

# L'opinion des partenaires et des fournisseurs de produits

## GENERALI PATRIMOINE

**Olivier SAMAIN**, Directeur des partenariats et opérations CGP



**Quel est le bilan de vos activités depuis le début de l'année 2019 ? Quels résultats avez-vous enregistrés ? Quelle est votre actualité du second semestre 2019 ?**

*GENERALI Patrimoine enregistre d'excellents résultats sur le premier semestre 2019. Sur les 5 premiers mois de l'année, notre collecte est en hausse de 14% par rapport à l'année dernière. Elle atteint 620 millions d'euros. La part de notre collecte en unités de compte (UC) est également un élément de satisfaction puisqu'elle atteint 49,5%. C'est très significatif dans un contexte tendu puisque les marchés évoluent vite à la hausse comme à la baisse. Nous constatons plus d'arbitrages des supports en UC vers les fonds en euros. Certains clients prennent leurs bénéfices et se mettent en attente de réinvestissements. Cela reste très symbolique en pourcentage sur les stocks mais cela l'est beaucoup moins en montants.*

*Dans cet environnement, l'immobilier reste incontestablement la classe d'actifs la plus plébiscitée par les CGP.*

*Au second semestre, notre activité sera centrée autour de différents sujets. Le premier est la poursuite du développement de la digitalisation de nos process. GENERALI a été précurseur en la matière et reste leader. Nous poursuivons notre adaptation pour digitaliser tous les actes liés à la gestion d'un contrat d'assurance vie même les plus complexes. Depuis le mois de juin, la signature d'avenants spécifiques pour investir sur certains supports, comme les produits structurés par exemple, est digitalisée. Notre objectif est que tous les actes de gestion d'un contrat d'assurance vie soient dématérialisés.*

*Notre actualité du second semestre sera aussi marquée par un élargissement de notre offre de services. A ce titre, un service d'ingénierie patrimoniale entièrement dédié à l'accompagnement de nos partenaires vient d'être créé et va se renforcer dans les prochains mois.*

*La formation de nos partenaires dans le cadre de la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA) est aussi un de nos sujets. Pour répondre aux 15 heures de formations obligatoires, différents modules d'e-learning ont été créés et seront déployés au second semestre.*

*Nous souhaitons également redynamiser notre offre d'épargne salariale. Elle existe déjà mais nous avons pour objectif de rendre plus accessible cette offre qui reste parfois complexe à mettre en œuvre. Enfin, comme tout le marché, nous attendons les ordonnances et décrets d'application de la loi PACTE et sommes mobilisés pour proposer une offre Plan d'Épargne Retraite (PER).*

*La dynamique commerciale et administrative est pour nous une préoccupation permanente. La qualité de services reste un des éléments fondamentaux de notre offre. Elle est inscrite dans l'ADN de GENERALI Patrimoine.*

**Les CGP témoignent que certains fournisseurs de produits font évoluer leurs conventions de partenariat. S'agit-il simplement de répondre à une évolution de la réglementation ?**

*Il n'est pas acceptable d'agir d'autorité de la sorte. Les conventions de partenariat établies doivent être respectées. Elles sont garantes de la pérennité des engagements communs et respectifs. La compagnie d'assurance comme son distributeur CGP ont des responsabilités à respecter.*

*Néanmoins, nous sommes tenus de faire évoluer nos conventions pour que celles-ci soient toujours adaptées à notre environnement et particulièrement à la réglementation. Cela ne doit pas être l'occasion de revoir la rémunération sur l'existant.*

*Notre nouvelle convention de partenariat tient compte de ce qui s'impose à nous, notamment dans le cadre de la DDA qui a un impact direct sur les Usages du Courtage. Aujourd'hui, il est clairement établi que le commissionnement lié à un contrat doit être justifié par le conseil prodigué par celui qui en a la charge. Jusqu'au 1er octobre 2018, dans notre marché, les conditions étaient attachées au contrat et non au conseil. Notre convention de partenariat a été adaptée pour tenir compte de cette nouvelle règle imposée par DDA. Cela fait partie de nos engagements contractuels.*

**Des CGP témoignent que certains fournisseurs ont adressé à leurs clients des relevés sur lesquels la rémunération de l'intermédiaire est clairement spécifiée. Comment vous positionnez-vous ?**

*Les prérogatives de transparence - notamment sur les montants de rémunération - n'appartiennent pas à l'assureur mais au conseiller. C'est le conseiller qui a l'obligation de communiquer à son client la nature de sa rémunération. L'assureur, lui, a pour obligation la transparence sur le montant total des frais prélevés dans l'écosystème qui gère les fonds confiés. Cela signifie pour l'assureur d'envoyer les documents réglementaires et obligatoires, tout en respectant la relation entre le CGP et son client. Il n'a pas le droit de communiquer directement avec le client. À titre d'exemple, ce sont les CGP qui nous donnent l'autorisation de mettre nos outils digitaux à disposition de leurs clients. En aucun cas nous ne prenons d'autorité cette décision. Nous respectons ainsi la convention de distribution qui nous lie à nos partenaires et leur propriété commerciale.*

### **Quel est votre point de vue sur les avancées de l'Intelligence Artificielle dans le conseil en gestion de patrimoine ? Quelle place occupe le digital dans votre offre ?**

*Les apports de l'intelligence artificielle sont évidents, notamment en termes d'analyse et d'innovation. C'est une chance pour les Conseillers en Gestion de Patrimoine. Ils peuvent utiliser les outils qu'apportent l'intelligence artificielle tout en conservant leur sensibilité humaine qui demeure indispensable pour prendre en compte l'ensemble de l'environnement de leurs clients. Le rôle de l'intelligence artificielle est d'aider les CGP à faire un diagnostic mais pas de prendre une décision à leur place. L'analyse est à la fois enrichie et simplifiée mais elle reste à la main du CGP. C'est dans ce sens que l'on parle de « conseiller augmenté ». L'intelligence artificielle n'est pas une menace pour la profession. Pour ma part, je suis vraiment convaincu que l'humain – particulièrement porté par les CGP – a encore de beaux jours devant lui.*

*Je pense que beaucoup de CGP doivent encore s'emparer des possibilités que leur offrent tous les nouveaux outils mis à leur disposition. Ils doivent oublier leurs anciennes habitudes pour apprendre à travailler différemment.*

*GENERALI Patrimoine a développé un outil digital fantastique ! Le process de souscription est très simple et la gestion des contrats facilitée. L'intégration de la signature électronique est un atout.*

### **Selon vous, quelle sera la place de la gestion déléguée dans l'avenir ?**

*Il me semble que la réglementation et le temps consacré à la gestion vont permettre le développement de la gestion déléguée. Elle va devenir nécessaire pour le CGP qui doit être « à côté du client et non à côté de son argent ». A ce titre, il doit particulièrement se consacrer au bilan patrimonial et à son suivi dans la durée. Selon le profil du client établi, son rôle est de chercher des gérants talentueux qui, selon leurs spécificités, pourront répondre aux besoins exprimés et identifiés. Actuellement, parmi les solutions proposées aux CGP, la gestion sous mandat repose sur une seule société de gestion sélectionnée. Demain, je pense qu'au travers de profils, le CGP pourra répartir les risques entre plusieurs établissements. Cela va permettre au CGP de se dégager du suivi quotidien des allocations d'actifs tout en légitimant son rôle de pilote dans la surveillance de l'évolution de ses actifs. Si par exemple un gérant n'est pas au rendez-vous en matière de performances, le rôle du CGP en tant que conseil sera peut-être de le remplacer par un autre.*

*Sur le sujet de la gestion déléguée aussi les CGP doivent encore beaucoup évoluer. Ils seront amenés à changer leurs habitudes dans l'avenir. Certains sont déjà en train de franchir le pas.*

### **Côté fournisseurs, on a vu ces derniers mois une dynamique de concentration. Qu'en pensez-vous ?**

*Ces rapprochements sont plutôt le fait de plateformes grossistes qui, par la concentration, souhaitent acquérir une taille de structure suffisante pour capter des volumes rentables anticipant peut-être une pression sur les marges qui s'amorce. Mais en changeant de taille, ces plateformes changent aussi un peu de métier. Elles doivent développer des process plus élaborés pour rester fidèles à la prestation que le CGP a achetée chez eux en mode « startup ». Elles doivent garder un esprit « boutique » en conservant réactivité, dynamisme et innovation alors que leur développement les conduit à adopter une approche plus industrielle.*

*Dans tous les cas, les CGP doivent rester vigilants quant à l'évolution de leur marché. Ils s'engagent auprès de leurs clients pour répondre à des objectifs à très long terme. Le choix d'un fournisseur doit répondre aussi à cette démarche, il est donc très impactant. C'est aussi pourquoi la stratégie du fournisseur, la pérennité de celle-ci, les garanties qu'il offre sont si importantes. Depuis 30 ans, GENERALI Patrimoine travaille avec les Conseillers en Gestion de Patrimoine. L'activité des tiers distributeurs est l'activité principale en épargne de GENERALI en France.*

### **Face à ces évolutions fortes dans les relations entre les CGP et leurs fournisseurs, quels sont les sujets qui selon vous demandent une attention particulière. Dans ce cadre, quelle valeur ajoutée GENERALI Patrimoine peut apporter aux CGP ?**

*Depuis 30 ans, GENERALI Patrimoine est resté fidèle à un partenariat de qualité avec les CGP. Fondamentalement, nos valeurs de base restent inchangées depuis la création de notre business model. L'activité de GENERALI Patrimoine repose avant tout sur une offre de services de qualité et fiable. L'intelligence artificielle et le digital nous permettent de mettre à disposition des CGP des outils toujours plus complets et sophistiqués, mais sans rien perdre de notre attachement à la relation humaine et à notre dynamique, véritables piliers de notre engagement. C'est cet engagement sans faille auprès des CGP qui nous a permis de tisser des liens de confiance très solides et durables avec nos partenaires. Pour nos équipes, c'est une vigilance et un engagement de tous les jours pour rester toujours au niveau de prestation exigée par nos distributeurs dans le cadre de l'évolution de leur métier et de la satisfaction de leurs clients.*