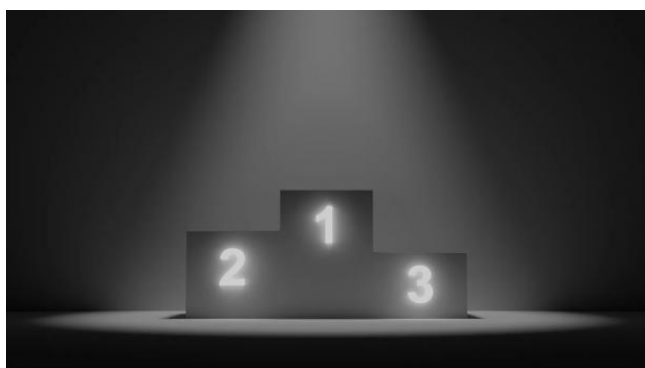


Vie Plus plateforme préférée des CGP

Périclès Group a dévoilé son palmarès sur la qualité des back-offices des plateformes avec lesquelles les conseillers travaillent. Un classement où Vie Plus réalise un grand chelem mais qui marque également des évolutions nettes.



(Pixabay)

Les conditions exceptionnelles cette année dans lesquelles les conseillers en gestion de patrimoine ont exercé leur activité, donne une acuité particulière à l'étude de Périclès Group dévoilée ce mercredi 14 août. A partir des retours des professionnels de la gestion de patrimoine interrogés (1), cette dernière juge la qualité des back-offices des plateformes avec lesquelles les conseillers travaillent. Pour des résultats nets et des évolutions marquées dans le classement.

Comme l'an passé, Vie Plus occupe la première place du classement général. Le taux de satisfaction a même continué de progresser pour atteindre 90 % (+2 points par rapport à 2019). Derrière cependant, des mouvements nets se sont faits jour. UAF Life Patrimoine prend la deuxième place du classement en progressant de huit places. De son côté, Oddo BHF, à la troisième place du podium, a également effectué une remontée importante. La plateforme gagne trois places avec un taux de satisfaction en hausse de cinq points. En 2019, son taux avait baissé de cinq points entraînant une chute de trois places au classement.

Parmi les mouvements significatifs, Périclès Group pointe celle d'Intencial Patrimoine (+6 points et un gain de quatre places), d'Aviva Partenaires (+8 points de satisfaction et une hausse de six places) et l'entrée au classement en cinquième position d'Unep Partenaires.

A l'inverse, la régression la plus significative de cette édition est enregistrée par Agéas qui perd huit places en raison d'une chute de huit points de son taux de satisfaction. Axa Thema enregistre également un fort recul de son taux de satisfaction de cinq points et perd six places au classement. La plateforme réalise un parcours de montagnes russes en occupant la neuvième place de cette édition 2020 après avoir été sur la troisième marche du podium en 2019. Autre chute nette au classement : CD Partenaires qui perd six points de satisfaction et chute de six places. La reprise de cette plateforme par Alpheys et les projets en cours lancés par le groupe peuvent expliquer ce décrochage.



SATISFACTION GLOBALE	Classement			Niveau de satisfaction		
	2020	2019	Variation	2020	2019	Evolution
Vie Plus - Suravenir	1	1	←	90%	88%	+2 pts
UAF Life Patrimoine	2	4	↔	81%	77%	+4 pts
Oddo BHF	3	6	↔	81%	76%	+5 pts
Generali Patrimoine	4	2	↘	78%	80%	-2 pts
UNEP Partenaires	5	NC	↔	77%	NC	NC
Intencial Patrimoine	6	10	↔	75%	69%	+6 pts
AVIVA Partenaires	7	13	↔	73%	65%	+8 pts
Primonial Solutions	8	9	↔	73%	70%	+3 pts
Axa Thema	9	3	↘	72%	77%	-5 pts
Nortia	10	11	↔	71%	68%	+3 pts
CD Partenaires (Alpeys Partenaires)	11	5	↘	70%	76%	-6 pts
BNP Paribas Cardif	12	14	↔	69%	61%	+8 pts
MMA Vie	13	8	↘	68%	71%	-3 pts
SwissLife Assurances	14	12	↘	67%	66%	+1 pts
Ageas France	15	7	↘	66%	74%	-8 pts
AFER	16	17	↔	49%	52%	-3 pts
Allianz Patrimoine	17	18	↔	48%	51%	-3 pts

Source : Périclès Group

Des classements intermédiaires

Pour étayer son classement général, Périclès Group a mis en lumière des classements « intermédiaires ». La qualité de la gestion courante, de la gestion des réclamations, du service de gestion et enfin de la gestion des commissions ont été passés au crible. Pour ces quatre activités, Vie Plus s'est maintenue à la première place. Pour le reste du classement, les lignes ont parfois sensiblement bougé. En matière de gestion courante, Aviva Partenaires a gagné six places avec une évolution positive du taux de satisfaction de dix points. BNP Paribas Cardif a progressé de quatre places pour une évolution du taux de satisfaction de dix points. Dans les reculs les plus nets, on notera qu'Agéas a perdu neuf places et sept points de satisfaction.

Dans le détail, Périclès Group relève que les principales difficultés stigmatisés par les CGPI sont la lenteur de traitement des opérations et la complexité des parcours règlementaires.

A l'inverse de la qualité de la gestion courante où le taux de satisfaction est en progression chez la majorité des plateformes du panel, de nombreux acteurs ont enregistré une chute significative du niveau de satisfaction sur la gestion des réclamations cette année. Au rang des actes générant les réclamations les plus fréquentes : les arbitrages, les souscriptions et les rachats partiels. Aviva Partenaires gagne néanmoins sept places et une hausse du taux de satisfaction de douze points. Intencial Patrimoine progresse pour sa part de cinq places et huit points de satisfaction.

En matière de service de gestion, les CGPI sont de plus en plus nombreux à juger indispensable la mise en place de parcours dématérialisés à destination des clients finaux (avec signature électronique). Dans ce cadre, Aviva Partenaires gagne cinq places par rapport à l'année précédente, avec un taux de satisfaction qui progresse de cinq points. Oddo BHF gagne également quatre places au classement. En revanche, Ageas

[Visualiser l'article](#)

décroche de neuf places avec un taux de satisfaction qui chute de douze points, tandis qu'Axa Thema perd sept places avec une perte de huit points de son taux de satisfaction.

Enfin, pour ce qui concerne la gestion des commissions, le taux de satisfaction est en baisse pour la majorité des compagnies dont deux de façon significative. CD Partenaires et Axa Théma perdent neuf places avec une chute de leur taux de satisfaction de neuf et huit places respectivement. Dans ce domaine, les CGPI sont en attentes d'amélioration concernant la lisibilité des bordereaux, la fiabilité des calculs et la communication du planning annuel, conclut Périclès.

(1) 207 CGP ont répondu à l'étude réalisée entre le 13 juillet et le 13 septembre, soit 12 % du panel interrogé contre 8 % un an auparavant.