

# Charte de qualité

## L'Union Financière de France s'engage

### De strictes procédures déontologiques

Afin de veiller à ce que les actes de gestion ou de réalisation des opérations s'inscrivent dans le cadre défini par les organes sociaux, les lois et règlements applicables, l'Union Financière de France a mis en place un Code de Déontologie. Celui-ci est également dicté par les valeurs, normes et règles internes à l'Union Financière de France.

- Devoir d'information impartial et devoir de conseil ,
- Secret professionnel et devoir de loyauté,
- Transparence, diligence et célérité

Telles sont les valeurs fondamentales indispensables à l'instauration d'une relation de confiance et de qualité entre le Client, le Conseiller et l'Union Financière de France, sans laquelle la mission ne pourrait être remplie efficacement pour la satisfaction du Client.

Toute infraction au Code de Déontologie de l'Union Financière de France et plus généralement à ses règles de fonctionnement constitue une atteinte à ces valeurs, qui, en fonction de sa gravité, peut être sanctionnée dans le cadre de procédures correspondantes.

Les Conseillers de l'Union Financière de France s'engagent à exercer leur métier dans le strict respect des lois, règlements, dispositions contractuelles et principes déontologiques.

Le Code de Déontologie de l'Union Financière de France dépasse largement les obligations légales liées à la profession. L'entreprise est dotée d'un service d'audit interne et d'un service d'inspection générale rapportant directement au Président Directeur Général.

Un Comité d'Audit veille notamment à la bonne adéquation de l'activité de l'Union Financière de France et de ses Conseillers avec son Code de Déontologie.

Par ailleurs, son double statut de banque et de société cotée, l'assujettit aux contrôles de la Banque de France et de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

**Loi de Sécurité Financière (LSF) : appliquée depuis plus de 20 ans à l'Union Financière de France**

La parution en septembre 2004 des décrets de la LSF destinés à fixer les règles du démarchage bancaire et financier ainsi que les modalités de constitution et le contenu du fichier de La Banque de France des démarcheurs, n'ont eu que peu d'implications pour l'Union Financière de France.

En effet, dès 1980, l'Union Financière de France avait établi une démarche commerciale conforme à ces nouvelles dispositions. La principale adaptation de la Société a ainsi été de formaliser deux documents à faire signer par ses clients : le « Profil Investisseur » et le « Récépissé de remise préalable des documents d'information » sur les produits et instruments financiers proposés.

## **La formation Union Financière de France**

**Un investissement exceptionnel. Une approche axée sur les besoins des clients. Une analyse continue des compétences des Conseillers.**

L'Union Financière de France a consacré en 2005 plus de 6 % de sa masse salariale à la formation de ses effectifs commerciaux.

Cet investissement, largement supérieur à l'effort moyen du secteur Banque /Finances a permis à l'Union Financière de France de former environ 1.500 stagiaires en 2005, à travers plus de 42.000 heures d'enseignement.

Ces chiffres confirment que l'Union Financière de France est une référence en matière de formation au conseil en gestion de patrimoine. La formation initiale et continue de ses Conseillers est, pour l'Union Financière de France, indissociable du service rendu à ses clients.

### **Adapter la formation aux enjeux du marché et aux besoins des clients**

Les programmes du département « formation » de l'Union Financière de France sont régulièrement revus et enrichis. Ils constituent en effet l'une des clés pour permettre aux 900 Conseillers de l'Union Financière de France d'apporter à leurs clients un service de qualité, quelles que soient leurs situations patrimoniales.

Cette formation tient naturellement compte du nombre et de la complexité croissante des produits, d'un environnement plus exigeant, de la diversité des questions patrimoniales abordées par notre clientèle.

### **Parcours standard et parcours spécifique**

Pour répondre à ces enjeux, l'Union Financière de France propose deux parcours de formation : un parcours « Standard » qui permet l'évolution des nouveaux embauchés vers un statut de Conseiller Junior, puis Confirmé ou Senior, et le « spécifique », adapté aux Conseillers ayant un type de clientèle particulière.

Le parcours « Standard » se déroule en 4 cycles :

- **le cycle 1**, permettant le développement des connaissances et des compétences sur le métier de la gestion de patrimoine ;
- **le cycle 2**, qui s'adresse aux conseillers déjà expérimentés, a pour objectif de perfectionner les connaissances ;
- **le cycle 3** apporte une expertise supplémentaire ;
- enfin, quelques Conseillers pourront acquérir une formation complémentaire, validant un parcours complet, par l'obtention d'un diplôme de 3<sup>ème</sup> cycle : le **DES de Clermont-Ferrand**.

De son côté, le parcours « Spécifique » permet aux Conseillers d'accéder à une spécialisation dans un domaine particulier :

- **la formation en Ingénierie Patrimoniale**, sur des sujets techniques, commerciaux et d'actualité ;
- **la formation des Conseillers « Sports Conseils »**, adaptée aux problématiques du conseil en gestion de patrimoine des sportifs ;
- **la formation des Conseillers en relation avec les Experts Comptables**, favorisant la mise en relation et le partenariat avec les experts-comptables.

L'Union Financière de France a également mis en place un parcours de formation spécifique pour l'encadrement du Réseau (Directeurs Régionaux, Directeurs d'Agence, Responsables Commerciaux), qui comporte en plus des aspects de management, de Ressources Humaines et de gestion commerciale.

### **Une formation atypique et reconnue, adaptée aux différents profils des Conseillers**

Grâce à une analyse des compétences acquises, l'Union Financière de France a introduit en 2005 un système de formation « à la carte », en fonction des besoins de formation de chacun des stagiaires. Pour les nouveaux embauchés non issus du monde de la finance, de la gestion de patrimoine, de l'assurance, etc., la totalité des modules de formation sont obligatoires. Pour des nouveaux embauchés avec une expérience significative, la formation est adaptée à leurs besoins et tient compte des résultats des tests préliminaires auxquels ils sont soumis (pour 20 % des modules seulement).

Chaque stage de formation a une durée moyenne de 3 jours. L'équipe de formation de l'Union Financière de France, composée de 9 personnes polyvalentes, accueille 12 stagiaires en moyenne par session dans le but de conserver une qualité pédagogique optimale.

Tous les collaborateurs de l'Union Financière de France débutent en tant que Stagiaires puis évoluent en tant que Conseiller Junior, Conseiller Confirmé, Conseiller Senior puis Expert. Chacune de ces étapes est validée dans la théorie (validation des acquis de la formation) et dans la pratique (atteinte des objectifs commerciaux). Les Stagiaires formés par l'Union Financière de France peuvent, à terme, devenir des Conseillers en Gestion de Patrimoine, Conseillers en Entreprise, Conseillers en Ingénierie Patrimoniale, Responsables Commerciaux, Directeur d'Agence, Directeur Régional.