



ab

actualité  
bancaire

La lettre de la  
profession bancaire

## UN AGENDA CHARGÉ

L'agenda du secteur bancaire et financier  
de la fin de l'année est chargé :  
des projets sont en discussion, à Paris et à Bruxelles,  
avec en toile de fond le sommet du G20, à Cannes,  
les 3 et 4 novembre.

### SOLIDITÉ

*Les banques françaises sont solides, malgré les attaques dont elles ont pu être victimes cet été. Leurs résultats du 1<sup>er</sup> semestre, le niveau de leurs ratios de solvabilité, leur succès aux stress tests en juillet le montrent. Depuis 2008, elles ont globalement bien résisté grâce leur gestion rigoureuse, à la qualité intrinsèque de leurs actifs et elles ont continué à faire leur métier et à financer l'économie dans de bonnes conditions pour leurs clients.*

*Les banques françaises respecteront les futurs ratios imposés par la réglementation. Elles ont déjà anticipé et augmenté leurs fonds propres. Et le gouverneur de la Banque de France a confirmé à plusieurs reprises leur bonne capitalisation. Elles n'ont pas de problème d'accès à la liquidité. Elles ont en effet des montants importants de réserves disponibles tant pour offrir des garanties à leurs prêteurs que pour aller chercher, le cas échéant, des liquidités auprès de la BCE.*

*La priorité est aujourd'hui à la réduction de la dette dans les pays de la zone euro. Il faut retrouver une situation saine, seul moyen de restaurer notre compétitivité et de renouer avec une croissance durable. C'est essentiel pour l'économie européenne.*

**Depuis juillet 2011 : du nouveau sur les relevés de comptes mensuels bancaires des clients particuliers**, qui comportent dorénavant le total des frais bancaires mensuel et le montant du découvert autorisé. Ces nouveautés font suite aux recommandations du rapport Pauget-Constans sur les relations banques-clients de l'automne 2010, que les banques ont traduites par des initiatives concrètes dans des délais très courts.

**5 et 6 septembre 2011 : les mesures de soutien à la Grèce au Parlement français.** Un projet de loi de finances rectificative pour 2011 entérinant l'accord européen sur l'aide à la Grèce et le renforcement du fonds de secours de la zone euro sera examiné en session extraordinaire au Parlement.

**13 septembre 2011 : le Parlement Européen** devrait voter, en session plénière, la proposition de règlement relatif aux dates butoirs de migration SEPA (1<sup>er</sup> février 2013 pour les virements bancaires / 1<sup>er</sup> février 2014 pour les prélèvements). Le texte prévoit également la suppression

des commissions d'interchange d'ici 2018, une mesure qui compromet le modèle économique des moyens de paiement à l'échelle européenne, selon la FBF.

**Jusqu'au 15 septembre 2011**, Bercy a ouvert une consultation sur le rapport de préfiguration sur la création d'un **fichier de 25 millions de personnes recensant les crédits des particuliers**. Les banques françaises participent à cette réflexion, tout en attirant l'attention sur l'inadéquation de cet outil à lutter contre le surendettement. D'autres pistes comme la refonte du fonctionnement et du contenu du FICP seraient plus efficaces.

**24 septembre 2011**, réunion du Comité Monétaire et Financier International (CFMI) à Washington, au sein de la session du FMI.

**Septembre 2011** : la Commission européenne va proposer une

### 3 questions à

**Marie Laurence Guéna,**

Directrice du Pôle Services  
de l'IFOP

directive en vue de mettre en place un cadre européen pour la gestion et la résolution des crises bancaires est prévue, avec pour objectif de renforcer la stabilité au sein de l'UE. La FBF approuve ces évolutions et rappelle la nécessité d'un droit harmonisé du traitement des groupes bancaires en difficulté.

**Automne 2011** : Le Conseil et le Parlement européens entament l'examen de la proposition de la Commission européenne du 20 juillet 2011 sur **CRD4**.

Ce texte transpose les orientations définies par le Comité de Bâle en décembre dernier, notamment le relèvement significatif des exigences en fonds propres.

Les banques françaises sont favorables à cette réforme qui a pour objectif de renforcer la stabilité du système financier. Néanmoins, même si les banques françaises ont les moyens de les respecter, ces nouvelles règles auront un impact sur le financement de l'économie, en volume comme en coût du crédit.

A cet égard, les banques françaises estiment que les modalités de calcul du ratio de liquidité court terme proposées par Bâle ne sont pas adaptées.

Les établissements français souhaitent que les régulateurs avancent également sur le fonctionnement des activités de marchés.

**12 octobre 2011 : examen au Parlement Européen**, en session plénière, de la proposition de directive concernant les systèmes de garantie des dépôts (révision de la directive 94/19/CE).

De nouvelles modalités de financement des systèmes de garantie des dépôts sont à l'étude. La FBE, comme la FBF soutiennent le compromis proposé par le Conseil européen du financement d'un fonds basé sur 0,5 % des dépôts couverts et estiment que ce niveau cible sera suffisant pour pallier d'éventuelles faillites de banques petites et moyennes. En France, la garantie des dépôts a été portée à 100.000 euros par déposant et par établissement par arrêté du 29 septembre 2010.

**14 et 15 octobre 2011** : Réunion ministérielle G20 "Finances" à Paris.

**En octobre 2011** : la mission **Pauget-Constans** remettra son rapport sur **l'avenir des moyens de paiement** en France et sur leur modèle économique. Ce rapport doit faire le point sur l'innovation et la diversification des solutions de paiement offertes aux consommateurs. Les banques participent activement aux travaux en cours.

**En octobre 2011** : la Commission européenne devrait présenter ses travaux sur la **taxation des transactions financières** au sein de l'Union européenne. La FBF souligne pour sa part, comme de nombreux acteurs et observateurs des marchés financiers, que cette taxation ne peut se concevoir qu'au niveau mondial, pour éviter toute distorsion de concurrence.

L'examen d'une taxation des transactions financières pourrait être inscrit à l'ordre du jour du sommet du G20.

**3 et 4 novembre 2011** : Sommet du G20 à Cannes

**9 novembre 2011 : colloque à l'initiative du Comité SEPA.**

Cette manifestation, organisée par Bercy, a pour objectif d'inciter les entreprises à intensifier leurs efforts pour la migration au virement et au prélèvement SEPA.

**Novembre 2011** : la Commission européenne prévoit de présenter une nouvelle proposition de modification du règlement 1060/2009 sur les **agences de notation** avec pour objectif de remédier à la dépendance excessive vis-à-vis des notes, ainsi qu'à l'absence de concurrence entre agences.

La FBF souligne que les investisseurs devraient estimer leur risque non seulement sur la base des notations d'agences, mais également d'après leurs propres analyses.

**D'ici à fin 2011 : Autorisation de découvert.** Conformément aux mesures adoptées par la profession suite au rapport Paugé-Constans sur la **tarification des services bancaires**, les clients particuliers seront informés de la possibilité d'adapter le montant de leur autorisation de découvert à la hausse comme à la baisse, après analyse de leur situation personnelle.

**En fin d'année 2011**, la Commission européenne prévoit également la **révision de la Directive sur les marchés d'instruments financiers (MIF)**. ■

### 3 QUESTIONS À MARIE LAURENCE GUÉNA

Directrice du Pôle Services de l'IFOP

## L'image des banques se redresse en 2011

### 1. Le baromètre IFOP sur l'image des banques pour 2011<sup>1</sup> a été réalisé fin mai-début juin 2011. Quels en sont les principaux enseignements ?

L'image du secteur bancaire dans sa globalité s'améliore : 58 % des Français déclarent avoir une bonne opinion des banques (+6 points par rapport à 2010). Et 37% des personnes interrogées pensent que les banques se sont améliorées.

Le socle de la relation du client avec sa banque et son conseiller de clientèle reste par ailleurs solide et stable : 75 % des personnes interrogées ont une bonne image de leur banque (74 % en 2010). Les clients sont satisfaits des réponses apportées à leurs demandes et sensibles aux compétences de leur chargé de clientèle.

Au-delà de cette amélioration de l'opinion publique sur les banques, on constate que les innovations récentes en matière de transparence et d'information sont appréciées : 75 % des Français se déclarent bien informés sur la gestion de leur compte bancaire au quotidien et 74 % sont satisfaits du bon usage de leur carte bancaire. En 2011, 56 % des Français se souviennent avoir reçu leur récapitulatif annuel des

frais bancaires (en assisté) et 61% déclarent avoir une idée du montant de leurs frais annuels.

### 2. Quels sont les sujets sur lesquels les Français considèrent que l'information a le plus progressé ?

Sur un plan pratique, 60 % des Français considèrent qu'il est facile de trouver un tarif (57 % en 2010) et 46 % constatent qu'il est facile de comparer le tarif d'une opération d'une banque à l'autre (+6 points par rapport à 2010). Une personne sur deux estime que les banques se sont améliorées ces dernières années en matière d'information de leurs clients sur les tarifs des opérations courantes.

D'autres domaines bénéficient d'une meilleure perception de la part des clients des banques, notamment le règlement des litiges via la médiation bancaire, un mécanisme connu de 36 % des Français, ou la gestion des incidents de remboursement.

Parmi les nouveaux dispositifs mis en place par les établissements financiers, 29 % des Français connaissent la Conven-

tion AERAS (qui concerne les personnes gravement malades ou qui l'ont été, dans l'accès à l'assurance emprunteur), et 21 % connaissant la gamme de paiements alternative au chèque (GPA), principalement conçue pour les personnes ne disposant pas de carte bancaire. Cela va dans le sens d'une meilleure connaissance par tous les clients de services nouveaux, développés par les banques pour des clientèles spécifiques.

### 3. Comment évolue l'accès à la banque par internet ?

Le développement d'Internet modifie les relations entre les banques et leurs clients particuliers. On constate une constante progression de l'utilisation des sites de leur banque par les internautes : 80% des personnes interrogées en 2011 déclarent s'y connecter (contre 75 % en 2010).

Les efforts de sécurisation des transactions sont perçus, puisque 75 % des Français jugent que la connexion Internet est sécurisée. Si la principale utilisation des sites des banques reste la consultation de comptes, 44 % des personnes interrogées s'en servent également pour effectuer des virements. ■

**75 % des Français se déclarent bien informés sur la gestion de leur compte bancaire au quotidien et 74 % sont satisfaits du bon usage de leur carte bancaire.**

*1. Etude réalisée en face à face à domicile par l'IFOP, auprès de 1028 Français de 15 ans et plus, entre le 28 mai et le 1<sup>er</sup> juin 2011*

## Frédéric Oudéa a pris ses fonctions de président de la FBF au 1<sup>er</sup> septembre 2011



Conformément à ses statuts, la FBF accueille un nouveau président pour un an, à partir du 1<sup>er</sup> septembre. Frédéric Oudéa, Président Directeur Général de Société Générale, succède à François Pérol, président du directoire du Groupe BPCE. Dans le même temps, Jean-Paul Chifflet, directeur général de Crédit Agricole SA, devient vice-président de la FBF et Michel Lucas, Président de la Confédération nationale du Crédit Mutuel devient Trésorier de la FBF. ■

## Les banques françaises réussissent l'épreuve des stress tests

Les quatre plus grands groupes bancaires français<sup>1</sup> ont passé avec succès les exercices de stress tests dont les résultats ont été publiés en juillet 2011. L'Autorité Bancaire européenne (EBA) avait retenu des hypothèses plus sévères que celles de 2010 pour cette nouvelle vague, qui a conclu à la solidité financière de la majorité des banques européennes.

Ces résultats confirment la robustesse du modèle bancaire français, qui s'appuie en particulier sur la diversité des activités et des sources de financement, la rigueur de gestion, et qui permet aux banques françaises de continuer à financer l'économie depuis le début de la crise. ■

*1 BNPP, BPCE, CA, SG*

## AFB : Les partenaires sociaux ont signé un accord de branche sur le harcèlement et la violence au travail

C'est une première en matière de prévention des risques nés du harcèlement et de la violence au travail : l'AFB, la CFTC, FO et le SNB ont signé le 20 juillet 2011 un accord de branche majoritaire, qui complète et prolonge l'accord du 16 décembre 2009 sur les incivilités et les violences à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle. Couvrant les actes commis au sein d'une entreprise entre salariés, ce texte sera suivi d'une évaluation sur sa mise en place effective par les établissements, dans un délai de trois ans. ■

## Formation professionnelle : création d'OPCABAIA

Les discussions en vue de créer un organisme paritaire commun collecteur de fonds de formation professionnelle ont abouti début juillet à la naissance d'OPCABAIA. Les professionnels de la banque, des sociétés et mutuelles d'assurance, des agents généraux d'assurance et des sociétés d'assistance se sont mis d'accord pour mutualiser leurs moyens. ■

## Le chiffre du mois

# +6,1%

de crédits aux PME sur un an. C'est le taux de croissance le plus élevé depuis septembre 2008.

*Source : Banque de France, fin juin 2011.*

## Carte bancaires : les banques baissent leurs tarifs en faveur des commerçants

Les banques françaises vont réduire considérablement les frais payés par les commerçants pour leurs encaissements par carte. Cette baisse devrait faciliter l'usage de la carte pour l'ensemble des clients, et favoriser le développement des paiements sans contact.

Ces efforts tarifaires s'accompagnent d'une amélioration de la transparence de la tarification afin de faciliter pour les commerçants la comparaison des offres de services.

Ces nouvelles dispositions seront concrétisées par des engagements professionnels et mises en oeuvre progressivement dès la fin de l'année 2011 et au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2012. Elles complètent les engagements pris en janvier 2011 par les banques vis-à-vis des commerçants : un premier relevé annuel des frais d'encaissement des paiements par carte pour l'année 2010 leur a été adressé début 2011. ■