

Rapport
d'activité
FBF 2011



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

UN MONDE EN MUTATION, AUX MULTIPLES FACETTES

Un nouvel environnement pour les banques.
Les lignes bougent, les activités s'adaptent.
Au cœur de la société, les banques
poursuivent plus que jamais leur mission :
être partenaires de tous les acteurs pour
retrouver ensemble dynamisme et croissance.
C'est le sens de la ligne graphique retenue
pour ce rapport d'activité 2011.

SOMMAIRE

2 – 3

ÉDITORIAL

Priorité au financement de l'économie

4 – 5

Les grandes étapes 2011 de la FBF

6 – 13

CHAPITRE . 01

Réforme du système financier international & européen

RETROUVER UNE CONFIANCE DURABLE • DES RÉFORMES PRUDENTIELLES CONSIDÉRABLES • RENFORCER LA TRANSPARENCE ET LA SÉCURITÉ DES MARCHÉS • NOUVELLES INITIATIVES POUR L'EUROPE DE LA BANQUE DE DÉTAIL • LES ACTIONS FBF EN EUROPE ET DANS LE MONDE

14 – 19

CHAPITRE . 02

Les entreprises bancaires

LES RÉALITÉS DE LA BANQUE EN FRANCE : LA FBF COMMUNIQUE • DES EFFORTS CONSTANTS POUR ASSURER LA SOLIDITÉ DU SECTEUR BANCAIRE • SÉCURITÉ DES AGENCES : CHIFFRES-CLÉS • LE DIALOGUE SOCIAL DANS LA BANQUE EN 2011 • L'EMPLOI DANS LA BANQUE

20 – 27

CHAPITRE . 03

Les banques & leurs clients

DE NOUVELLES MESURES EN FAVEUR DES CLIENTS • LES BANQUES FINANCENT LES PROJETS DES MÉNAGES • TPE/PME : LES RÉSEAUX BANCAIRES TOUJOURS FORTEMENT MOBILISÉS • CHIFFRES-CLÉS : LES RELATIONS BANQUES/CLIENTS

28 – 33

CHAPITRE . 04

Les moyens de paiement

2014 : DATE BUTOIR POUR LE PASSAGE À SEPA • INNOVATION, TRANSPARENCE ET SÉCURITÉ DES MOYENS DE PAIEMENT • CHIFFRES-CLÉS : LES MOYENS DE PAIEMENT EN FRANCE... ... ET EN EUROPE

34 – 40

CHAPITRE . 05

La FBF

MISSIONS ET ORGANISATION • LES INSTANCES DE LA FBF • UNE MISSION D'INFORMATION • LES FEMMES ET LES HOMMES DE LA FBF ET DE L'AFB • LES ENTITÉS LIÉES À LA FBF • LA FBF SUR INTERNET

PRIORITÉ AU FINANCEMENT DE L'ÉCONOMIE



ARIANE OBOLENSKY
DIRECTRICE GÉNÉRALE
DE LA FBF



FRÉDÉRIC OUDÉA
PRÉSIDENT DE LA FBF

L'année 2011 a été marquée par une crise de confiance des investisseurs mondiaux dans la zone euro liée à l'endettement excessif de certains états, qui s'est exacerbée à partir de l'été avec les difficultés à trouver une solution pour la Grèce. L'accord du Conseil européen de décembre qui vise à organiser une discipline budgétaire stricte et améliorer la gouvernance de la zone euro, ainsi que les mesures de la BCE qui l'ont suivi, ont toutefois ouvert la voie à la mise en place de solutions durables et au retour de la confiance. Le financement de tous les acteurs de la zone euro - états, banques, entreprises - en dépend.

Pour leur part, les banques françaises se sont mobilisées dans ce contexte difficile pour continuer à financer l'économie française bien qu'elles aient subi, comme toutes les banques européennes, le contrecoup de la crise de la dette souveraine. En 2011, l'encours de crédit à l'économie française a augmenté de 5,3 %, selon la Banque de France, soit une augmentation supérieure à la moyenne de la zone euro et bien au-delà de l'évolution de la croissance économique dans l'hexagone estimée à moins de 1 %.

Les banques continueront en 2012, à travers leurs réseaux, à faire du crédit aux particuliers et aux entreprises, notamment les PME/TPE ; c'est leur priorité et la meilleure contribution qu'elles puissent apporter au soutien à la croissance et à la sortie de crise. Les présidents des principales banques françaises l'ont rappelé aux centaines de patrons de PME qu'ils ont rencontrés dans différentes régions à l'initiative des comités territoriaux de la FBF. Les quelque 400 000 collaborateurs du secteur bancaire français y sont engagés sur le terrain au quotidien.

La détermination des banques françaises demeure intacte, malgré les fortes contraintes imposées par les nouvelles règles qui vont peser sur leur activité. Le régulateur a demandé en effet aux banques européennes des efforts considérables et à un rythme accéléré. Les banques françaises sont solides : elles sont en mesure d'augmenter leurs fonds propres pour atteindre le ratio de solvabilité de 9 % dès juin

2012, notamment par la mise en réserve de leurs bénéfices, sans faire appel au marché ou à l'argent public, tout en continuant à financer l'économie. Le calibrage des ratios de liquidité proposés par Bâle doit cependant être revu, faute de quoi les banques ne pourront plus jouer pleinement leur rôle de collecteur de dépôts et de prêteur à long terme.

Les réformes prudentielles vont d'ores et déjà conduire à d'importants bouleversements à plusieurs niveaux. Les marchés joueront ainsi un plus grand rôle dans le financement de l'économie comme dans celui des Etats et il est donc essentiel d'améliorer leur fonctionnement, pour plus de transparence et de sécurité. Les banques françaises doivent s'adapter à ce nouveau contexte, en particulier dans les activités de banque de financement et de marché.

Préserver notre indépendance de financement est plus que jamais un enjeu majeur et pour cela, l'économie française a besoin de banques fortes, également dans les activités de marché. Les banques auront à faire face à de profonds défis dans les années qui viennent ; l'enjeu n'est pas seulement celui de leur place dans la compétition mondiale mais aussi celui de la compétitivité de notre économie.

31 JANVIER 2012

LES GRANDES ÉTAPES

JANVIER **1.** Les nouvelles autorités européennes de supervision sont opérationnelles. **1.** La réglementation européenne de surveillance des politiques de rémunération entre en vigueur (directive CRD3). **13.** La FBF demande le maintien d'un mécanisme d'interchange pour assurer le développement du prélèvement SEPA.

FÉVRIER **1.** La Convention AERAS révisée entre en application progressivement de mars à septembre 2011. **2.** La FBF répond à la consultation de la Commission européenne sur le projet de révision de la directive Marchés d'instruments financiers (MIF).

MARS **8.** La FBF actualise la norme professionnelle relative à la gouvernance et aux rémunérations variables. **14.** La FBF répond à la consultation de la Commission sur la résolution des crises dans le secteur bancaire. **31.** Les banques envoient à leurs clients commerçants un récapitulatif annuel des sommes perçues au titre du service d'encaissement par carte.

AVRIL **1.** Les nouvelles plaquettes tarifaires sont organisées selon un sommaire-type et mentionnent un extrait standard de dix tarifs. **4.** La FBF signe l'accord de Place qui proroge la Médiation du crédit aux entreprises jusqu'à fin 2012. **15.** Pour la FBF, la taxation du secteur financier envisagée par la Commission européenne est une réponse inadaptée.

MAI **1.** Les dernières dispositions de la réforme du crédit à la consommation sont en vigueur. **2.** La norme professionnelle relative aux relations banques - clients surendettés entre en application. **31.** La profession bancaire signe la Charte sur l'accès au crédit des entrepreneurs individuels à responsabilité limitée (EIRL).

JUIN **15.** Les banques européennes associées au projet Monnet demandent des clarifications à la Commission européenne. **16.** La CNIL actualise l'autorisation unique concernant les traitements mis en œuvre au titre de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

JUILLET **1.** La gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) intègre de nouveaux services. Le récapitulatif mensuel des frais figure sur le relevé de compte. **7.** Les banques s'engagent à renforcer la transparence sur les tarifs cartes pour les commerçants et à réduire les frais. **15.** Les résultats des tests de résistance européens confirment la solidité des banques françaises. **20.** La Commission européenne publie la proposition législative CRD4 qui transpose les règles « Bâle 3 » dans l'Union européenne. **21-22.** Les banques françaises s'associent à la contribution volontaire du secteur privé pour soutenir la Grèce.

2011 DE LA FBF

AOÛT **1.** Publication de la liste des pays tiers possédant des normes équivalentes à celles de la France en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. **1.** La directive européenne OPCVM4 est transposée en droit français par ordonnance. **2.** Pour la FBF, certaines préconisations du comité chargé de préfigurer la création d'un fichier positif sont inadaptées et trop complexes.

SEPTEMBRE **1.** Frédéric Oudéa, PDG de la Société générale, succède à François Pérol à la présidence de la FBF. **19.** La France adopte la deuxième loi de finances rectificative pour 2011 relative aux modalités d'intervention du Fonds européen de stabilité financière (FESF). **27.** La FBF signe une convention sur l'alternance avec le ministre de l'Apprentissage et de la Formation professionnelle pour favoriser l'accès des jeunes à l'emploi.

OCTOBRE **20.** La Commission européenne présente des projets de révision des directives Marchés d'instruments financiers (MIF) et Abus de marché. **20.** Pour la troisième fois en 2011, la FBF publie une communication collective « Parlons de la banque et parlons-en vraiment ». **26.** Les banques françaises saluent les décisions du Conseil européen pour apporter une solution à la crise de la zone euro et rétablir la confiance.

NOVEMBRE **3-4.** Le G20 de Cannes décide des mesures pour poursuivre la réforme du secteur financier et renforcer l'intégrité du marché. **17.** La FBF participe aux Assises nationales du financement du long terme et signe le Manifeste pour l'investissement de long terme dans l'Union européenne. **21.** Selon le rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires, l'évolution des prix des services bancaires en France se révèle inférieure à l'inflation.

DÉCEMBRE **7.** Les membres du comité exécutif de la FBF entament une nouvelle série de rencontres avec des patrons de PME dans une dizaine de villes en France. **8.** L'EBA publie les résultats définitifs du plan de renforcement des fonds propres des banques européennes pour restaurer la confiance dans le secteur bancaire. **13.** Le Comité national SEPA fait un point sur l'état de la migration vers les instruments SEPA en France. **31.** Les nouvelles exigences de fonds propres issues de la directive CRD3 entrent en vigueur.

RÉFORME DU SYSTÈME FINANCIER INTERNATIONAL & EUROPÉEN

Au-delà des mesures exceptionnelles pour faire face à la crise de la dette souveraine en Europe et traiter le cas particulier de la Grèce, les réformes imposent aux banques des efforts considérables en termes de fonds propres et de liquidités. Ces nouvelles règles ont des impacts sur le financement de l'économie et amènent les banques à restructurer certaines de leurs activités. La profession bancaire souligne l'importance de la réforme des marchés financiers pour renforcer leur transparence et leur sécurité.

Retrouver une confiance durable

— Afin de sortir de la crise de la dette publique et rétablir la confiance dans la zone euro, les États membres prennent des mesures et soutiennent les pays en difficulté. Les banques françaises s'adaptent aux nouvelles règles et continuent de financer l'économie.

DES ACCORDS POLITIQUES

L'accord européen du 9 décembre 2011 marque une étape importante pour renforcer l'intégration économique des pays de la zone euro et fixer des règles budgétaires strictes indispensables au maintien de la stabilité financière. Cet accord intervient après une série de sommets européens qui au cours de l'année 2011 ont eu pour objet d'apporter une solution durable à la crise, en soutenant en particulier la Grèce et en dotant la zone euro des instruments financiers nécessaires : extension du rôle du Fonds européen de stabilité financière auquel succèdera le Mécanisme européen de stabilité...

LE SOUTIEN VOLONTAIRE DES BANQUES

En dépit d'une forte instabilité des marchés, les banques françaises restent solides. Elles participent à l'effort commun pour rétablir la confiance en Europe. Ainsi, les principales banques françaises s'associent à la contribution volontaire du secteur privé pour aider la Grèce.

Le cas grec doit être considéré comme unique et exceptionnel : les mesures portent sur un échange d'obligations avec une décote nominale de 50 % sur la part de dette nationale grecque détenue par les investisseurs privés, selon les termes du Conseil européen du 26 octobre 2011. Avec une exposition globale à la Grèce de l'ordre de 0,12 % de leur bilan, les banques françaises ont les moyens de faire face à cet effort.

LES FONDS PROPRES RENFORCÉS

Le Conseil européen du 26 octobre 2011 décide de relever de manière temporaire le ratio de solvabilité des banques européennes à 9 % d'ici fin juin 2012, après constitution d'un coussin de fonds propres supplémentaires pour les expositions aux dettes souveraines. Selon les chiffres de l'Autorité bancaire européenne, le montant de fonds propres permettant aux quatre grandes banques françaises concernées de respecter ce niveau de ratio s'élève

à 7,3 milliards d'euros, sur un total de près de 115 milliards d'euros pour l'ensemble des banques européennes.

Ce niveau de fonds propres va au-delà de celui fixé par les règles « Bâle 3 » en cours de transposition en Europe (voir page 8). Grâce à la mise en réserve de leurs bénéfices et à l'évolution de leur modèle d'activité, les banques françaises seront en mesure de respecter ces exigences sans faire appel à des financements publics.

LE FINANCEMENT BANCAIRE FACILITÉ

En décembre 2011, la BCE met à la disposition des banques européennes des liquidités à échéance de trois ans. Ces mesures facilitent le refinancement des banques et favorisent leur activité de crédits. Ainsi, malgré les contraintes réglementaires, les banques françaises poursuivent leur mission de financement de l'économie. En 2011, l'encours des crédits aux PME progresse de 4,3 % sur un an, soit l'une des meilleures performances de la zone euro.

Des réformes prudentielles considérables

— Après la mise en place des nouvelles autorités de supervision bancaire et financière début 2011, l'Union européenne poursuit son programme de réformes avec de nouvelles règles prudentielles. Les enjeux sont très importants pour les activités des banques et le financement de l'économie.

AMÉLIORER LE RATIO DE LIQUIDITÉ : UNE PRIORITÉ

Les propositions législatives de la Commission européenne du 20 juillet 2011 (dites CRD4) transposent en droit européen les règles internationales «Bâle 3» relatives à la surveillance prudentielle des établissements financiers.

Les banques françaises sont favorables à cette réforme qui doit permettre de rendre le secteur bancaire européen plus résistant au moyen notamment d'un renforcement des fonds propres des banques et la mise en place de ratios de liquidité harmonisés. Toutefois, la profession souligne la nécessité de maintenir la capacité des banques à financer l'économie dans de bonnes conditions et d'assurer une application homogène des règles au niveau international.

- Concernant les règles de solvabilité, le ratio minimum de fonds propres est relevé à 7% à compter de janvier 2019 : les banques françaises se conformeront à cette mesure en conservant en réserve une part de leurs résultats. En application de l'accord européen du 26 octobre 2011, il est

demandé aux banques européennes d'atteindre un ratio de 9% dès juin 2012.

- La profession bancaire approuve le principe d'une surveillance harmonisée de la liquidité en mesurant la capacité des banques à faire face à leurs obligations. Le ratio de liquidité à court terme proposé doit cependant être modifié : la définition étroite des actifs liquides, qui se limite quasiment aux obligations d'Etat, est susceptible d'avoir un lourd impact sur le financement des entreprises et des collectivités sans pour autant accroître la sécurité du système. La réforme ne reprend pas dans l'immédiat le ratio de liquidité à long terme prévu par «Bâle 3», dans l'attente d'une analyse complémentaire.
- Un nouveau ratio vise à limiter l'effet de levier. La profession estime qu'il ne doit être qu'un simple indicateur car il ne tient pas compte des risques et dépend étroitement des conventions comptables.

DES MESURES INADAPTÉES POUR LE RISQUE SYSTÉMIQUE

Courant 2011, des travaux sont menés à l'échelle internationale sur la prévention du risque systémique et présentés au G20 le 4 novembre. Le Conseil de stabilité financière publie une première liste d'établissements financiers d'importance systémique - comprenant quatre grandes banques françaises - qu'il est prévu de soumettre à une supervision renforcée : à partir de 2016, des exigences supplémentaires sont envisagées par le Comité de Bâle pouvant relever le niveau de fonds propres de base jusqu'à un ratio de 10,5% selon les établissements.

Pour la FBF, cette surcharge en capital ne permet pas de prévenir les crises et d'assurer la stabilité financière. Elle pourrait au contraire être pénalisante pour le financement de l'économie. Le risque systémique n'est pas maîtrisé par un niveau élevé de fonds propres mais par une saine gestion des risques, une surveillance étroite de tous les acteurs et une meilleure régulation des marchés.

TAXER LES TRANSACTIONS FINANCIÈRES : UNE FAUSSE SOLUTION

L'instauration d'une taxe sur les transactions financières, envisagée par la Commission européenne dans une proposition de septembre 2011, ne constitue pas une réponse appropriée à la prévention des crises et au renforcement de la stabilité financière.

Pour la profession bancaire, l'efficacité de cette taxe n'est pas démontrée. Au contraire, elle pourrait avoir de graves conséquences sur la compétitivité des entreprises et donc sur la croissance et l'emploi. En outre, le secteur bancaire contribue déjà largement aux finances publiques. Une telle taxe ne pourrait se concevoir qu'au niveau mondial pour éviter des délocalisations artificielles et de pénaliser le financement des entreprises européennes par le marché.

COORDONNER LES DISPOSITIFS DE GESTION DES CRISES

La crise financière a mis en évidence la nécessité d'instaurer des modalités de traitement des défaillances bancaires en particulier pour les groupes transfrontières. La profession bancaire est favorable à une initiative en la matière et participe début 2011 à la première consultation de la Commission sur ce thème : elle estime que la mise en place d'un cadre de prévention et de résolution des crises est un élément indispensable pour le traitement du risque systémique. Pour cela, le dispositif européen doit notamment prévoir de donner au superviseur du groupe les pouvoirs d'intervenir rapidement et efficacement afin d'empêcher qu'une crise affectant une banque se généralise.

La FBF rappelle toutefois la nécessité de coordonner cette initiative avec les réformes en cours (directive CRD4, directive sur les systèmes de garantie des dépôts) et les propositions du Conseil de stabilité financière.

Conglomérats : un cadre juridique à préserver

Les conglomérats financiers font l'objet d'une réglementation et d'une surveillance spécifique en Europe. Ce cadre juridique, révisé par la directive Conglomérats du 16 novembre 2011 afin d'en améliorer l'efficacité, organise une surveillance globale des groupes : ils doivent notamment disposer globalement des fonds propres nécessaires pour couvrir les risques de leurs différentes activités.

Les banques françaises soulignent la nécessité de maintenir la possibilité de recourir à cette méthode dans la directive CRD4. L'accord « Bâle 3 » impose au contraire de déduire des fonds propres du groupe bancaire ceux qui sont investis dans les entités d'assurance de ce groupe, une mesure qui pourrait pénaliser le modèle de bancassurance développé en France.

Renforcer la transparence et la sécurité des marchés

— Dans un contexte marqué par une forte instabilité financière, les initiatives législatives doivent définir un nouveau cadre européen pour des marchés solides et efficaces. La priorité doit être donnée à une plus grande transparence et une amélioration de la structure des marchés.

RÉVISION DE LA MIF : UN ENJEU MAJEUR

La révision de la directive Marchés d'instruments financiers (MIF), engagée par la Commission européenne le 20 octobre 2011, constitue un enjeu législatif majeur. La crise financière a en effet accentué l'importance d'une organisation claire et sûre des marchés comme élément de la stabilité financière. Par ailleurs, l'évolution des marchés, les progrès technologiques, l'internationalisation des infrastructures ont démontré la nécessité de faire évoluer les règles de fonctionnement définies par la directive en vigueur depuis 2007.

La Commission envisage d'étendre le champ de la législation à l'ensemble des instruments financiers traditionnels (actions et obligations) ainsi qu'aux dérivés et matières premières, quelles que soient leurs formes de négociation (marchés organisés ou de gré à gré). Face au constat de la complexité croissante des marchés et de la multiplication des places de négociation, le projet redéfinit aussi la hiérarchie des infrastructures en créant une nouvelle catégorie de plateformes d'échange, les systèmes organisés de négociation, auxquelles s'appliqueront les obligations de transparence.

Pour la profession bancaire, ce nouveau cadre réglementaire doit définir l'organisation de marchés sûrs et transparents associant les chambres de compensation pour plus de sécurité, afin de garantir le financement de l'économie et rétablir la confiance des investisseurs. Ainsi, il est essentiel de corriger ce qui ne fonctionne pas aujourd'hui de manière satisfaisante (fragmentation des marchés, manque de transparence, vides réglementaires...) et améliorer les activités des opérateurs et des distributeurs d'instruments financiers avec pour objectifs :

- une plus grande transparence,
- une liquidité plus importante,
- une volatilité contrôlée des marchés.

À cet égard, la profession bancaire estime que des adaptations sont nécessaires, en particulier pour assurer des règles de concurrence équitables entre les zones géographiques.

AMÉLIORER L'INTÉGRITÉ DES MARCHÉS

Parallèlement à la révision de la MIF, la Commission européenne propose d'adapter la réglementation sur les abus de marché aux nouvelles technologies et réalités des marchés financiers.

Les banques françaises se mobilisent depuis toujours pour lutter contre les abus et manipulations de marché et mettent en place les procédures et l'organisation adéquates permettant de répondre à leurs obligations de déclaration des opérations suspectes. La profession bancaire partage la volonté de la Commission de renforcer les règles européennes en élargissant leur champ d'application à toutes les plateformes de négociation et tous les instruments notamment les dérivés de matières premières.

Concernant l'extension de la législation aux « tentatives de manipulation de marchés », la profession souligne toutefois la nécessité de bien définir cette notion et les conditions de sa mise en œuvre. La profession est par ailleurs favorable à une harmonisation européenne du régime des sanctions ainsi qu'au renforcement des pouvoirs d'enquête des régulateurs.

LES VENTES À DÉCOUVERT RÉGLEMENTÉES

Après un an de discussions, le Conseil et le Parlement européen adoptent un règlement relatif aux ventes à découvert et aux contrats d'échange sur risque de crédit (CDS). La profession bancaire approuve ce nouveau texte qui instaure plus de transparence sur ces opérations et crée un cadre harmonisé au niveau européen. Il donne aussi aux régulateurs des compétences pour agir si nécessaire de façon coordonnée. Le risque spécifique des ventes à découvert « à nu » est limité, en particulier pour les titres souverains. 01

Ce règlement devrait entrer en application d'ici fin 2012. Il remplacera alors les dispositions de la loi de régulation bancaire et financière qui ont anticipé sur ces règles européennes en encadrant les ventes à découvert et en renforçant les pouvoirs de l'AMF en cas d'abus de marché. Un nouveau régime de transparence sur les ventes à découvert est aussi entré en vigueur en France en février 2011.

LIMITER LE RISQUE SYSTÉMIQUE POUR LES PRODUITS DÉRIVÉS

Les banques françaises sont favorables au règlement européen en cours d'adoption qui vise à encadrer les activités sur produits dérivés à travers, notamment, la mise en place de chambres de compensation centralisées. Le passage des opérations par ces infrastructures doit permettre de réduire le risque systémique en limitant l'impact d'une défaillance d'un acteur sur ce marché.

En outre, la transparence sur les marchés de dérivés doit être renforcée grâce à l'enregistrement des opérations dans des bases de données. Le rôle qui sera confié à l'Autorité européenne des marchés financiers pour la supervision de ces activités doit encore être défini. La Commission européenne souhaite une entrée en application du règlement avant la fin 2012.

01 Une vente

à découvert consiste à céder un titre emprunté au moment de la vente (ou sans le posséder pour une vente « à nu ») avec l'intention de le racheter plus tard à un prix inférieur, avant la date de livraison.

Un contrat d'échange sur risque de crédit

ou *credit default swaps* (CDS) est un outil de couverture permettant à l'acheteur de la protection de se prémunir contre la défaillance d'un débiteur ou d'un instrument de crédit donné.

Nouvelles initiatives pour l'Europe de la banque de détail

— Face à la diversité des marchés du crédit à l'habitat en Europe, les banques françaises s'interrogent sur l'objectif d'harmonisation et d'intégration de ces marchés.

RÉTABLIR LA CONFIANCE DANS LE MARCHÉ DU CRÉDIT IMMOBILIER

La proposition de directive du 31 mars 2011 vise à restaurer la confiance dans le marché du crédit à l'habitat en Europe, là où cette confiance a pu être affectée par la crise, et à harmoniser les pratiques. La profession bancaire française approuve cet objectif global et les dispositions qui permettent d'assurer un haut niveau de protection des consommateurs. À cet égard, l'orientation pour imposer au prêteur de fournir des informations personnalisées à l'emprunteur et d'évaluer sa solvabilité va dans le bon sens.

Toutefois, les banques françaises expriment leur réserve sur la pertinence de l'objectif d'intégration des marchés du crédit au logement en Europe qui restent très diversifiés d'un pays à l'autre et demeurent avant tout des marchés de proximité. Dans la plupart des Etats membres, la confiance a été maintenue pendant la crise et les cadres législatifs soit sont déjà très complets et protecteurs pour le consommateur, soit ont été adaptés. En France, le marché a été particulièrement résilient car les banques pratiquent une politique de prêt responsable (en majorité à taux fixe et complétée de garanties adaptées) et fondée sur la capacité de remboursement de l'emprunteur.

DES PRINCIPES COMMUNS POUR LA TRANSPARENCE DES TARIFS

Répondant à la demande de la Commission européenne, l'industrie bancaire européenne réunie au sein de l'EBIC⁽⁴⁾ élabore des principes communs pour améliorer la transparence et la comparabilité des tarifs bancaires. Ces principes, appelés à être déclinés par chaque pays selon ses propres règles, sont adressés le 9 septembre 2011 à la Commission qui doit prendre officiellement position.

Les banques françaises appliquent déjà un cadre très complet en matière de transparence tarifaire, complété en 2011 par de nouvelles mesures (voir pages 20-21).

Les actions FBF en Europe et dans le monde

— La FBF entretient des relations suivies avec les institutions européennes sur les dossiers de la profession. Elle se mobilise aussi à l'international en lien avec les associations bancaires étrangères.

DE MULTIPLES RENCONTRES DE STRASBOURG À BRUXELLES...

Tout au long de l'année, la profession bancaire française rencontre à maintes reprises des parlementaires européens et des représentants de la Commission européenne. En mars 2011 par exemple, plusieurs membres du comité exécutif de la FBF réunissent une quinzaine de députés européens à Strasbourg pour dialoguer sur les principaux dossiers bancaires. Le comité exécutif rencontre aussi à deux

reprises le Commissaire Barnier. Par ailleurs, des réunions sont organisées avec les représentations permanentes à Bruxelles, en particulier celle de la France mais aussi celles de la Hongrie, de la Pologne et du Danemark dans le cadre de leur présidence du Conseil de l'UE en 2011 ou à venir.

À l'occasion de ces événements, la FBF expose les préoccupations de la profession bancaire française sur les principaux sujets d'actualité et initiatives législatives : directive CRD4, taxe sur les transactions financières, SEPA, révision de la MIF...

... ET À L'INTERNATIONAL

La FBF dialogue de manière régulière avec les fédérations bancaires étrangères des pays européens, des États-Unis ou encore des pays francophones. Elle représente aussi les banques françaises lors des réunions de l'International Banking Federation (IBFed) ⁽²⁾.

En 2011, la FBF participe au projet de création d'une Union bancaire francophone, au sein d'un comité de pilotage qui rassemble les associations bancaires de nombreux pays : Belgique, Bénin, Cameroun, Canada, Côte d'Ivoire, France, Liban, Luxembourg, Maroc, Mauritanie et Suisse. Cette Union devrait être instituée en 2012.

HAUSSE DES RÉPONSES AUX CONSULTATIONS

Chaque année, la FBF répond aux consultations toujours plus nombreuses des autorités. En 2011, sur **plus de 70 consultations** auxquelles elle participe, **75 %** viennent des autorités européennes (Commission, ESMA, EPC...) ou internationales (FSB, GAFI, Comité de Bâle, IASB...). Elles traitent des exigences de fonds propres, de la résolution des crises bancaires, des institutions systémiques, ou encore des règles encadrant les marchés, etc.

Ariane Obolensky, directrice générale de la FBF, préside en 2011 le comité exécutif de la Fédération bancaire européenne (FBE)

pour la troisième année consécutive. Dans ce cadre, elle participe à de multiples rencontres où sont traités les dossiers européens. La FBE représente les 5 000 banques commerciales implantées dans l'Union européenne.

Le secteur bancaire français se caractérise par sa grande ouverture internationale.

204 établissements de crédit étrangers sont implantés en France à fin 2010. La majorité de ces établissements (61 %) est d'origine européenne (Royaume-Uni, Allemagne, Pays-Bas ou Italie) et plus de 16 % sont originaires des États-Unis.

> ACP, 2011

2014 : date butoir pour le passage à SEPA

Voir le chapitre Moyens de paiement pages 28-29.

(1) EBIC : European Banking Industry Committee

(2) L'IBFed regroupe la FBE et les associations bancaires d'Australie, Canada, États-Unis, Japon, Afrique du Sud, Chine, Corée, Inde et Russie.

LES ENTREPRISES BANCAIRES

Les réalités de la banque en France : la FBF communique

— À plusieurs reprises, la profession bancaire communique collectivement pour expliquer le rôle des banques dans l'économie française et les conditions dans lesquelles elles exercent leur métier.

Malgré une conjoncture difficile liée à la crise de la zone euro, les banques continuent de financer l'économie et les projets des particuliers comme des entreprises. Afin de rappeler cette réalité et de répondre aux questions qui se posent par des faits concrets, la FBF met en œuvre plusieurs communications collectives de la profession bancaire signées « Parlons de la banque et parlons-en vraiment » comme elle l'avait fait pour la première fois en décembre 2010. Trois pages sont ainsi diffusées au cours de l'année 2011 dans la presse quotidienne nationale et régionale.



15 février

La communication de la FBF souligne la progression des crédits aux ménages et aux entreprises en 2010. Cette croissance réalisée grâce à la mobilisation des réseaux sur le terrain est parmi les plus dynamiques d'Europe.



28 juillet

La FBF rappelle, chiffres à l'appui, que les banques n'ont pas demandé aux particuliers et aux entreprises d'attendre la fin de la crise pour financer leurs projets.



20 et 21 octobre

Cette communication rétablit plusieurs vérités sur les banques françaises : elles font leur travail et financent l'économie, elles ne jouent pas avec l'argent de leurs clients, elles ne spéculent pas sur la dette grecque...

IMAGE DES BANQUES

En 2011, **58 %** des Français déclarent avoir une bonne image des banques en général (+ 6 points par rapport à 2010) : c'est le point le plus haut depuis le début de la crise en 2008. L'image de sa propre banque progresse elle aussi dans l'opinion pour atteindre le niveau élevé de **75 %** ⁽¹⁾.

(1) Enquête IFOP, juin 2011

La banque en France : chiffres-clés

- **400** entreprises bancaires
- **Près de 39 000** agences ⁽²⁾
- **Plus de 370 000** salariés soit l'un des premiers employeurs privés de France
- **Plus de 30 000** recrutements par an
- **Plus de 73 millions** de comptes à vue
- **2 275 milliards** d'euros de crédit ⁽³⁾
- **1 790 milliards** d'euros de dépôt ⁽³⁾
- **17 milliards** d'opérations de paiement traitées par an
- **56 243** distributeurs et guichets automatiques de billets
- **Près de 3 %** du PIB national depuis 10 ans

(2) Y compris les points de vente La Banque Postale. (3) À fin septembre 2011 (crédits et dépôts des clients résidents).

Des efforts constants pour assurer la solidité du secteur bancaire

— La profession bancaire applique les règles européennes en matière de solvabilité et d'encadrement des politiques de rémunération variable. Elle poursuit ses efforts dans la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

LA NORME SUR LES RÉMUNÉRATIONS VARIABLES EST ACTUALISÉE

Les dispositions relatives à la surveillance des politiques de rémunération issues de la directive CRD3 entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2011. La profession bancaire actualise sa norme professionnelle pour préciser les conditions d'application du texte et assurer une complète prise en compte des risques dans les politiques de rémunération.

Ainsi, le dispositif s'étend à tout salarié dont l'activité est susceptible d'avoir un impact négatif sur le profil de risques de l'entreprise, et aux membres de l'exécutif. Il prévoit notamment le versement d'au moins 40 % des rémunérations variables - et jusqu'à 60 % minimum pour les plus hautes rémunérations - de manière différée sur une durée minimale de trois ans et sous conditions de résultat.

Les rémunérations variables sont par ailleurs soumises à une obligation de transparence : afin de renforcer leur lisibilité, la norme professionnelle prévoit un cadre harmonisé pour la publication annuelle de ces informations. Ce cadre standard est élaboré par la profession bancaire en liaison avec l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) et la direction générale du Trésor.

Ces nouvelles règles s'appliquent dès 2011 sur les rémunérations variables attribuées au titre de l'exercice 2010. Leur mise en oeuvre est soumise au contrôle de l'ACP.

Les banques françaises ont été les premières à encadrer les pratiques de rémunération variable. Selon le rapport de Michel Camdessus remis au ministre de l'Economie fin janvier 2011, la norme professionnelle a permis de nombreuses avancées et les banques françaises ont réduit l'enveloppe de bonus distribués pour l'année 2009 de l'ordre de 800 millions d'euros. En 2011, elles ont attribué plus de 60 % des bonus sous forme différée au titre de 2010, un niveau supérieur aux exigences de la directive européenne⁽¹⁾.

NOUVELLES RÈGLES DE SOLVABILITÉ

Les banques françaises appliquent les dispositions prudentielles prévues par la directive CRD3 relatives au renforcement des fonds propres. Transposées en droit national par arrêté du 23 novembre 2011, ces mesures prévoient notamment d'augmenter les exigences de fonds propres pour les opérations de titrisation complexes et les produits financiers figurant dans le portefeuille de négociation. Le texte renforce aussi les obligations de transparence concernant les expositions de titrisation dans le portefeuille de négociation. Ces mesures, qui reprennent les règles internationales dites «Bâle 2.5», entrent en vigueur au 31 décembre 2011.

LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT : LES BANQUES TOUJOURS MOBILISÉES

La profession bancaire est très impliquée dans les travaux européens et internationaux visant à renforcer le dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Courant 2011, elle répond à plusieurs consultations du GAFI sur la révision de ses Recommandations. Elle contribue également aux réflexions lancées par la Commission européenne dans la perspective de la révision de la 3^{ème} directive : ces travaux visent à prendre en compte d'une part les modifications de la législation rendues nécessaires par la révision des recommandations du

GAFI et d'autre part les évolutions qui apparaissent utiles au vu de la mise en œuvre de la 3^{ème} directive.

Les banques adaptent par ailleurs les traitements de données à caractère personnel qu'elles mettent en œuvre dans le cadre de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, aux nouvelles dispositions adoptées par la CNIL le 16 juin 2011. La CNIL a en effet modifié l'autorisation unique AU-003 pour prendre en compte le dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme issu de la 3^{ème} directive. Les banques doivent s'y conformer avant le 7 juillet 2012.

La hausse des déclarations de soupçon à TRACFIN, comme l'évaluation globalement positive de la France par le GAFI, témoignent de la vigilance des établissements bancaires pour lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme. En 2010, TRACFIN a enregistré **20 252** déclarations de soupçon, soit une hausse de 12 % par rapport à 2009. Le secteur bancaire reste en la matière le principal contributeur, avec **73 %** des déclarations de soupçon réalisées par les banques⁽²⁾.

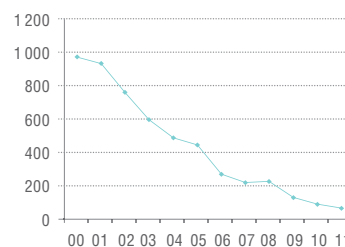
Sécurité des agences : chiffres-clés

La baisse continue du nombre de hold-ups dans les agences bancaires atteste de l'application toujours rigoureuse des procédures préventives en matière de sécurité dans les banques, qu'il s'agisse des clients, des collaborateurs ou des sites. En 2011, le nombre d'agressions et vols à main armée dans les agences bancaires s'établit à 71 (contre 92 en 2010) dont 56 vols avec arme à feu, soit **une baisse de 22 %**⁽³⁾. Par ailleurs, le nombre d'attaques de d'abistes s'établit à 50 (37 en 2010). ⁰¹

Lors des Assises nationales du financement du long terme,

qui réunissent le 17 novembre 2011 tous les acteurs économiques français (banques, assurances, fédérations professionnelles, entreprises, etc.), la FBF souligne les enjeux du financement du long terme pour le soutien à la croissance et à l'emploi. C'est aussi un enjeu d'indépendance pour la France et l'Europe. Pour les seules infrastructures de transport, les besoins estimés s'élèvent à 166 milliards d'euros en France pour les 20 à 30 prochaines années. Au niveau européen, ils sont de 1 600 milliards d'euros d'ici 2020. Le « Manifeste pour l'investissement de long terme dans l'Union européenne » signé à cette occasion appelle à se doter d'un cadre européen favorable.

01 Évolution du nombre d'agressions et vols à main armée de 2000 à 2011



> FBF, 2012

(1) MINEFI, communiqué, mai 2011

(2) TRACFIN, rapport annuel, août 2011

(3) Ce chiffre n'est pas encore définitif. Il est susceptible d'être corrigé du fait des délais de consolidation des données.

Le dialogue social dans la banque en 2011

— Le dialogue entre l'AFB et les organisations syndicales est très actif en 2011, avec la signature de six principaux accords sur fond de création d'OPCABAIA, le nouvel organisme de collecte et de financement de la formation professionnelle.

En janvier 2011, l'AFB et trois syndicats signent un **accord de branche sur les salaires** qui entre en vigueur au 1^{er} avril 2011. Il prévoit notamment la revalorisation des salaires minima de branche et la création de nouveaux minima à l'ancienneté. D'autres mesures portent sur l'égalité hommes/femmes. En effet, l'objectif d'un taux de 40% de femmes cadres en 2010 ayant été réalisé, la branche professionnelle s'engage à faire progresser ce chiffre pour atteindre **44%** fin 2014.

L'AFB et trois syndicats adoptent en avril 2011 un nouvel accord relatif à **la sécurité des collaborateurs et des biens dans les agences bancaires**. Il fixe les règles sécuritaires minimales à appliquer et remplace l'accord de 2006. Il comporte des évolutions notables dont l'extension du champ d'application à toutes les formes d'agressions pour vol qu'elles soient ou non commises à main armée.

Le 17 juin 2011, dans le prolongement de l'accord sur les incivilités et la violence dans le cadre des relations commerciales avec la clientèle, l'AFB et quatre syndicats signent **le premier accord de branche sur le harcèlement et la violence au travail**. Comme pour les incivilités, la branche va élaborer une brochure destinée à l'information des salariés.

L'AFB et l'ensemble des syndicats concluent le 10 juin 2011 **un accord sur la formation**

professionnelle qui se substitue à celui de 2005. L'effort de la profession en matière de formation se maintient : 4% de la masse salariale de la branche sont consacrés à ces actions. Cinq catégories de salariés sont désignées comme prioritaires pour leur permettre un accès à l'emploi dans la banque ou le maintien dans l'emploi.

Les partenaires sociaux de la banque et de l'assurance signent le 4 juillet 2011 l'accord portant **création d'OPCABAIA** : cet organisme permet de collecter les fonds et de financer les actions de formation professionnelle de la banque, des entreprises et mutuelles d'assurance, des agents généraux d'assurance et des assistants. OPCABAIA exerce ses activités à compter de janvier 2012. 01

L'accord **sur la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC)** signé par l'AFB et trois syndicats en novembre 2011 entre en vigueur en janvier 2012. Il est destiné à mieux anticiper, appréhender et gérer les évolutions des ressources humaines des établissements bancaires.

L'emploi dans la banque

— La banque demeure l'un des premiers employeurs privés avec plus de 370 000 collaborateurs et des embauches en hausse en 2010. Les recrutements à venir vont se concentrer sur la banque de détail.

Avec plus de 30 000 personnes recrutées dans les banques, le taux d'embauche progresse de **8,3%** en 2010. L'effectif global reste stable à fin 2010 : plus de 370 000 personnes travaillent dans l'ensemble du secteur bancaire.

Un recrutement en majorité jeune et qualifié

Les moins de 30 ans représentent les deux tiers des recrutements et les cadres 44 % de l'ensemble des postes pourvus en 2010. Les diplômés de l'enseignement supérieur sont aussi largement majoritaires : 45 % sont titulaires d'un Bac+4 ou plus, et 43 % d'un Bac+2/3. Près de 12 % des embauchés n'ont qu'un niveau Bac ou Bac+1.

Une large palette de métiers

Près de **70 %** des collaborateurs travaillent dans la banque de détail. Les métiers de force de vente (chargé de clientèle, conseiller en patrimoine...) sont prédominants : ils représentent 52 % des effectifs et 59 % des embauches. Les fonctions de management et de support (contrôle, marketing, juridique...) atteignent 22 % des effectifs. En revanche, les métiers de traitement des opérations sont en recul : ils occupent le quart des effectifs contre un tiers il y a 12 ans.

Un engagement fort en faveur de l'alternance

Les banques françaises poursuivent leurs efforts en matière d'alternance, une voie privilégiée pour favoriser l'accès des jeunes à l'emploi. Fin 2010, elles comptent **8 500 alternants** de niveau Bac à Bac+4. En septembre 2011, Frédéric Oudéa, président de la FBF, renforce cet engagement en signant au nom de la profession bancaire avec le ministre chargé de l'Apprentissage et de la Formation professionnelle, une convention pour le développement de l'alternance.

PERSPECTIVES POUR L'EMPLOI DANS LA BANQUE

La banque de détail qui reste au cœur des activités des banques françaises va continuer à embaucher à des niveaux élevés. En revanche, sous la pression des évolutions réglementaires (« Bâle 3 ») et du resserrement des financements en dollars, les banques sont amenées à réorganiser certaines de leurs activités particulièrement consommatrices de fonds propres et de liquidités. Ces restructurations vont en majorité toucher les effectifs de la banque de financement et d'investissement en France et surtout à l'international.

01 OPCABAIA en chiffres :

- **8 517 entreprises** adhérentes
 - Près de **358 000 salariés** concernés
 - **113 millions d'euros** de collecte
- > FFSA, DÉCEMBRE 2011



La FBF actualise son Guide des métiers de la banque en janvier 2011. Celui-ci décrit plus de 20 métiers accessibles à des profils différents et y détaille pour chaque métier la mission et l'environnement. Depuis sa première édition, il a été diffusé à près de 15 000 exemplaires.

LES BANQUES & LEURS CLIENTS

De nouvelles mesures en faveur des clients

— En 2011, les banques mettent en place de nombreuses dispositions en direction de leurs clients particuliers. Des mesures spécifiques s'adressent plus particulièrement aux ménages les plus fragiles.

TARIFS BANCAIRES : INFORMATIONS PLUS TRANSPARENTES...

— L'ensemble des mesures adoptées par la profession bancaire en 2010 pour renforcer la lisibilité et la comparabilité des tarifs, est mis en œuvre progressivement en 2011.

Ces efforts de transparence des banques se traduisent par la généralisation du total mensuel des frais, qui figure désormais sur chaque relevé de compte mensuel. Les clients reçoivent aussi une nouvelle génération de plaquettes tarifaires pour les tarifs

bancaires entrant en vigueur à compter du 1^{er} avril. Celles-ci sont organisées selon un sommaire-type commun à l'ensemble de la profession avec, dès les premières pages, un extrait standardisé des tarifs de 10 produits ou services courants. Cet extrait figure sur les sites internet des banques dès le 1^{er} janvier 2011. Trouver et comparer les tarifs d'une opération devient très facile. 01

... ET SERVICES ADAPTÉS POUR LES CLIENTS FRAGILES

— La France possède l'un des taux de bancarisation les plus élevés d'Europe, notamment grâce au droit au compte. 99 % des Français de plus de 18 ans sont bancarisés et 99 % des ménages en situation de pauvreté ont au moins un compte de dépôt⁽¹⁾. Pour les plus fragiles, les banques offrent des services adaptés. Depuis juillet 2011, elles proposent une gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) enrichie de nouveaux services au profit de leurs bénéficiaires. Cette GPA est particulièrement adaptée aux personnes ayant un budget tendu. À fin juin 2010, plus de 82 % des clients interdits de chèquiers étaient équipés de moyens de paiement modernes (GPA, carte à autorisation systématique...) (2). 02

LA MOBILITÉ BANCAIRE FACILITÉE

En 2011, le service d'aide à la mobilité bancaire est opérationnel :

- presque 100 % des personnes bancarisées en France peuvent bénéficier de ce service, créé en moins de deux ans ex nihilo par la plupart des établissements ;
- les principales banques françaises vont au-delà de leurs engagements en proposant ce service gratuitement, voire, pour la plupart d'entre elles, en étendant la gratuité à certains services annexes comme le récapitulatif des opérations récurrentes ;
- les réseaux relaient de façon facilement accessible les informations essentielles sur la mobilité bancaire, informations aussi disponibles sur les sites FBF ;
- les chargés de clientèle ont été formés sur l'existence de ce dispositif.

Les banques françaises sont les premières en Europe à avoir généralisé au 1^{er} novembre 2009 ce service d'aide à la mobilité. Il permet la prise en charge du transfert des opérations de prélèvements et de virements permanents, à la place du client qui le souhaite.

01 L'évolution des prix des services bancaires

- qui représentent 0,6 % du budget des ménages - est très modérée et inférieure à celle de l'inflation. Par ailleurs, certains prix sont en baisse : abonnement à la gestion de son compte sur internet (-15 %), frais de mise en place d'un prélèvement (- 8 %) ... C'est ce que révèle le premier rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires, publié à l'initiative du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) en novembre 2011.

02 Les mesures mises en œuvre en 2011 :

1^{er} janvier : l'extrait standard des tarifs de 10 produits ou services bancaires courants est disponible sur les sites internet des banques.

1^{er} avril : les plaquettes tarifaires sont organisées selon un sommaire-type unique et mentionnent l'extrait standardisé des 10 produits ou services bancaires courants.

1^{er} juillet : le total mensuel des frais et le montant du découvert autorisé figurent sur le relevé mensuel de compte.

1^{er} juillet : la GPA est enrichie de deux nouveaux services : un nombre minimum d'alertes sur le solde du compte et un tarif des frais d'incident limité à un niveau modeste avec un plafonnement par jour et/ou par mois.

(1) Enquête CREDOC, avril 2010

(2) CCSF, rapport annuel 2010-2011

Les banques financent les projets des ménages

— Les banques poursuivent leur politique de distribution de crédit responsable et leurs efforts en matière de microcrédit pour soutenir les projets de création et d'insertion. La profession signe la convention AERAS révisée et adopte une norme pour accompagner ses clients surendettés.

CRÉDIT À LA CONSOMMATION : LA RÉFORME ENTRE EN VIGUEUR

Les dispositions de la loi du 1^{er} juillet 2010 encadrant le crédit à la consommation s'appliquent à compter du 1^{er} mai 2011 :

- désormais, le montant des prêts couverts par le Code de la consommation est porté de 21 500 à 75 000 euros et le délai de rétractation sur les crédits à la consommation passe de 7 à 14 jours ;
- de nouvelles mesures encadrent le crédit renouvelable, en particulier la durée de remboursement qui est fixée en fonction du montant emprunté ;
- pour tout crédit sur le lieu de vente ou à distance, le vendeur doit notamment remplir avec le client une fiche de dialogue et d'information. Pour un prêt supérieur à 1 000 euros, le vendeur doit aussi proposer un crédit amortissable classique comme alternative au crédit renouvelable ;
- avant d'accorder un crédit, la consultation du Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) devient obligatoire. Les banques qui fondent leur décision d'octroi de crédit sur l'analyse de la solvabilité de l'emprunteur, interrogeaient déjà systématiquement ce fichier.

D'autres mesures sont encore en cours de mise en place comme la modification des seuils de l'usure qui supprime la distinction entre les différents types de crédits à la consommation. La réforme s'achèvera en 2013. Son effet ne sera donc plein et entier que dans les mois et années qui viennent.

LE MICROCRÉDIT RESTE EN FORTE PROGRESSION

Le développement du microcrédit se poursuit sous ses différentes formes :

- le microcrédit personnel accompagné, distribué par les banques dans le cadre de partenariats formalisés avec des réseaux d'accompagnement social, progresse de **43 %** en 2010⁽¹⁾. Généralement inférieur à 3 000 euros, ce dispositif est destiné à financer les projets d'insertion professionnelle ou sociale de particuliers. Conformément aux engagements pris par la FBF, il est accessible partout en France ;
- le microcrédit professionnel est en augmentation de **22 %**⁽²⁾. D'un montant inférieur à 25 000 euros, il finance des projets de création d'entreprise portés par des personnes jusqu'ici éloignées de l'emploi et bénéficiant d'un accompagnement. Le microcrédit accordé sur garantie France Active, partenaire de la FBF, connaît pour sa part une progression de **56 %**⁽³⁾.

Par ailleurs, la FBF apporte sa contribution au développement du microcrédit par une participation dans les instances officielles (COSEF, travaux du CNIS)⁽⁴⁾, mais aussi par une présence régulière auprès d'acteurs bancaires, associatifs ou encore de collectivités territoriales. Le programme pédagogique « Les clés de la banque » vise à renforcer la maîtrise budgétaire et bancaire des emprunteurs.

LA CONVENTION AERAS EST RÉVISÉE

Le 1^{er} février 2011, les associations de malades et de consommateurs, les professionnels de la banque et de l'assurance ainsi que les pouvoirs publics signent une nouvelle version de la Convention AERAS⁽⁵⁾ qui entre en vigueur progressivement de mars à septembre 2011. Elle vise à élargir l'accès

à l'assurance et au crédit des personnes présentant un risque aggravé de santé à travers, notamment :

- un élargissement de la couverture invalidité,
- un relèvement des plafonds de montants pour le crédit immobilier et le crédit à la consommation,
- une communication renforcée pour mieux faire connaître le dispositif avec une refonte du site www.aeras-infos.fr.

Rappelons que tout futur emprunteur bénéficie automatiquement du dispositif AERAS sans en exprimer lui-même la demande. En 2010, 94 % des demandes présentant un risque aggravé de santé ont reçu une proposition d'assurance ⁽⁶⁾.

LES BANQUES ACCOMPAGNENT LES CLIENTS SURENDETTÉS

La profession bancaire est engagée depuis longtemps dans la lutte contre le surendettement, notamment par une action de pédagogie financière et budgétaire et une distribution responsable du crédit. En 2011, elle adopte une norme professionnelle destinée à assurer la continuité des services bancaires pour les clients surendettés. Dans ce cadre, des moyens de paiement plus adaptés peuvent être proposés. Cette norme professionnelle entre en vigueur le 1^{er} mai 2011.

Afin de renforcer la prévention du surendettement, la profession est par ailleurs favorable à une réforme du FICP pour en améliorer le contenu et l'utilisation. En revanche, la création d'un « fichier positif » se révèle complexe et coûteuse sans que son efficacité pour lutter contre le surendettement soit démontrée là où il existe. Le comité chargé de préfigurer la création d'un tel fichier a en effet tenté de prédéfinir de manière opérationnelle cet outil. Le coût est estimé à plusieurs centaines de millions d'euros pour la seule mise en place.

L'encours des crédits aux ménages progresse

à un rythme soutenu en 2011 : avec un taux de croissance de **6 %** sur un an, il s'établit à 1 106,8 milliards d'euros à fin décembre. La hausse annuelle des crédits à l'habitat reste aussi élevée (**+ 6,8 %**) et l'encours des crédits à la consommation augmente de 1,8 %. Le taux moyen des prêts immobiliers s'établit à **3,93 %** en décembre 2011.

> BANQUE DE FRANCE, OBSERVATOIRE CRÉDIT LOGEMENT/CSA, JANVIER 2012

Le prêt à taux zéro est modifié en 2012

L'aide à l'accession à la propriété du « prêt à taux zéro+ » (PTZ+) est réservée à compter du 1^{er} janvier 2012 aux seuls acquéreurs d'un bien immobilier dans le neuf et sous conditions de ressources, en application de la loi de finances pour 2012. Les barèmes sont également revus.

(1+2) Observatoire de la microfinance, décembre 2011

(3) FBF - France Active, février 2011

(4) Comité d'orientation et de suivi de l'emploi des fonds (COSEF) du Fonds de cohésion sociale ; Conseil national de l'information statistique (CNIS)

(5) s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé

(6) FFSA, 2011

TPE/PME : les réseaux bancaires toujours fortement mobilisés

— Les banques accompagnent le financement de l'économie par une action pérenne de proximité. Les TPE/PME sont une de leurs priorités, dans un contexte européen et national de croissance ralentie. Les réseaux bancaires restent très mobilisés auprès de leurs clients PME en région.

LA PROGRESSION DES CRÉDITS LARGEMENT POSITIVE MALGRÉ UN CONTEXTE COMPLIQUÉ

Pour l'année 2011, l'encours des crédits à l'économie est en hausse de **5,3%** et atteint à fin décembre **1 921,6 milliards d'euros** (pour 1 527 milliards d'euros des dépôts⁽¹⁾). Cette évolution reste largement au-dessus de la croissance économique, même si on note un repli sur la fin de l'année en raison des incertitudes liées au contexte international. Les banques utilisent les dépôts des Français pour financer les projets des particuliers ou des PME.

Les encours de crédits aux TPE/PME augmentent de **4,3%** pour atteindre un montant de 267 milliards d'euros. Les crédits de trésorerie représentent la part la plus dynamique avec une évolution annuelle de 5%⁽²⁾.

De manière générale, la croissance des crédits en France se situe durablement au-dessus de la moyenne européenne. Depuis trois semestres consécutifs, **près de 8 PME sur 10** en France estiment avoir reçu l'intégralité des crédits demandés, une proportion parmi les plus élevées en Europe⁽³⁾.

UN ACCOMPAGNEMENT MARQUÉ VERS LES MICRO-ENTREPRISES

En 2011, les banques contribuent à un nouvel indicateur trimestriel élaboré et diffusé par la Banque de France. Il permet une connaissance améliorée du financement des plus petites entreprises. Ainsi, plus de **75%** des crédits aux PME sont octroyés à des TPE⁽⁴⁾ pour lesquelles les concours bancaires dépassent 210 milliards d'euros. Au 4^{ème} trimestre 2011, plus de 17 milliards d'euros de crédits nouveaux sont accordés par les banques à des TPE, dont 29% de crédits de trésorerie⁽⁵⁾.

UN DIALOGUE BANQUES - PME POUR UNE CONFIANCE DURABLE

De décembre 2011 à janvier 2012, les dirigeants des principales banques françaises rencontrent à tour de rôle plus de 1 100 PME en région. Ces réunions sont organisées par les comités FBF dans une dizaine de villes : Orléans, Dijon, Lille, Evry, Lyon, Rungis...

Après les deux premières séries en 2009 et 2010, ces nouvelles réunions locales sont placées sous le signe de la confiance durable. Alors que le contexte offre peu de visibilité économique, les patrons de PME et les banquiers discutent des avancées de leurs relations (dialogue, anticipation...) et de l'évolution de la conjoncture.

DES INITIATIVES ET DES RELATIONS INSCRITES DANS LA PROXIMITÉ

La FBF intervient régulièrement sur le terrain à travers le réseau des comités des banques auprès des acteurs économiques locaux : préfectures, Banque de France, CCI et chambres des métiers, MEDEF et CGPME, associations... Ainsi, plus de 350 banquiers participent aux Commissions départementales de financement de l'économie, avec les préfectures et les représentants des entreprises.

Le 4 avril 2011, les banques signent un accord de Place pour proroger la Médiation du crédit aux entreprises jusqu'à fin 2012. Depuis la création du dispositif en novembre 2008, une bonne coopération entre les correspondants dans les banques et les

équipes de la Banque de France a permis de trouver des solutions de financement et de fonds propres dans deux cas sur trois (et pour 96 % de TPE). En 2011, la Médiation enregistre un flux de demandes en baisse : 300 dossiers en moyenne par mois contre 600 l'année précédente (900 à 1000 en 2009) ⁽⁶⁾.

DE NOUVELLES ACTIONS VERS LES CRÉATEURS D'ENTREPRISES ET LES PROFESSIONNELS

La FBF intervient concrètement auprès des réseaux d'accompagnement des créateurs d'entreprises : dans la lignée du partenariat national entre la FBF et France Active, trois nouveaux accords régionaux voient le jour en 2011 en Ile-de-France, dans les Pays de la Loire et le Centre. **Au total près de 150 millions d'euros** sont investis dans ce cadre sous forme de crédits bancaires à des entreprises créées par des demandeurs d'emploi ⁽⁷⁾.

Relayant le programme «Les clés de la banque - Professionnels» de la FBF, les comités des banques conduisent diverses actions d'information et de formation auprès des entrepreneurs et professionnels :

- à l'automne, une soixantaine de réunions d'information sont organisées par les comités des banques auprès des artisans et des professionnels, avec la Banque de France et les chambres des métiers ;
- par ailleurs, le Comité des banques de Gironde s'associe à la CGPME, à la Région et aux experts-comptables pour animer un cycle de formation «Parlons banquier» proposé à plus de 120 dirigeants de TPE en 2011.

Au total les comités des banques diffusent plus de 20 000 guides professionnels «Les clés de la banque» lors de réunions de sensibilisation, de salons de l'entreprise...

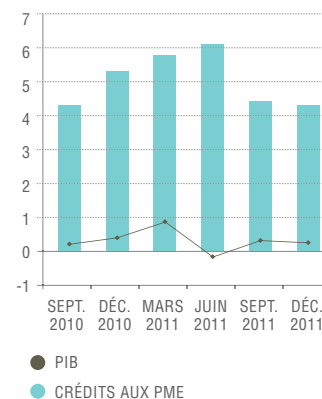


« Banque - PME : pour une relation de confiance », plaquette FBF destinée aux chefs d'entreprises.



Frédéric Oudéa, président de la FBF, rencontre les dirigeants de PME à Rungis.

Évolution du PIB et des crédits aux PME (en %)



(1) Dépôts de la clientèle non financière, données Banque de France à fin septembre 2011

(2) Banque de France, 2012

(3) Enquête BCE, décembre 2011

(4) Les TPE (ou micro-entreprises) sont des PME dont le chiffre d'affaires est inférieur à 2 millions d'euros. Elles incluent les entrepreneurs individuels.

(5) Banque de France, 2012

(6) Médiation du crédit aux entreprises, rapport d'activité 2010-2011

(7) FBF - France Active, février 2011

Chiffres-clés : les relations banques/ clients

DES SERVICES BANCAIRES ACCESSIBLES POUR CHACUN

99% des Français de plus de 18 ans sont bancarisés, soit l'un des taux les plus élevés d'Europe.

> ENQUÊTE CREDOC, AVRIL 2010

Près de 39 000 agences à fin 2010 (y compris les points de vente de la Banque Postale).

> BCE, OCTOBRE 2011

Plus de 73 millions de comptes à vue pour les entreprises et particuliers.

> BANQUE DE FRANCE, OCTOBRE 2011

1,34 million de points d'acceptation «CB» (commerçants, automates, vente à distance...) dont 56 243 distributeurs automatiques de billets (DAB) en 2010.

> GIE CB, 2011

UNE ATTENTION TOUTE PARTICULIÈRE VERS LES MÉNAGES FRAGILES

99% des ménages en situation de pauvreté ont un compte de dépôts et **81%** d'entre eux détiennent une carte de paiement (contre 39% en 2000).

> ENQUÊTE CREDOC, AVRIL 2010

3 euros par mois, c'est le prix moyen de la gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA), un tarif stable entre 2009 et 2011.

> OBSERVATOIRE DES TARIFS BANCAIRES, NOVEMBRE 2011

LES FRANÇAIS FONT CONFIANCE AUX BANQUES

3 Français sur 4 ont une bonne image de leur banque (+ 1 point depuis 2010) et 58% ont une

bonne image des banques françaises en général (+ 6 points en un an).

71% des Français se déclarent satisfaits de leur conseiller clientèle.

60% des Français pensent que le modèle bancaire français a mieux traversé la crise précédente que les banques d'autres pays.

> ENQUÊTE IFOP, JUIN 2011

LES EFFORTS DE TRANSPARENCE DES BANQUES SONT BIEN PERÇUS

75% des clients estiment être bien informés sur la gestion de leur compte bancaire au quotidien et **74%** sur le bon usage de leur carte bancaire.

Pour **6 Français sur 10** il est facile de se procurer le tarif d'une opération.

56% des Français se souviennent avoir reçu leur récapitulatif annuel de frais plusieurs mois après.

> ENQUÊTE IFOP, JUIN 2011

LA POSSIBILITÉ DE CHOISIR SON ASSURANCE EMPRUNTEUR EST CONNUE DES CLIENTS

88% des Français non propriétaires ayant un projet immobilier ont l'intention de comparer les offres avant de souscrire une assurance emprunteur.

> ENQUÊTE IFOP POUR LA MACIF, JUIN 2011

DES TARIFS BANCAIRES MODÉRÉS

Les services bancaires représentent **0,6%** du budget des ménages et progressent moins vite que l'inflation et que le coût des services en général.

> INSEE, 2011

Pris dans leur ensemble (crédit, épargne, banque au quotidien), les tarifs des services bancaires en France figurent parmi les moins chers en Europe.

> ÉTUDE BAIN & COMPANY, SEPTEMBRE 2010

L'USAGE DE LA BANQUE SUR INTERNET SE GÉNÉRALISE

Si **89 %** des Français fréquentent leur agence bancaire, ils sont de plus en plus nombreux à utiliser le site internet de leur banque : **4 clients sur 5** se connectent au site de leur banque en 2011 et **un client sur 10** le consulte tous les jours.

44 % des internautes réalisent des virements en ligne, **11 %** souscrivent un produit d'épargne ou de placement, **11 %** y souscrivent un crédit à la consommation et **10 %** y passent des ordres de bourse.

> ENQUÊTE IFOP, JUIN 2011

LE TAUX D'ÉPARGNE DES FRANÇAIS RESTE ÉLEVÉ

Il s'établit à **17,1 %** au troisième trimestre 2011. C'est le troisième taux européen après l'Allemagne et la Belgique.

> INSEE, EUROSTAT, 2011

92 % des ménages vivant en France possèdent des produits financiers en 2010 et **85 %** des Français ont un livret d'épargne.

La crise financière de 2008 a eu un impact sur la détention de valeurs mobilières : **19 %** des ménages en détiennent en 2010 contre 24 % en 2004. Par ailleurs, la détention d'une assurance-vie est en hausse : **42 %** en 2010 contre 35 % en 2004. 01

> INSEE, ENQUÊTE PATRIMOINE, MAI 2011

UN MÉNAGE SUR DEUX A UN CRÉDIT

En 2011, le taux de détention des crédits se stabilise : **49,4 %** des ménages détiennent au moins un crédit. **31 %** ont un crédit à l'habitat et **30,2 %** un crédit à la consommation.

> OBSERVATOIRE DES CRÉDITS AUX MÉNAGES, JANVIER 2012

01 Encours de placements financiers des ménages français (à fin décembre 2010, en % du total)



- 32 % DÉPÔTS ET LIQUIDITÉS
- 20 % ACTIONS
- 38 % ASSURANCE-VIE ET FONDS DE PENSION
- 2 % TITRES DE CRÉANCE
- 8 % TITRES D'OPCVM

> BANQUE DE FRANCE, OCTOBRE 2011

LES MOYENS DE PAIEMENT

2014 : date butoir pour le passage à SEPA

— L'adoption rapide du règlement européen fixant une date pour achever la migration vers SEPA est primordiale pour la mobilisation de tous les acteurs. En France, la part des instruments SEPA progresse lentement.

UNE DATE UNIQUE DE FIN DE MIGRATION VERS SEPA

Le projet de règlement européen instaurant des dates de fin de migration vers SEPA s'oriente vers la définition d'une date unique pour l'abandon des virements et prélèvements nationaux au profit des instruments SEPA. Cette date unique est fixée au 1^{er} février 2014. Les moyens de paiement nationaux spécifiques (tels que le TIP et le télévirement en France) sont appelés à disparaître d'ici février 2016.

Le texte, qui devrait être adopté au premier semestre 2012, impose par ailleurs de nouvelles exigences techniques et tarifaires pour les virements et les prélèvements SEPA. Les banques françaises regrettent que ces dispositions interviennent alors même que les moyens de paiement SEPA sont déjà lancés. Ces décisions remettent notamment en cause un système fondé sur l'interopérabilité dont l'efficacité et la sécurité nécessitent de la part des banques des investissements permanents et coûteux qui justifient une rémunération pour le service fourni.

UNE UTILISATION DES NOUVEAUX MOYENS DE PAIEMENT ENCORE FAIBLE

En France, le Comité national SEPA, présidé par la Banque de France et la FBF, fait un point régulier sur l'état de la migration des instruments nationaux vers le virement et le prélèvement SEPA.

- Le volume de virements SEPA progresse en raison de la migration progressive des administrations. À fin 2011, il reste toutefois encore peu élevé avec **24,7 %** des virements effectués au format SEPA, un taux proche de celui des virements SEPA en Europe (23,7 %).
- Plus d'un an après sa mise à disposition par les banques, le nombre de prélèvements SEPA reste

peu significatif : il représente **moins de 0.2%** de l'ensemble des prélèvements, tant au niveau français qu'europeen.

Le Comité national rappelle aux autorités européennes qu'une adoption rapide du règlement européen est indispensable à la mobilisation de tous les acteurs. Une publication du règlement à l'été 2012 ne laissera en effet que 18 mois aux entreprises pour finaliser leur migration aux instruments SEPA.

Dans la perspective de l'arrêt à venir du TIP et du télépaiement, le Comité national soutient le développement de moyens de paiement alternatifs innovants répondant aux besoins des utilisateurs.

Le Comité se mobilise par ailleurs auprès de l'ensemble des acteurs pour qu'ils intensifient leurs efforts de migration à SEPA et soient en mesure de respecter la date butoir européenne. En 2012, il prévoit, une fois le règlement adopté, de mener des actions de communication en région : celles-ci permettront de sensibiliser plus particulièrement les patrons de PME et TPE.

L'empreinte environnementale des paiements

par carte et par chèque est faible d'après une première étude réalisée sur le sujet : en un an, les émissions de CO₂ associées à l'utilisation de ces supports représentent **0,01 %** des émissions annuelles des Français. Les paiements par carte présentent l'empreinte la plus faible, suivis des paiements par chèque puis en espèces. Ces impacts se chiffrent en grammes d'équivalent CO₂.

> ERNST & YOUNG ET BIO INTELLIGENCE SERVICES, 2011

Innovation, transparence et sécurité des moyens de paiement

— Les banques françaises innovent en permanence pour adapter leurs offres aux évolutions du marché. Elles utilisent les meilleures technologies pour garantir le bon déroulement des opérations de paiement et de banque en ligne.

DES SERVICES DE PAIEMENT TOUJOURS PLUS INNOVANTS

Pour répondre aux attentes de leurs clients, les banques innovent continuellement et proposent de nombreux services et moyens de paiement sécurisés, performants et simples d'utilisation. En témoignent les nombreuses initiatives en matière d'offre technologique : paiements sans contact par carte ou par mobile, paiements en ligne...

Un an après le lancement à grande échelle des paiements sans contact à Nice (plus de 210 000 cartes émises et près de 1 800 commerçants équipés à fin mai 2011), les banques participent à l'appel à projets du ministre de l'Industrie pour le déploiement des services mobiles sans contact dans une dizaine de grandes villes françaises : Bordeaux, Caen, Strasbourg...

SERVICES D'ENCAISSEMENT PAR CARTE : TRANSPARENCE RENFORCÉE...

Afin de renforcer l'information tarifaire des commerçants sur les services d'encaissement par carte, les banques françaises mettent à disposition de leurs clients commerçants, au début de l'année 2011, un premier récapitulatif des sommes perçues en 2010. En juillet 2011, elles complètent ce bon usage professionnel pour répondre aux propositions

du rapport sur les paiements par carte de Mme Branget et MM. Debré et Mallié remis au ministre de l'Economie. Un Récapitulatif Annuel de Frais d'Encaissement Carte, plus détaillé et harmonisé, sera ainsi adressé aux commerçants au cours du premier trimestre 2012. Il permet de faciliter davantage la comparabilité des coûts de ces services dans un marché très concurrentiel.

... ET TARIFS FORTEMENT RÉDUITS POUR LES COMMERÇANTS

Par ailleurs, les banques s'engagent à réduire considérablement les frais payés par les commerçants pour ces services d'encaissement par carte. Cette baisse doit permettre de favoriser l'usage de la carte pour l'ensemble des clients, notamment pour les achats de petits montants, et le développement des paiements par carte sans contact. Ainsi, les banques font évoluer leurs services de paiement afin de proposer à leurs clients :

- une offre économique et attractive d'encaissement carte pour les petits commerçants, les très petites entreprises ou certains professionnels ;
- une offre tarifaire adaptée aux paiements de petits montants (inférieurs à 15 euros).

Les banques prennent aussi des dispositions pour réduire les coûts associés aux frais de télécommunication nécessaires à la transaction carte. Elles accompagnent l'évolution des terminaux des commerçants vers la technologie du « sans contact ».

Ces mesures sont mises en place progressivement au cours du premier semestre 2012. Elles témoignent d'efforts importants des banques qui investissent régulièrement pour faciliter l'usage de services de paiement modernes qui répondent aux besoins de leurs clients, tout en assurant la sécurité des transactions.

BANQUE EN LIGNE ET PAIEMENTS SUR INTERNET : PRIORITÉ À LA SÉCURITÉ

Les banques renforcent en permanence la sécurité des systèmes de paiement et des sites de banque en ligne. Pour les paiements sur internet en particulier, les banques généralisent les dispositifs

d'authentification forte dont l'efficacité est largement reconnue par les utilisateurs : pour **96 % des acheteurs en ligne**, les dispositifs d'authentification à code non rejouable (code unique envoyé par SMS, généré par une calculatrice...) renforcent la sécurité des paiements sur internet⁽¹⁾. Les banques équipent leurs clients porteurs de carte avec ces techniques de sécurisation depuis 2010. Elles nécessitent également l'implication des commerçants qui sont de plus en plus nombreux à se doter de ces solutions, et celle des clients pour activer les dispositifs.

Cette confiance dans la sécurité des systèmes des banques accompagne l'essor des pratiques bancaires sur internet : **80 % des internautes** consultent le site de leur banque (75 % en 2010) et 43 % se connectent une à plusieurs fois par semaine. La connexion à un service de banque en ligne est jugée sécurisée par **75 % des internautes** (+ 4 points en un an)⁽²⁾.

FRAUDE SUR LES CARTES : UN TAUX TRÈS FAIBLE ET DE FORTES DISPARITÉS

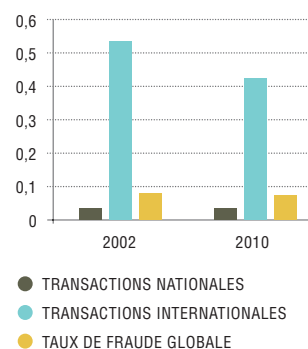
Le taux de fraude⁽³⁾ des paiements par carte s'établit en 2010 à **0,074 %** pour un montant de 369 millions d'euros. Ce taux recouvre des divergences : il est de 0,036 % pour les paiements nationaux et de 0,423 % pour les paiements internationaux. Par ailleurs, le taux de fraude sur les transactions internationales réalisées en Europe (zone SEPA) est inférieur à celui sur les transactions internationales effectuées hors Europe. ⁰¹

Les investissements permanents des banques en matière de sécurité et notamment la généralisation de la carte à puce EMV portent leurs fruits. Achievée en France, la migration au standard EMV se poursuit au niveau international⁽⁴⁾.

Un label privé pour la gestion des identités numériques

Les banques accompagnent l'État dans l'étude des conditions de mise en œuvre d'un label d'identité numérique. Ce label IdéNum vise à permettre l'authentification de tout utilisateur dans les domaines de services en ligne du privé et du public, grâce à un dispositif pratique et sécurisé de certificats numériques. Les banques françaises appellent à une cohérence avec le développement de la Carte Nationale d'Identité Numérique et à la définition d'un modèle économique adapté dans le cadre d'une libre concurrence.

01 Évolution du taux de fraude sur les cartes



> OBSERVATOIRE DE LA SÉCURITÉ DES CARTES, JUILLET 2011

(1) Observatoire de la sécurité des cartes, juillet 2011

(2) Enquête IFOP, juin 2011

(3) Montant de la fraude rapporté au montant total des transactions

(4) Observatoire de la sécurité des cartes, juillet 2011

Chiffres-clés : les moyens de paiement en France...

17 MILLIARDS DE PAIEMENTS EN 2010

Les particuliers et entreprises ont réalisé 17,053 milliards de transactions en 2010 (hors paiements en espèces), soit **une hausse de 3,9%** par rapport à 2009.

> BANQUE DE FRANCE, OCTOBRE 2011

LA CARTE, MOYEN DE PAIEMENT LE PLUS UTILISÉ

La carte (de type interbancaire ou privé) reste l'instrument de paiement privilégié : elle représente plus de **43%** du nombre total de transactions.

> BANQUE DE FRANCE, OCTOBRE 2011

En 2010, on estime à **88,6 millions** le nombre de cartes (interbancaires ou privées) en circulation en France, dont :

- **64,1 millions** de cartes de type « interbancaire » (CB, Visa et Mastercard). Elles représentent une valeur totale de transactions (paiements et retraits) de 453,4 milliards d'euros ;
- **24,4 millions** de cartes de type « privé » pour une valeur totale de transactions de 19,1 milliards d'euros.

> OBSERVATOIRE DE LA SÉCURITÉ DES CARTES, JUILLET 2011

LE CHÈQUE TOUJOURS EN BAISSÉ

Le chèque poursuit sa décroissance en 2010 au profit principalement du virement et du prélèvement : alors que le chèque ne représente plus que 18% des opérations (- 5,4% en un an), le virement est utilisé dans 17,5% des transactions (une hausse annuelle de 7,2%) et le prélèvement dans près de 20% (soit + 4,5% par rapport à 2009). Le TIP ne représente plus que 0,7% des transactions.

> BANQUE DE FRANCE, OCTOBRE 2011

Si le chèque connaît un recul continu depuis 10 ans, son utilisation reste toutefois encore élevée en France avec **3 milliards de paiements par an**. Le secteur public - en particulier les collectivités locales - compte pour 63% des encaissements par chèque.

> EDGAR DUN & COMPANY, MARS 2011 (CHIFFRES 2009)

PLUS DE 25 000 MILLIARDS D'EUROS ÉCHANGÉS

Le montant total des paiements s'élève à près de 25 070 milliards d'euros en 2010, soit une croissance de près de 3,9% en un an. Ce montant correspond à près de 13 fois le PIB français en 2010. Les virements représentent à eux seuls **plus de 85%** de ce montant. La répartition des autres moyens de paiement sur le montant total des transactions est la suivante : 7,2% pour les chèques, 4,4% pour les prélèvements et 1,4% pour les paiements par carte.

> BANQUE DE FRANCE, OCTOBRE 2011

En moyenne, le montant d'une opération de paiement s'élève à :

- **6083 euros** pour un virement,
- **586 euros** pour un chèque,
- **331 euros** pour un prélèvement,
- **49 euros** pour un paiement par carte. 01

> BCE, OCTOBRE 2011

... et en Europe

86,7 MILLIARDS DE PAIEMENTS SCRIPTURAUX

ont été effectués dans l'Union européenne en 2010, soit + 5,6% en un an (hors paiements en espèces). Les paiements par carte représentent plus de **39%** de l'ensemble des opérations, suivis des virements (28% des paiements) et des prélèvements (25%). Les Français ont réalisé 20% du total des transactions. 02

> BCE, OCTOBRE 2011

HAUSSE DES PAIEMENTS PAR CARTE

Avec 34 milliards de transactions, l'utilisation de la carte a augmenté de **8%**. En 2010, un Européen a effectué en moyenne **68** paiements par carte, contre 63 en 2009. Par ailleurs, il a réalisé :

- **48** virements,
- **44** prélèvements,
- **10** paiements par chèque.

Toutefois, les pratiques sont variées : un Danois effectue plus de 196 paiements par carte en un an, un Français 114, un Allemand 33 et un Bulgare moins de 3.

Le nombre total de cartes de paiement dans l'Union européenne s'élève à **727 millions** à fin 2010 (tous types de cartes confondus), soit 1,45 carte par citoyen européen.

> BCE, OCTOBRE 2011

8 % DE CHÈQUES EN MOINS

L'utilisation du chèque se fait de plus en plus rare avec **5,8%** des opérations réalisées en Europe en 2010, soit une baisse de près de 8% en un an. Les Français restent les grands utilisateurs de ce moyen de paiement : **62%** des paiements par chèque émis en Europe sont effectués en France. À l'inverse, le chèque a presque disparu dans de nombreux pays (moins de un chèque par an et par habitant en Allemagne, Belgique, Finlande, Pologne...).

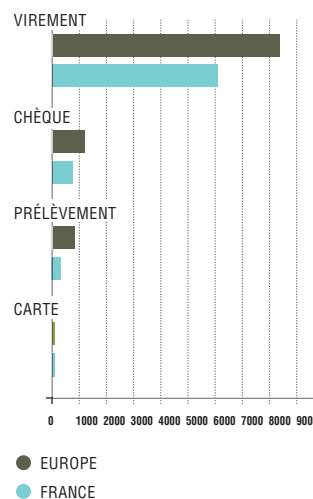
> BCE, OCTOBRE 2011

UN MONTANT TOTAL DE 226 000 MILLIARDS D'EUROS

Le montant total des paiements réalisés en Europe s'élève à 226 480 milliards d'euros en 2010. Les virements représentent **89%** de ce montant, le reste étant partagé pour l'essentiel entre les prélèvements (7%), les chèques (3%) et les cartes (moins de 1%).

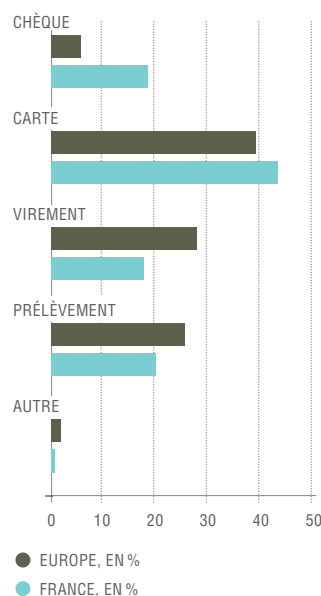
> BCE, OCTOBRE 2011

01 Montant moyen d'une opération de paiement en 2010 (en euros)



> BCE, OCTOBRE 2011

02 Répartition des moyens de paiement en France et en Europe en volume, en 2010



> BCE, OCTOBRE 2011

LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

Missions de la FBF...

La Fédération bancaire française (FBF) promeut l'activité bancaire et financière sur les marchés français, européens et internationaux, et définit les positions et propositions de la profession vis-à-vis des pouvoirs publics et des autorités du domaine économique et financier. Elle diffuse également des normes, bons usages professionnels et préconisations et met son expérience à la disposition de ses membres. La FBF a aussi pour mission d'informer les banques adhérentes de toute question relative à leurs activités.

... et organisation

Pour remplir ces missions, la FBF est organisée en trois pôles :

ÉTUDES ET ACTIVITÉS BANCAIRES ET FINANCIÈRES

Ce pôle regroupe l'ensemble des expertises professionnelles et anime les commissions et les comités de la FBF : banque de détail et banque

à distance, banque d'investissement et de marchés, règles prudentielles et de contrôle, systèmes et moyens de paiement, juridique et fiscal... Il assure la négociation et la coordination avec les pouvoirs publics, les administrations centrales et les autorités de régulation, au niveau français comme au niveau européen.

INFORMATION ET RELATIONS EXTÉRIEURES

La mission de ce pôle est d'anticiper les évolutions de l'environnement politique, économique et social, de promouvoir le secteur bancaire dans la société et d'assurer l'information de tous les publics de la banque. Ce pôle est en charge des affaires publiques : relations avec le monde politique, les médias, les consommateurs, les jeunes et le monde enseignant... Il assure l'information des entreprises bancaires et l'animation des comités FBF dans les régions.

AFFAIRES EUROPÉENNES ET INTERNATIONALES

Ce pôle, installé pour partie à Bruxelles, assure les relations avec les institutions de l'Union européenne et les organisations représentatives de l'activité bancaire et financière en Europe. Il suit

également les questions internationales et les relations avec les associations bancaires mondiales. Par ailleurs, ce pôle est en charge des dossiers spécifiques aux banques sous contrôle étranger implantées en France.

Qui est membre de la FBF ?

La FBF représente les banques françaises et les banques installées en France sous forme de filiales ou de succursales, qu'elles soient européennes ou du reste du monde.

Les établissements de crédit agréés comme banque et les succursales d'établissements de crédit de l'Espace économique européen adhèrent de plein droit s'ils le souhaitent à la FBF, qui représente alors leur organisme professionnel⁽¹⁾. Adhèrent également de plein droit les organes centraux des groupes de banques coopératives ou mutualistes et l'AFB.

⁽¹⁾ Selon le Code Monétaire et Financier, tout établissement de crédit doit adhérer à un organisme professionnel ou à un organisme central. Ces organismes sont affiliés à l'AFECEI qui a en charge la représentation des établissements de crédit et des entreprises d'investissement auprès des pouvoirs publics.

Quelque 400 banques sont adhérentes

à la FBF : des banques universelles, des banques en ligne, des banques d'affaires, des banques privées, des banques locales, etc. La liste des adhérents à la FBF est disponible sur www.fbf.fr / LaFédération Bancaire Française / Adhérents FBF

Les instances de la FBF

(AU 31.12.2011)

LE COMITÉ EXÉCUTIF DE LA FBF

Les personnes morales fondatrices de la FBF sont membres de droit du comité exécutif. Elles y sont représentées par une personne physique qui ne peut être que le président ou le directeur général. Le comité exécutif désigne chaque année un de ses membres pour présider la FBF.



FRÉDÉRIC OUDÉA
Président de la FBF
Président-directeur général
de la Société Générale



JEAN-PAUL CHIFFLET
Vice-président de la FBF
Directeur général
de Crédit Agricole S.A.



MICHEL LUCAS
Trésorier de la FBF
Président de la
Confédération nationale
du Crédit Mutuel



JEAN-LAURENT BONNAFÉ
Administrateur directeur
général de BNP Paribas

BAUDOUIN PROT
(jusqu'au 30 nov. 2011)
Administrateur directeur
général de BNP Paribas



PIERRE MARIANI
Vice-président de l'AFB
Chief Executive Officer
and Chairman of the
Management Board
of Dexia S.A.



FRANÇOIS PÉROL
Président du directoire
du Groupe BPCE



ARIANE OBOLENSKY
Directrice générale
de la FBF



**Commission banque de
détail et banque à distance**
Président :
JEAN-PAUL CHIFFLET
Directeur général
de Crédit Agricole S.A.



**Commission contrôle
et prudentiel**
Président :
FRANÇOIS PÉROL
Président du directoire
du Groupe BPCE



**Commission banque
d'investissement
et de marchés**
Président :
MICHEL PÉBEREAU
Président de BNP Paribas



Comité comptable
Président :
GÉRARD GIL
Directeur de la
comptabilité générale
groupe de BNP Paribas



Comité fiscal
Président :
PATRICK SUET
Secrétaire général
de la Société Générale



Comité juridique
Président :
JEAN-LOUIS GUILLOT
Conseiller auprès
de la direction générale
de BNP Paribas



**Comité d'orientation
des moyens de paiement**
Président :
JEAN CLAMON
Délégué général
de BNP Paribas



Comité de la conformité
Président :
PATRICK SUET
Secrétaire général
de la Société Générale

LES COMMISSIONS ET COMITÉS

Trois commissions et cinq comités sont constitués par le comité exécutif qui en désigne les présidents. Ils sont chargés d'étudier les questions techniques de la profession et d'élaborer des propositions qui, lorsqu'elles engagent la profession, sont soumises aux délibérations du comité exécutif. Ces commissions et comités sont composés d'une vingtaine de membres issus de différentes banques.

Une mission d'information

INFORMER ET PARTAGER LES EXPÉRIENCES AVEC LES BANQUES ADHÉRENTES

En 2011, la FBF organise plus de 25 conférences-débats dédiées aux collaborateurs de banques sur les dossiers de la profession. Ces événements permettent à près de 3 000 banquiers de s'informer et de dialoguer avec des spécialistes. La FBF anime aussi un site Extranet réservé aux collaborateurs de banques. ⁰¹

PLUS DE 100 COMITÉS DES BANQUES SUR LE TERRAIN

La FBF est représentée par un réseau de 106 comités qui se mobilisent fortement sur les sujets touchant au financement de l'économie et aux relations avec les TPE/PME (voir pages 24-25). Pour informer les jeunes sur les métiers de la banque, les comités animent quatre forums en 2011 à Lille, Reims, Montpellier et Dijon. Par ailleurs, les comités prennent part à de nombreux salons sur l'emploi et aux séances de découverte professionnelle pour les collégiens ou lycéens. S'appuyant sur le programme « Les clés de la banque », les comités poursuivent leurs partenariats avec les acteurs sociaux et signent de nouveaux partenariats avec les villes de Lille et Avignon, et dans les Yvelines pour favoriser l'insertion des jeunes.

« LES CLÉS DE LA BANQUE » : UN CENTRE D'INFORMATION DU PUBLIC

Développé par le Centre d'Information Bancaire (CIB) de la FBF, le programme d'éducation financière « Les clés de la banque » favorise la compréhension des mécanismes bancaires pour permettre au public (particuliers, professionnels, jeunes) de maîtriser durablement sa relation avec la banque. Pour atteindre les personnes les plus fragiles, il s'adresse aussi aux acteurs sociaux. Le CIB met à la disposition du plus grand nombre ses outils pédagogiques : le portail lescledeslabanque.com ou la collection de mini-guides pratiques. ⁰²

⁰¹ Les « Rencontres des chaires FBF »

s'adressent aux collaborateurs de banques. Elles permettent de présenter chaque année les travaux de recherche académique financés par la FBF depuis quatre ans.



⁰² La collection de mini-guides « Les clés de la banque »

s'enrichit de nouveaux titres en 2011 : Etudiez à l'étranger, Le PTZ+, L'Entrepreneur individuel à responsabilité limitée. Par ailleurs, le « Guide pratique pour maîtriser son budget », diffusé depuis sa première édition à près de 80 000 exemplaires, devient un outil de travail quotidien pour de nombreux travailleurs sociaux. De fait, le fonctionnement du compte bancaire est souvent le reflet de la gestion du budget familial.

Au total, **plus d'un million** de mini-guides sont diffusés en 2011.

Les femmes et les hommes de la FBF et de l'AFB

Assumpta Adiceam | Florence Amblard | Maxime Attimont |
Sylvie Augros | Sylvie Auré | Françoise Auréjac | Olivier
Balmont | Patricia Barraud | Katia Bartek | Lucie Batier |
Véronique Béal | Sylvette Beltrame | Sophie Bertomeu |
Laurent Bertonnaud | Laurène Betito | Elise Binet | Jean-
Marc Bing | Fabrice Boronat | Marie-Claude Bourcier |
Cédric Cefber | Christine Chadozeau | Henry Cheynel |
Yves Collombat | Corinne Cottin | Sarah Courdavault |
Elisabeth Da Cunha | Elisabeth Danton-Petit | Astrid
Delacour | Patricia Désuert | Michelyne Didin | Marie-
Claude Doloir | Frédéric Ducamp | Béatrice Durand |
Vicentia Fachinan | Nicole Flah | Lydia Flom-Sadaune |
Fabienne Fontaine | Catherine Gaillon | Mariel Gansou |
Raphaël Garcia | Antoine Garnier | Carole de Gaulle |
Martine Gauthier | Brigitte Gayral | Barbara Gicquel | Marie
Gillouard | Christiane Girardey | Francis Gravet | Géraldine

Guillaumot | Marine Guyon-Godet | Marie-France Gerber-
Guzniczak | Védi Hekimyan | Brigitte Hoffmann | Céline
Houehunpe | Isabelle Huard | Mélanie Hulin | Jean-
François Jondeau | Françoise Laclau | Delphine Laconde
| Olivia Laplane | Florence Le Texier | Christine Leduc |
Geneviève Lhomme | Olivier Lhomme | Camille Ly | Léonie
Magdeleine | Valérie Maingé | Odile Mamane | Anne
Marais | Xavier Mendiboure | Aude Mesnard | Miguel
Monteiro | Jean-Baptiste Musso | Sandrine Nicolas |
Fabien Pelluchon | Bernard Pierre | Philippe Poeydomenge
| Jérôme Raguénès | Hélène Ricaud | Danièle Rineau |
Michèle Rossi | Anna Samocka | Stéphane Saugère | Tania
Saulnier | Guillaume Soler | Hugues Stupnicki | Malik
Tabi | Ghislaine Tayoung | Céline Thomas | Estelle Toullec-
Marquot | Bruno Vandewalle | Mario Van Doorn | David
Verfaillie | Jacques Vessaud | Maxime Zitouni



* Pierre de Lauzun, Valérie Ohannessian, Jean-François Pons, Philippe Gendillou et Jean-Claude Guéry sont membres du comité de direction de la FBF, animé par Ariane Obolensky.

Les entités liées à la FBF

L'ASSOCIATION FRANÇAISE DES BANQUES

L'AFB est l'un des membres fondateurs de la Fédération bancaire française. Elle siège à ce titre au comité exécutif de la FBF où elle représente plus particulièrement les petites et moyennes banques et les banques étrangères. Elle est aujourd'hui l'organisme professionnel des banques commerciales dans le domaine social (convention collective de la banque de janvier 2000). À travers l'OCTA-banques, l'AFB collecte la taxe d'apprentissage depuis 2006.

OPCABAIA

Ce nouvel organisme paritaire est chargé de la collecte des fonds de la formation professionnelle continue interbranches des banques AFB, des sociétés et mutuelles d'assurances, des agents généraux d'assurances et des sociétés d'assistance. Il succède à l'OPCA-Banques (organisme paritaire collecteur agréé des banques AFB) au 1^{er} janvier 2012.

LE COMITÉ FRANÇAIS D'ORGANISATION ET DE NORMALISATION BANCAIRES

Instance de normalisation et d'organisation bancaires en France, le CFONB a été créé en 1930. Il est agréé comme bureau de normalisation de l'AFNOR. Ses travaux portent essentiellement sur les moyens et systèmes de paiement, mais concernent également le domaine des valeurs mobilières.

LE GROUPE REVUE BANQUE

Le groupe se structure autour de quatre activités dans les domaines de la banque, de la finance et de l'assurance : RB Presse (Revue Banque, Banque & Stratégie, Banque & Droit, Bankers Markets & Investors), RB Séminaires (Club Banque, Rencontre Banque & Droit, Conférence...), RB Édition et RB Librairie. L'ensemble des activités est accessible sur www.revue-banque.fr.

La FBF sur internet



Le site **Fbf.fr** totalise 1,3 million de pages vues en 2011. Il propose des flux RSS et alertes sur les dernières actualités de la profession : chiffres clés, publications, communiqués... Le site compte plus de 5 000 abonnés à la newsletter.



Avec son **compte Twitter** créé en août 2011, la FBF diffuse en temps réel les communiqués, déclarations et autres actualités de la profession.

Le site **Toutsurlacrise.fr** est ouvert fin octobre 2011. Il a pour ambition de répondre de manière pédagogique aux questions qui se posent dans un contexte de grande confusion et de rétablir des vérités. Plus de 13 600 pages sont consultées en mois de trois mois.

Le portail **Lesclesdelabanque.com** reçoit 2 millions de visites en 2011 (+25 % en un an). Il donne accès à quatre espaces dédiés : particuliers, professionnels, jeunes adultes et acteurs sociaux, régulièrement mis à jour en fonction de l'actualité.

La FBF au Burkina Faso



La FBF, en partenariat avec son comité d'entreprise, s'est engagée dans un projet humanitaire au Burkina Faso consistant à financer l'installation de pompes à eau naturelles et à lancer des actions à vocation pédagogique. Deux collaborateurs se sont rendus sur place en 2011.

DOCUMENT CONÇU ET RÉALISÉ
PAR LA DIRECTION DE L'INFORMATION
ET DES RELATIONS EXTÉRIEURES
DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

18, RUE LA FAYETTE
75440 PARIS CEDEX 09
T. 01 48 00 52 52
F. 01 42 46 76 40
WWW.FBF.FR
WWW.LESCLESDELABANQUE.COM

-
ACHEVÉ DE RÉDIGER LE 31 JANVIER 2012
ACHEVÉ D'IMPRIMER AU 28 FÉVRIER 2012

-
DIRECTION DE LA PUBLICATION
ARIANE OBOLENSKY

-
DÉPÔT LÉGAL 1^{ER} TRIMESTRE 2012
ISSN EN COURS D'ATTRIBUTION

-
CONCEPTION GRAPHIQUE
ET FABRICATION :
ALLÉGORIES CRÉATIONS



FÉDÉRATION
BANCAIRE
FRANÇAISE