

FBF
10
ANS

RAPPORT D'ACTIVITÉ FBF

2009

2008

2007

2006

2005

2004

2003

2002

2001

2000



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE



_ Depuis 10 ans, la FBF est la maison commune de toutes les banques installées en France. À l'heure de la globalisation des débats et des enjeux, parler d'une seule voix est essentiel. Quelques temps forts de ces dix années illustrent ce rapport d'activité et marquent le chemin parcouru.

Les sujets sont souvent pérennes, et pourtant, le cadre d'activité des banques a été bouleversé en 10 ans. C'est le cas dans la banque de détail : les relations avec les clients particuliers sont clarifiées et facilitées, grâce à de nombreux engagements collectifs, à un ambitieux programme pédagogique mais aussi à internet... De même, les normes comptables et prudentielles qui déterminent les modes de financement de l'économie et à certains égards la place des banques françaises dans la concurrence mondiale, continuent à évoluer.

La solidité du modèle bancaire français a fait ses preuves au cours des derniers mois. Parce que ce modèle a permis au secteur de mieux résister à la crise, la FBF se montre force de propositions pour la réforme du système financier international qui est déterminante pour l'activité bancaire et financière de la prochaine décennie.

	ÉDITO : DES BANQUES FRANÇAISES MOBILISÉES	P.2
	LES GRANDES ÉTAPES 2009 DE LA FBF	P.4
01	RÉFORME DU SYSTÈME FINANCIER INTERNATIONAL ET EUROPÉEN RÉFORMER LE SYSTÈME FINANCIER INTERNATIONAL : UNE CONTRIBUTION ACTIVE DES BANQUES FRANÇAISES DES TRAVAUX EUROPÉENS POUR RENFORCER LA SOLIDITÉ DES BANQUES VERS UNE HARMONISATION DE LA SUPERVISION FINANCIÈRE EUROPÉENNE L'INTÉGRATION DES MARCHÉS FINANCIERS PROGRESSE CHIFFRES-CLÉS : LES BANQUES EN EUROPE ET DANS LE MONDE	P.6
02	LES ENTREPRISES BANCAIRES LES MESURES FRANÇAISES FACE À LA CRISE FINANCIÈRE LES BANQUES MOBILISÉES CONTRE LE BLANCHIMENT LES CHIFFRES DE LA SÉCURITÉ LE DIALOGUE SOCIAL CONTINUE L'EMPLOI DANS LA BANQUE	P.14
03	LES BANQUES ET LEURS CLIENTS RELATIONS BANQUES-CLIENTS : DE NOUVELLES AVANCÉES CRÉDIT : INFORMATION ET ACCESSIBILITÉ LES BANQUES AUX CÔTÉS DES PME CHIFFRES-CLÉS : LES RELATIONS BANQUES-CLIENTS	P.20
04	LES MOYENS DE PAIEMENT EUROPE DES PAIEMENTS : LE NOUVEAU CADRE JURIDIQUE EN VIGUEUR LA BANQUE EN LIGNE TOUJOURS PLUS SÉCURISÉE CHIFFRES-CLÉS : LES MOYENS DE PAIEMENT EN FRANCE CHIFFRES-CLÉS : LES MOYENS DE PAIEMENT EN EUROPE	P.28
05	LA FBF MISSIONS & ORGANISATION DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE LES INSTANCES DE LA FBF UNE MISSION D'INFORMATION ORGANIGRAMME LES ENTITÉS LIÉES À LA FBF LES BANQUES FBF EN CHIFFRES	P.34

Forte de la diversité de ses activités, de la gestion attentive de ses risques et à l'aide d'une supervision efficace, la banque française a globalement bien résisté à la crise.

Le modèle de banque globale a fait ses preuves. Avec le retour à la normale sur les marchés financiers en 2009, les banques ont retrouvé la capacité de se refinancer et au total le plan bancaire français, qui a été une réussite puisque les banques ont continué à financer l'économie, a rapporté plus de 2 milliards d'euros au budget.

Malgré le ralentissement de l'activité (une chute de près de 3 % de l'activité économique), les crédits à l'économie ont progressé : l'encours a augmenté de 1,8 % pour l'ensemble des établissements de crédit de décembre 2008 à décembre 2009. Le même chiffre atteint 2,7 % pour les établissements ayant signé une convention de financement dans le cadre du plan bancaire. Le crédit à l'habitat a progressé de 4 % et celui destiné aux TPE/PME de plus de 2 %. Cette performance contraste avec les principaux pays voisins qui ont tous connu des réductions d'encours de crédit, et s'avère très supérieure à la moyenne de la zone euro pour les crédits aux entreprises comme pour les crédits aux ménages. Ces crédits ont été consentis à des taux inférieurs à la moyenne de la zone euro, parmi les plus bas des grands pays européens et dans le contexte d'une politique de prêt responsable. Attentives aux besoins spécifiques des TPE/PME nés de la crise, les banques se sont impliquées dans la médiation du crédit, ont organisé des rencontres de leurs dirigeants avec plus de 1 200 TPE/PME et ont décidé d'améliorer leur qualité de service notamment en matière de délais de décision. Elles ont aussi annoncé pour 2010 la mise à disposition d'enveloppes de crédit pour les TPE/PME.

L'année 2009 a été marquée par les décisions du G20 en vue d'assurer la stabilité du système financier. Les banques françaises y ont retrouvé une partie des suggestions qu'elles avaient faites dès le début de l'année 2008. A l'avant-garde sur les rémunérations variables des professionnels de marché, les banques françaises ont été les premières, dès février 2009, à mettre en œuvre une norme professionnelle pour éviter des prises de risques excessifs. De même, à ce stade, elles sont les seules à appliquer le dispositif du G20. Il reste que pour être efficaces et avoir un sens, les mêmes règles doivent être appliquées partout.

Les discussions en cours qui visent notamment à changer le cadre de la réglementation prudentielle de Bâle 2, sont essentielles pour l'avenir du système financier et pour le financement des économies et donc pour la croissance mondiale. Or l'accumulation d'exigences excessives en fonds propres, sans un niveau de concurrence équivalent entre banques d'une part, et entre banques et organismes financiers d'autre part, le retour à des contraintes en matière de liquidité qui privilégieraient en définitive la dette publique et empêcheraient les banques de financer l'économie à moyen et long terme, auraient des conséquences désastreuses. Il faut réduire les risques systémiques, mais la refondation du système financier mondial est un enjeu géostratégique, économique et politique central. Il est vital pour l'économie française, pour le développement de la place financière de Paris et pour la compétitivité des entreprises que les banques françaises restent actives dans tous les métiers. Dans cette bataille des normes qui se poursuit en 2010, il faut que l'Europe s'affirme et défende son modèle puisqu'il s'est révélé, en temps de crise, le plus sûr.



LES GRANDES ÉTAPES 2009 DE LA FBF

Janvier | **1.** La Charte d'accessibilité pour renforcer l'effectivité du droit au compte s'applique à tous les établissements de crédit. **30.** La 3^e directive sur la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme est transposée. **31.** Les banques mettent à la disposition de leurs clients le premier récapitulatif annuel des frais liés à la gestion de leur compte de dépôt.

Février) **10.** La FBF s'inscrit au Registre facultatif des représentants d'intérêts à Bruxelles et adopte le code de conduite élaboré par la Commission européenne. **11.** La FBF adopte les principes communs élaborés par le groupe de travail de Place sur la rémunération des professionnels de marché. **18.** Un nouveau programme "Les clés de la banque" est lancé, destiné aux professionnels : artisans, commerçants, professionnels libéraux et créateurs d'entreprise. **26.** La FBF signe avec l'État la convention sur la mise en œuvre de l'Éco-PTZ pour la rénovation thermique des logements.

Mars) **17.** Afin de contribuer à une réforme efficace du système financier international lors du G20 de Londres, la FBF et l'AMAFI transmettent des propositions aux autorités françaises. **24.** La FBF conteste l'interdiction par la Commission européenne et la BCE des commissions multilatérales d'interchange pour les prélèvements à partir de 2012. **24.** La FBF et le Médiateur du crédit renforcent leur coopération avec pour objectifs communs le soutien à l'activité des entreprises et le maintien des emplois menacés.

Avril) **6.** La FBF signe la Convention de partenariat sur le financement en fonds propres des entreprises en médiation. **14.** La FBF répond à la consultation de la Commission sur les recommandations du groupe Larosière sur la supervision. **29.** La FBF et l'ASF finalisent un glossaire commun des termes utilisés par les professionnels du crédit pour les prêts immobiliers à taux variables.

Mai) **6.** Le Parlement européen adopte la révision de la directive CRD qui introduit certaines modifications relatives à la supervision, la titrisation, les grands risques et la définition des fonds propres. **22.** Les banques françaises proposent aux autres banques européennes des mesures concernant leurs activités dans les pays non-coopératifs. **27.** La FBF accueille favorablement le projet de réforme de la surveillance financière en Europe présenté par la Commission européenne.

Juin) **4.** Les réseaux bancaires mettent en place des adresses postales spécifiques "contact crédit relais" comme ils s'y étaient engagés. **26.** La FBF signe une convention de partenariat avec la HALDE pour la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité dans la relation banques-clients.

Juillet) **1.** La fiche standardisée d'information sur l'assurance emprunteur est dorénavant remise à tout futur emprunteur immobilier particulier qui souhaite réaliser un projet. **1.** Chaque agence bancaire dispose d'une affiche AERAS commune à la profession. **7.** Le comité exécutif rencontre des commissaires européens à Bruxelles. Il présente les positions des banques françaises sur la mise en œuvre des décisions du G20, etc. **27.** La FBF signe la Charte sur la médiation du crédit aux entreprises.

Août) **25.** Réunis à l'Élysée, les dirigeants des banques françaises présentent leurs propositions sur les rémunérations variables des professionnels de marché.

Septembre) **1.** Baudouin Prot, administrateur directeur général de BNP Paribas, succède à Georges Pauget à la présidence de la FBF. **16.** Dans le cadre du programme "Les Clés de la Banque", la FBF ouvre deux nouveaux sites destinés aux acteurs sociaux et aux jeunes adultes. **24-25.** Le G20 se réunit à Pittsburgh.

Octobre) **7.** Le président de la FBF lance à Pantin une série de rencontres entre les membres du comité exécutif de la FBF et les PME. **19.** La FBF signe un protocole avec la Caisse des dépôts et le secrétaire d'État chargé de l'Emploi pour favoriser la création d'entreprises par les personnes en difficulté.

Novembre) **1.** La directive sur les services de paiement entre en vigueur dans l'Union européenne. **1.** Les principes communs européens pour la mobilité bancaire entrent en application dans les États membres. Le nouveau dispositif français d'aide à la mobilité est généralisé. **5.** La FBF publie les normes professionnelles relatives aux rémunérations variables des professionnels de marché. Les banques françaises sont les premières à mettre en œuvre les principes internationaux. **27.** La FBF accueille les présidents de comités pour la Convention des comités régionaux.

Décembre) **9.** Le Comité de Bâle lance une consultation pour renforcer la résilience des banques. **17.** Le Comité national SEPA mesure le degré d'avancement de la France à SEPA. **31.** La loi de finances 2010 proroge le nouveau PTZ pour 3 ans.



RÉFORME DU SYSTÈME FINANCIER INTERNATIONAL ET EUROPÉEN



CHAPITRE I

> Réformer le système financier international : une contribution active des banques françaises

L'année 2009 permet de tirer les leçons de la crise financière internationale. À deux reprises, les membres du G20 se réunissent pour lancer une réforme de grande ampleur. Les banques françaises contribuent activement aux réflexions.

Le G20 décide des mesures pour sortir de la crise

_ L'année 2009 est un tournant pour le secteur bancaire mondial. Deux Sommets du G20 ont lieu en avril et septembre 2009. Tirant les leçons de la crise, ils lancent une réforme du système financier dans un objectif de plus grande stabilité. Sur bien des points, l'Europe a pris l'initiative et a largement participé aux décisions prises. La FBF y contribue fortement et transmet ses propositions aux autorités françaises, conjointement avec l'AMAFI, dès mars 2009.

_ Les propositions de la FBF et de l'AMAFI s'articulent autour de cinq grands axes :

- > Structurer la coopération internationale autour du risque systémique,
- > Rendre les normes comptables plus fiables et plus réalistes,
- > Lutter contre la procyclicité,
- > Organiser la surveillance des grandes institutions autour d'un régulateur chef de file,
- > Reconnaître la diversité des marchés et en tirer les conséquences.

_ Les Sommets du G20 à Londres en avril 2009 et à Pittsburgh en septembre 2009 posent les bases concrètes d'une nouvelle régulation du système financier mondial. Un calendrier court et précis est décidé pour l'élaboration des mesures par les régulateurs mondiaux et pour leur application. Des principes importants proposés par l'Europe, et en particulier la France, sont retenus, qu'il s'agisse du cadre de régulation du système bancaire (Bâle 2), des systèmes de rémunération ou des relations avec les pays non-coopératifs. La FBF salue la reconnaissance du dispositif de Bâle 2 comme base de la régulation bancaire internationale. Elle considère comme essentiel l'engagement des États-Unis à appliquer Bâle 2 d'ici 2011 car ce dispositif est la seule façon d'avoir un niveau de capital adéquat, même s'il est perfectible. En ce qui concerne les normes comptables, l'essentiel reste à faire (voir p 9).

De manière générale, la plus grande attention s'impose sur la mise en œuvre des principes du G20 afin qu'ils favorisent bien la sécurité du système financier et le financement de l'économie.

2001

MOBILISATION
FINANCIÈRE
INTERNATIONALE
CONTRE
LE FINANCEMENT
DU TERRORISME

Rémunérations variables des professionnels de marché : la France à l'avant-garde

_ Les banques françaises sont à l'avant-garde en prenant, dès février 2009, des engagements relatifs aux rémunérations variables des professionnels de marché afin d'éviter des prises de risques excessives. Ils sont précisés et complétés en août 2009.

_ La FBF avait souligné que la mise en œuvre de ces principes en France devait être prolongée par une approche européenne et mondiale, dans le cadre de l'initiative conduite par le G20, afin de maintenir la compétitivité des entreprises travaillant en France. Le G20 répond à cette attente en adoptant des règles largement inspirées du dispositif français à décliner dans chaque pays.

_ Les banques françaises sont les premières à mettre en œuvre ces principes internationaux. La FBF publie en novembre 2009 les normes professionnelles opérationnelles relatives aux rémunérations des personnels dont les activités sont susceptibles d'avoir une incidence sur l'exposition aux risques des entreprises bancaires. Elles précisent les dispositions d'un arrêté publié début novembre.

_ Ces normes, applicables dès l'exercice 2009 pour les rémunérations versées début 2010, définissent la gouvernance des politiques de rémunération et les règles s'appliquant aux rémunérations variables des professionnels de marché. Elles prévoient notamment l'interdiction des bonus garantis d'une durée supérieure à un an, le paiement différé d'au moins 50 % des bonus sur 3 ans et le versement d'au moins 50 % des bonus en actions, ainsi qu'un malus.

L'objectif est d'éviter les prises de risques excessifs en renforçant la cohérence entre le comportement des personnels concernés et les objectifs à long terme de l'entreprise. Le dispositif est contrôlé par la Commission bancaire dans le cadre du règlement 97-02.

2002

LA FBF OUVRE
UN BUREAU
À BRUXELLES

Pays non-coopératifs : les banques françaises s'engagent

_ La lutte contre les paradis fiscaux et les juridictions non-coopératives est identifiée comme une priorité par le G20 d'avril 2009, afin de protéger les finances publiques. Les banques françaises font des propositions en matière d'information et de gouvernance dès mai 2009 et soulignent l'importance de la mise en place de listes claires par les États pour une meilleure efficacité. Elles engageront la fermeture de leurs filiales et succursales dans les paradis fiscaux qui, à compter de mars 2010, figureraient encore sur la liste grise de l'OCDE et qui n'auraient pas signé de convention fiscale avec la France.

2003

"CINQ PRINCIPES
POUR L'EUROPE
BANCAIRE"
LA FBF FAIT ENTENDRE
SA VOIX POUR
LA CONSTRUCTION
DE L'EUROPE

Fonds propres et liquidité : une réforme structurante

– Suite aux demandes du G20, le Comité de Bâle lance début décembre 2009 deux consultations pour renforcer la solidité du secteur bancaire international et contrôler le risque de liquidité. Il répond aussi favorablement à la demande récurrente des banques européennes de procéder d’abord à une évaluation d’ensemble des mesures en matière d’exigence des fonds propres, ainsi que de leur calibrage et interdépendances.

– Les banques françaises, comme leurs homologues européennes, rappellent en effet qu’il faut veiller à ce qu’une augmentation excessive des exigences de fonds propres ne diminue pas la capacité des banques à financer l’économie et n’hypothèque pas la reprise économique. Elles vont participer activement au premier semestre 2010 à la consultation qui doit permettre de calibrer les mesures et d’évaluer l’ensemble de leurs effets. Sur la base de cette évaluation, le Comité devrait publier des recommandations pour fin 2010. L’objectif est une mise en œuvre pour fin 2012.

La difficile réforme des normes comptables

– La crise financière a mis en lumière l’aspect procyclique des normes comptables, c’est-à-dire leur capacité à accentuer les effets d’un cycle économique. Le modèle de juste valeur (valorisation des actifs à leur valeur de marché et non selon leur coût de revient) oblige en effet les banques à comptabiliser toute baisse de valeur de leurs actifs comme des pertes effectives. Pour les actifs devenus illiquides, la juste valeur a ainsi aggravé les effets de la crise.

– Le G20 demande en avril 2009 la création d’urgence de nouvelles normes comptables de haute qualité, qui sont proches des propositions qu’a faites la FBF dès 2008. Dans ce cadre, l’IASB lance en juin 2009 une réforme en profondeur de la norme IAS 39. En novembre, l’Union européenne décide de ne pas endosser selon une procédure accélérée l’IFRS 9 sur la classification et l’évaluation des actifs, première phase de la réforme.

– Le G20 de septembre demande aux organismes international et américain (IASB et FASB) d’accélérer leur travail conjoint pour définir un jeu unique de normes comptables mondiales avant le mois de juin 2011. La FBF est favorable à cette convergence. Comme pour la réforme de l’IAS 39, elle restera vigilante afin que les normes reflètent la performance économique des établissements et ne renforcent pas la procyclicité. La FBF regrette en effet que le G20 n’ait pas explicité la nécessité d’un modèle d’évaluation mixte dans lequel la “ juste valeur ” devait s’appliquer uniquement lorsqu’il existe un marché actif et liquide, et la nécessaire prise en compte du modèle d’activité de l’entreprise comme premier critère de classement des instruments financiers.

LA FBF S’INSCRIT AU REGISTRE FACULTATIF DES REPRÉSENTANTS D’INTÉRÊTS À BRUXELLES

La FBF s’inscrit en février 2009 au registre facultatif des représentants d’intérêts, mis en œuvre dans le cadre de l’initiative pour la transparence de la Commission européenne. Ce faisant, la FBF et ses collaborateurs s’engagent à respecter les dispositions du code de conduite élaboré par la Commission dans le cadre de cette initiative. La FBF souscrit à l’objectif de ce registre d’assurer une transparence accrue de la représentation d’intérêts, des intervenants dans ce domaine et de leurs activités.

> Des travaux européens pour renforcer la solidité des banques

2004

DIX NOUVEAUX PAYS
ENTRENT DANS L'UE :
LE MARCHÉ EUROPÉEN
REPRÉSENTE DÉSORMAIS
450 MILLIONS
DE CONSOMMATEURS

L'Europe prend de nouvelles mesures pour améliorer la stabilité du secteur bancaire, avec la révision de la directive sur l'adéquation des fonds propres et l'harmonisation de la garantie des dépôts.

Le seuil minimal de garantie des dépôts relevé en Europe

— La nouvelle directive sur les systèmes de garantie des dépôts est publiée au JO de l'Union européenne le 13 mars 2009. Le texte vise à faire converger les systèmes de garantie des dépôts en cas de faillite bancaire dans l'Union européenne. Les États membres l'appliquent à partir du 30 juin 2009. Le seuil minimal de garantie des dépôts est désormais relevé de 20 000 à 50 000 euros. Ce seuil sera harmonisé fin 2010 à 100 000 euros dans tous les États membres, sauf si une étude que doit faire la Commission européenne d'ici la fin du 1^{er} trimestre 2010 montre que ce n'est pas nécessaire.

— Les banques françaises sont favorables à cette harmonisation des plafonds entre les États membres ainsi qu'au relèvement du montant garanti. En France, le plafond s'élève aujourd'hui à 70 000 euros.

2005

APRÈS 15 ANS
DE DISCUSSION,
LA DIRECTIVE
SUR LA TAXATION
DES REVENUS
DE L'ÉPARGNE
EN EUROPE ENTRE
EN VIGUEUR

Deux révisions de la directive sur les fonds propres (CRD)

— En mai 2009, le Parlement européen adopte la première révision de la directive sur l'adéquation des fonds propres (CRD II). Elle était prévue dans la première CRD, et est l'occasion d'y intégrer certaines recommandations relatives à la supervision des groupes paneuropéens, au traitement prudentiel de la titrisation, à la surveillance des grands risques et à la définition des fonds propres hybrides. Le texte, publié au JO de l'UE en novembre 2009, doit être transposé dans les États membres avant le 31 octobre 2010, pour une entrée en vigueur fin 2010.

— Tout au long des travaux, la FBF rappelle que le texte doit contribuer à renforcer la stabilité financière en Europe sans restreindre le financement de l'économie ni entraîner de distorsions de concurrence. Elle soutient les avancées en matière de supervision et les débuts d'harmonisation du calcul des fonds propres, qu'il faudrait poursuivre. Elle regrette en revanche que la réglementation des grands risques prévoit un traitement indifférencié des risques. Les banques ne devraient pas être traitées comme les autres contreparties, car cela pourrait aboutir à une réduction de l'activité interbancaire et à une déstabilisation des marchés.

— En juillet 2009, la Commission européenne publie une nouvelle proposition de révision de la CRD (CRD III). Elle porte sur les exigences de fonds propres du portefeuille de négociation et de re-titrisations, les exigences de publication sur les risques liés à la titrisation et les politiques de rémunération. Le Conseil européen de décembre approuve les modifications à apporter à la CRD proposées par le Conseil Ecofin de novembre et invite les États à mettre en œuvre des mesures sur la rémunération des professionnels de marché.

2006

LA FBF CONTRIBUE
AU LIVRE BLANC
DE LA COMMISSION
SUR LA POLITIQUE
DE L'UE POUR
LES SERVICES
FINANCIERS

> Vers une harmonisation de la supervision financière européenne

La Commission reprend les propositions du Groupe Larosière pour le renforcement de la supervision européenne des groupes transfrontières, que la FBF avait soutenu.

Une supervision à deux niveaux

— La FBF soutient de longue date une surveillance adaptée à l'organisation et à la dimension des groupes transfrontières. La crise l'a rendue d'autant plus nécessaire. Sur le plan international, les pays du G20 décident de renforcer la surveillance des risques financiers avec la création du Conseil de Stabilité Financière, ce que salue la FBF. Au niveau européen, la Commission européenne propose le 23 septembre 2009 des projets sur l'organisation et la supervision des institutions financières européennes. Ils reprennent largement les recommandations du rapport du Groupe Larosière, que la FBF avait soutenu dans sa réponse à la consultation, en avril. Les travaux de ce groupe, publiés en février, préconisent une supervision à deux niveaux, micro- et macroprudentiels.

Un Conseil Européen du Risque Systémique (CERS)

— Le conseil Ecofin adopte un compromis le 20 octobre sur le Conseil Européen du Risque Systémique (CERS). La FBF soutient la création de ce Conseil, qui vise à alerter sur les risques macroéconomiques pesant sur la stabilité financière. Le CERS aura la possibilité d'adresser des recommandations et avertissements aux États membres et aux autorités de surveillance nationales et européennes, qui devront s'y conformer ou se justifier. La profession regrette toutefois que le CERS ne soit pas doté d'un groupe permanent de représentants des parties prenantes (banquiers, assureurs, etc.) et que les recommandations du CERS ne soient pas plus contraignantes.

Trois nouvelles autorités européennes de supervision

— Le Conseil Ecofin du 2 décembre 2009 adopte un compromis sur la création des trois nouvelles autorités européennes de supervision. Elles résultent de la transformation des comités existants (CESR, CEBS et CEIOPS), dotés de nouvelles compétences. Avec les autorités nationales de surveillance, ces trois autorités constituent le Système Européen de Surveillance Financière (SESF), chargé de la surveillance microprudentielle des établissements. Les banques françaises souhaitent que le rôle de ces nouvelles autorités se concentre sur l'établissement d'une réglementation commune et la vérification de l'application harmonisée en Europe. Elles ne doivent pas, sauf si les textes européens ne sont pas appliqués, intervenir dans la supervision des groupes bancaires. Celle-ci doit relever de la responsabilité du collège et du superviseur sur base consolidée pour les groupes bancaires transfrontières. La FBF défend en effet la voie d'une véritable supervision consolidée.

MOBILITÉ BANCAIRE EN EUROPE

— L'intégration européenne de la banque de détail connaît une avancée concrète en novembre 2009 : l'engagement des banques pour faciliter la mobilité au sein de chaque pays de l'UE est en vigueur.

SUIVRE LES PROBLÉMATIQUES SUR LE FINANCEMENT DU COMMERCE INTERNATIONAL

— Au sein du pôle Affaires européennes et internationales de la FBF, le département Financements Export représente et intervient pour le compte des banques de la Place auprès des autorités françaises et internationales sur toutes les questions liées au financement des exportations.

> L'intégration des marchés financiers progresse

2007

RÉVOLUTION
DANS LES MARCHÉS
FINANCIERS POUR
LE PETIT ÉPARGNANT
FRANÇAIS COMME
POUR L'INVESTISSEUR
TRANSFRONTIÈRE :
LA MIF EST EN PLACE

La FBF soutient de longue date l'intégration des marchés financiers en Europe. Les initiatives sur les OPCVM et les agences de notation sont un pas de plus dans cette direction.

2008

LA DIRECTIVE
SUR LE CRÉDIT
AUX CONSOMMATEURS
EST ADOPTÉE :
UNE ÉTAPE IMPORTANTE
POUR L'EUROPE
DE LA BANQUE DE DÉTAIL

La directive OPCVM intègre le passeport européen des OPCVM et des fonds d'investissement

La directive OPCVM IV est publiée au JO de l'Union européenne le 19 novembre 2009. La révision du texte avait été lancée à l'été 2008 par la Commission européenne. La FBF participe activement aux consultations sur les mesures de mise en œuvre de la directive, lancées par le CESR dès février 2009.

Le nouveau texte intègre le passeport européen pour les sociétés de gestion. C'était une demande de la profession bancaire française.

Ce passeport permettra aux sociétés de gestion de développer leurs activités à partir d'un seul pays. Il favorisera ainsi le développement d'un véritable marché européen des fonds d'investissement. Les banques françaises sont par ailleurs favorables aux dispositions de la directive qui visent à faciliter la distribution transfrontalière des fonds OPCVM grâce à une nouvelle procédure électronique de notification entre régulateurs nationaux.

La fusion des fonds d'investissement harmonisés est autorisée, tant sur une base nationale que transfrontalière. Enfin, les informations communiquées par la société de gestion à un investisseur potentiel sont simplifiées : ces informations-clés doivent faciliter la comparaison des fonds. La directive devra être transposée par les États membres avant le 1^{er} juillet 2011. La FBF participe d'ores et déjà aux travaux de Place menés par l'AMF pour préparer la transposition en France.

Tous OPCVM confondus, le marché français est estimé à 1245 milliards d'euros en 2008, selon l'AFG.

2009

LES EUROPÉENS
CHANGENT PLUS
FACILEMENT
DE BANQUE

Les agences de notation sont mieux encadrées

Le règlement sur les agences de notation est publié au JO de l'Union européenne le 17 novembre. Il est directement applicable dans tous les États membres depuis début décembre. La FBF a exprimé depuis longtemps son souhait de voir évoluer les agences vers une meilleure gestion des conflits d'intérêts, la transparence des méthodes de notation, la différenciation entre la notation des dettes corporate et celle des produits structurés ainsi que vers leur enregistrement et leur supervision par une autorité. Ainsi, la FBF a largement soutenu le projet du règlement.

> Chiffres-clés : les banques françaises en Europe et dans le monde

Plus de 1 000 implantations françaises dans le monde

— Les établissements de crédit français sont présents à l'étranger dans 89 pays différents, au travers de 1 039 implantations, dont 52 % sont en Europe.

CECEI, DONNÉES À FIN 2008

545 implantations françaises en Europe

— On compte 545 implantations des établissements de crédit français au sein de l'EEE, soit plus du double par rapport à 2000.

Ils sont particulièrement présents :

- > au Royaume-Uni (106 implantations),
- > en Allemagne (59 implantations),
- > en Italie (60 implantations),
- > en Espagne (42 implantations).

CECEI, DONNÉES À FIN 2008

Banques sous contrôle étranger : 10,6 % du total de bilan des établissements de crédit

— Les banques sous contrôle étranger représentent plus de la moitié des banques en France en 2008 et 10,6 % du total de bilan de l'ensemble des établissements de crédit, selon le CECEI.

Elles distribuent 9,5 % des crédits et collectent 7,5 % des dépôts.

RAPPORT ANNUEL CECEI 2008

La France est le premier pays européen accueillant les banques européennes

— En 2008, plus de 66 % des implantations étrangères en France sont européennes, soit 153 implantations. Selon la BCE, fin 2008, la France était ainsi le premier pays européen en nombre d'implantations de filiales bancaires d'origine européenne (83 filiales, avant le Luxembourg, l'Espagne et l'Allemagne), et le deuxième pour les implantations de filiales de banques originaires de pays tiers (54 unités, après le Royaume-Uni).

BCE, STRUCTURAL INDICATORS FOR THE EU BANKING SECTOR, JANVIER 2010

— La France est au 4^e rang des pays de l'UE pour la densité du réseau d'agences, et au 9^e rang pour les automates.

EU BANKING STRUCTURES, OCTOBRE 2008

— On compte 8 360 établissements de crédit dans l'Union européenne au 1^{er} janvier 2010.

BCE, MFI STATISTICS 2010

ARIANE OBOLENSKY, PRÉSIDENTE DU COMITÉ EXÉCUTIF DE LA FBE

Ariane Obolensky, directrice générale de la FBE est présidente du comité exécutif de la Fédération bancaire européenne (FBE) depuis le 1^{er} janvier 2009, pour un mandat de 2 ans. Interlocutrice incontournable de la Commission et du Parlement européen, la FBE est au cœur des chantiers européens. Elle participe activement aux travaux de sortie de crise, notamment sur les dossiers des normes comptables et de la révision de la directive CRD. La FBE représente indirectement plus de 7 600 banques de détail et de gros, locales et internationales, soit plus de 3 millions de collaborateurs.

L'EUROPE DES PAIEMENTS AVANCE

La directive sur les services de paiement est en vigueur. Les banques européennes préparent désormais la migration aux moyens de paiement SEPA. Voir page 29.



LES ENTREPRISES BANCAIRES



CHAPITRE II

> Les mesures françaises face à la crise financière

La poursuite du financement de l'économie est au centre des préoccupations des banques françaises en 2009. Grâce au plan de soutien français à l'économie et à leur solidité intrinsèque, les banques continuent d'octroyer des crédits dans un contexte difficile.

Un plan de soutien français rapidement efficace

— En France, les banques résistent globalement bien à la crise, grâce notamment à leur modèle de banque globale et à leur politique de crédit responsable.

C'est pourquoi moins d'un an après la mise en place du plan de soutien français à l'économie, la majorité des banques remboursent les quasi fonds propres qui leur avaient été apportés par les pouvoirs publics via la Société de Prise de Participation de l'Etat (SPPE). Cet apport – une vingtaine de milliards d'euros pour l'ensemble du secteur – est d'un montant bien inférieur à celui mobilisé dans d'autres pays. Il permet aux banques françaises de poursuivre l'octroi de prêts et ainsi faciliter la reprise de la croissance. À partir d'octobre 2009, les banques remboursent ces titres. La société de financement (SFEF), créée en octobre 2008 pour lever des fonds sur les marchés avec la garantie de l'Etat et les prêter aux banques, décide en septembre 2009 de mettre un terme à son activité. Les banques françaises ont en effet retrouvé la capacité de se refinancer sur les marchés. La SFEF a levé 77 milliards d'euros.

— Le plan français montre son efficacité puisqu'il permet de combler les lacunes conjoncturelles du marché et de laisser les banques poursuivre leur activité. Au total, en contrepartie des prêts consentis par la SFEF et de la rémunération des titres subordonnés et des actions de préférence apportés par la SPPE, les recettes pour le budget de l'Etat s'élèvent à 2 milliards d'euros.

— En contrepartie de ces mesures, les banques s'étaient engagées sur une croissance des encours de crédit de 3 à 4 % pour 2009. Le scénario macroéconomique qui prévalait lors de ces engagements à l'automne 2008 (1,3 % de croissance en volume du PIB et une inflation de quelque 2 %) rendait ces anticipations réalistes.

Toutefois, la croissance est fortement revue à la baisse pour 2009.

Or, selon une enquête du BIPE parue en juin 2009, la croissance des encours est fortement liée à l'évolution du PIB et à l'inflation. Dans un contexte économique difficile qui pèse sur la demande, l'encours global des crédits octroyés par l'ensemble des établissements de crédit français progresse de + 1,8 % sur un an à fin 2009, selon la Banque de France. Les encours de crédits aux ménages connaissent une croissance dynamique ; les crédits aux entreprises amorcent une reprise en fin d'année. Les banques prennent de nombreuses initiatives pour accompagner leurs clients entreprises dans cette période perturbée (voir pages 24 et 25).

LES BANQUES FRANÇAISES FONT DES PROPOSITIONS POUR RÉFORMER LE SYSTÈME FINANCIER INTERNATIONAL

Les banques françaises sont les premières à mettre en œuvre des principes sur la rémunération des professionnels de marché. De même, elles font des propositions dès mai 2009 pour la lutte contre les paradis fiscaux. Voir page 8.

2002

LE RÈGLEMENT
EUROPÉEN SUR
LES NORMES IAS
EST ADOPTÉ

La loi de régulation bancaire tire les conséquences de la crise financière

– Le projet de loi sur la régulation bancaire, présenté au Conseil des ministres le 16 décembre, comporte deux volets. Il met en œuvre les décisions du G20 au niveau national et améliore les circuits de financement des entreprises pour favoriser la reprise de l'économie.

Ce texte devrait être discuté au Parlement au cours du 1^{er} trimestre 2010.

> Décliner les principes du G20

– Le texte crée un Conseil de la régulation financière et du risque systémique. Présidé par le ministre de l'Économie et réunissant les autorités de contrôle du secteur financier, ce Conseil vise à mieux prévenir les risques du secteur et à mieux coordonner l'action de la France pour les négociations dans les enceintes internationales.

– Le projet de loi vise aussi à décliner en France les textes européens. Ainsi, il envisage de créer un contrôle des agences de notation, conformément au règlement européen du 16 septembre 2009. De même, il renforce l'efficacité du contrôle des banques européennes transfrontières, en transposant la directive du 16 septembre 2009 sur la réglementation bancaire : échange d'information entre autorités financières européennes, introduction en droit national des collèges de superviseurs.

> Améliorer le financement des entreprises

– La FBF répond en juin 2009 aux consultations lancées par le Haut Comité de Place et par l'AMF sur la réforme des offres publiques. Certaines des dispositions sont intégrées dans le projet de loi sur la régulation bancaire. Pour améliorer les conditions d'accès au marché des PME, le projet introduit des procédures d'offres publiques et de retrait obligatoires sur Alternext. La FBF est favorable à ces mesures. Le texte développe également l'assurance-crédit au bénéfice des PME, et renforce l'efficacité des outils de financement de l'innovation des PME en fusionnant les trois sociétés OSEO.

“L' Autorité de contrôle prudentiel” en cours de création

– Fin juillet, Christine Lagarde, ministre de l'Économie, annonce la création d'une nouvelle autorité en charge de la supervision de l'assurance et de la banque, née du rapprochement des autorités d'agrément et de contrôle existantes. Les banques françaises sont favorables à ce projet.

– Le projet modernise le système de supervision financière français en créant une autorité nouvelle autonome. Pour la FBF, il est important que cette réforme simplifie les structures et renforce la cohérence de la supervision entre les différents métiers de la finance, tout en respectant leur spécificité.

2003

LA FBF PILOTE
LA RÉALISATION
D'UN MODULE
DE FORMATION
À LA LUTTE CONTRE
LE BLANCHIMENT
POUR L'ENSEMBLE
DE LA PROFESSION
BANCAIRE

2004

L'AFB ET
LES PARTENAIRES
SOCIAUX CRÉENT
L'OBSERVATOIRE
DES MÉTIERS
DE LA BANQUE

> Les banques mobilisées contre le blanchiment

La transposition de la 3^e directive représente un chantier conséquent pour les banques françaises, en termes de formation, d'organisation et de relations avec les clients.

D'importants travaux de conformité dans les banques

— L'ordonnance du 30 janvier 2009 transpose la 3^e directive relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Elle est suivie par la publication des textes d'application, qui déclinent les obligations des institutions financières. Le dernier texte est publié le 18 janvier 2010.

— Les deux changements majeurs résident dans la déclinaison du principe d'une approche différenciée en fonction des risques et dans l'extension du champ de l'infraction soumise à déclaration, qui recouvre dorénavant toutes les infractions passibles d'une peine de prison supérieure à un an et notamment la fraude fiscale, le travail clandestin, le vol, l'escroquerie... Les banques se mobilisent fortement pour mettre en conformité leur organisation interne et former leurs collaborateurs. La FBF et le CFPB préparent un nouvel outil de formation qui remplacera début 2010 le module établi en 2003. Il a permis de former près de 400 000 collaborateurs.

De nouvelles obligations de vigilance envers les clients

— Les banques doivent actualiser la connaissance de l'ensemble de leurs clients et leur poser des questions qui leur permettront de comprendre l'objet et la nature des opérations effectuées par leurs clients. Depuis le mois de septembre 2009, les banques appliquent les nouvelles obligations de vigilance à leur clientèle. Les éléments d'information qui peuvent être recueillis pendant toute la durée de la relation d'affaires sont précisés par l'arrêté du 2 septembre 2009.

Des obligations de déclaration précisées pour une action plus pertinente

— La FBF travaille avec les autorités publiques à une vision la plus efficace et pragmatique possible du dispositif, malgré l'extension du champ de la déclaration de soupçon. À titre d'exemple, en matière de fraude fiscale, l'ordonnance prévoit que les banques ne fassent une déclaration que si deux conditions sont remplies : avoir un soupçon sur l'opération et être en présence d'un indicateur de blanchiment de fraude fiscale. La liste des indicateurs publiée dans le décret du 16 juillet 2009 permet aux établissements de se concentrer sur les situations présentant le plus de risques et de cibler la grande fraude fiscale (utilisation d'une société écran, vente d'un bien immobilier à un prix manifestement inférieur à ceux du marché...).

— Pour répondre à la demande des professionnels, la Commission bancaire et Tracfin publient en décembre 2009 des lignes directrices conjointes sur la déclaration de soupçon. La FBF a contribué à la concertation de Place.



UN GUIDE POUR LES CLIENTS SUR LES CONTRÔLES LIÉS À LA LUTTE ANTI-BLANCHIMENT

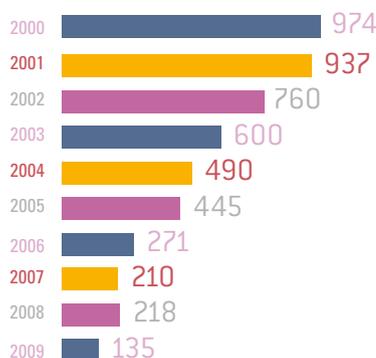
— La FBF publie en mars 2009 un mini-guide "Les clés de la banque" : ce guide explique aux clients pourquoi et comment les banques font des contrôles et en quoi cela peut avoir des conséquences pratiques dans les relations avec leurs banquiers. Il est téléchargeable sur les sites fbf.fr et lesclesdelabanque.com.

UNE ÉVALUATION PAR LE GAFI

— Le dispositif français de lutte contre le blanchiment est actuellement évalué par le GAFI qui devrait publier son rapport en octobre 2010.

> Les chiffres de la sécurité

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'AGRESSIONS À MAIN ARMÉE ENTRE 2000 ET 2009



SOURCE : FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

Hold-up : - 38 % d'agressions dans les agences en 2009

Le nombre d'agressions dans les agences bancaires continue à baisser en France. On compte ainsi 135* vols à main armée en 2009, contre 218 en 2008. Cette diminution du nombre de hold-up s'explique à la fois :

- > par les mesures préventives que prennent les banques, qui maintiennent un degré élevé de vigilance pour l'application des procédures de sécurité concernant leurs clients, leurs collaborateurs et leurs sites ;
- > par les résultats positifs enregistrés par les actions répressives des services de police et des unités de gendarmerie.

* Les chiffres de la dernière année ne sont pas encore définitifs. Ils sont susceptibles d'être corrigés du fait des délais de consolidation des données.

14 565 déclarations de soupçon

En 2008, TRACFIN a reçu 14 565 déclarations de soupçon, contre 12 481 en 2007. Les établissements de crédits représentent plus de 79 % des déclarations reçues.

> Le dialogue social continue

Sur l'emploi...

En mai 2009, l'AFB conclut un accord de branche largement majoritaire sur l'emploi dans le secteur bancaire. Il facilite l'accès des jeunes à la vie professionnelle. Il formalise les engagements de la profession d'accompagner les jeunes en difficulté (en situation de handicap, avec une formation initiale de faible niveau ou inadaptée au marché de l'emploi,...) et propose de développer des actions régionales. Cet accord met en place le Contrat à Objet Défini, avec des modalités communes et permet ainsi sa mise en œuvre par les entreprises de la branche. Il prévoit également l'ouverture de négociations sur la Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) et notamment l'engagement de la branche professionnelle à élaborer des outils et dispositifs de GPEC adaptés aux PME bancaires. Ces outils seront mis à la disposition des PME début d'année 2010.

... et les incivilités

L'AFB anticipe et propose dès mars aux organisations syndicales d'ouvrir les négociations pour la révision de l'accord de novembre 2006 sur les incivilités envers les collaborateurs en relation avec la clientèle. En décembre 2009, l'AFB signe un accord à durée indéterminée avec l'ensemble des organisations syndicales de la branche, qui prolonge certaines dispositions du précédent notamment en matière de recensement, de formation et de mesures d'accompagnement des salariés victimes des incivilités. La banque est la première profession ayant des contacts avec le public qui a signé un accord de branche sur ce sujet. L'accord a permis de procéder à un recensement au niveau de la profession du nombre et du type d'incivilités envers les salariés au contact de la clientèle. Ils ont été victimes de 2 253 incivilités en 2008. Un suivi sera effectué chaque année.

2005

LE CONTRÔLE INTERNE EST RENFORCÉ DANS LES BANQUES

2007

LA FBF FINANCE 5 CHAIRES DE RECHERCHE EN BANQUE D'INVESTISSEMENT ET DE MARCHÉS

2009

LA 3^e DIRECTIVE CONTRE LE BLANCHIMENT EST TRANSPOSÉE

> L'emploi dans la banque

Malgré la crise, les banques poursuivent les embauches. Elles s'impliquent également en amont, pour faciliter l'orientation et la professionnalisation des jeunes.

Plus de 36 000 embauches en 2008 dans les banques

En 2008, le taux d'embauche est de près de 8 %, selon l'enquête emploi AFB, soit en légère baisse par rapport à 2007. L'ensemble des banques a recruté plus de 36 000 personnes sur l'année 2008. Les recrutements demeurent ainsi à des niveaux élevés, malgré la crise économique. Les grandes tendances perdurent, notamment la montée en qualification. Les embauches au niveau bac +4/5 sont de plus en plus nombreuses (42 %) pour accompagner l'évolution des métiers. Les jeunes occupent alors des postes dans les métiers supports au siège ou dans le réseau, en tant que chargé de clientèle professionnels ou PME. Les diplômés bac +2/3, notamment pour les métiers commerciaux, continuent à être appréciés (41,8 % des embauches). Près des deux tiers des recrutements concernent des jeunes de moins de 30 ans.

Une convention avec l'Enseignement supérieur

Ariane Obolensky, directrice générale de la FBF et Valérie Péresse, ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche signent en juin 2009 un protocole d'orientation pour renforcer les relations entre les établissements d'enseignement supérieur et la profession bancaire dans le cadre de l'autonomie des universités.

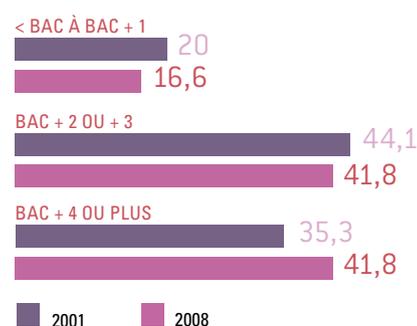
Le protocole permettra de développer les échanges déjà engagés, notamment à travers l'information sur les métiers et l'orientation professionnelle, l'organisation de contacts avec les entreprises pour les emplois et les stages et l'implication de professionnels dans les conseils d'administration des universités.

Une première convention d'application concerne la professionnalisation. Elle mobilise la Direction générale de l'enseignement supérieur et de la recherche et le Centre de formation de la profession bancaire (CFPB), en fixant notamment des objectifs de progression de l'alternance, de développement de partenariats pédagogiques et de mise en œuvre de cursus innovants au titre de la formation tout au long de la vie. Les partenaires s'engagent ainsi à accroître de 5 % par an dans les trois prochaines années les effectifs des alternants au niveau licence et surtout master.

Une étude sur les métiers du contrôle dans la banque

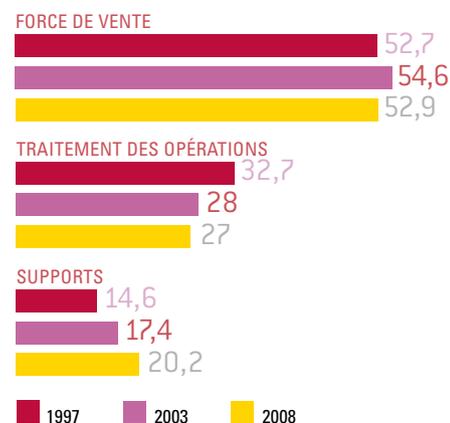
L'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans la banque publie fin 2009 une étude sur les métiers du contrôle. Les banques ont en effet progressivement renforcé et professionnalisé les métiers du contrôle interne, notamment sous l'impulsion de la réglementation en vigueur. L'étude passe en revue trois grandes familles de métiers : conformité, risque, audit/inspection. L'intégralité du rapport est accessible sur le site de l'Observatoire.

ÉVOLUTION DE LA STRUCTURE DES EMBauchES PAR DIPLÔME 2001-2008 EN %



SOURCE : ENQUÊTE EMPLOI AFB, JUIN 2009

ÉVOLUTION DES EFFECTIFS PAR GRANDES CATÉGORIES DE MÉTIERS EN %



SOURCE : ENQUÊTE EMPLOI AFB, JUIN 2009



LES BANQUES ET LEURS CLIENTS



CHAPITRE III

> Relations banques-clients : de nouvelles avancées

En 2009, les banques poursuivent leurs efforts pour rendre la banque plus claire et plus accessible.

Les banques renforcent la transparence sur les tarifs

— Début 2009, les banques mettent à disposition de leurs clients le premier récapitulatif annuel des frais liés au fonctionnement de leur compte de dépôt. Prévues par la loi du 3 janvier 2008, cette mesure vient compléter toute une série d'initiatives déjà prises par les établissements, pour renforcer la lisibilité et la transparence des prix (accessibilité des tarifs sur les sites Internet et en agences, code visuel sur les relevés signalant les frais relatifs au fonctionnement du compte...). Plus de la moitié des Français (56 %) déclarent avoir une idée précise de ce que leur coûte leur banque annuellement. 54 % des Français se souviennent, plusieurs mois après, avoir reçu un récapitulatif annuel de frais en 2009.

ENQUÊTE IFOP, JUIN 2009

La mobilité facilitée

— Conformément à leurs engagements pris en mai 2008, les banques françaises généralisent le 1^{er} novembre 2009 un service d'aide à la mobilité facilitant le changement de banque. Celui-ci permet notamment la prise en charge par la nouvelle banque du transfert de toutes les opérations de prélèvements et de virements à la place du client. Le nouveau dispositif répond aux principes communs adoptés par les banques européennes, visant à faciliter la mobilité bancaire au sein de chaque pays de l'Union européenne. Il complète les nombreuses mesures déjà prises par les banques françaises. Ainsi, 5 % des Français ont changé de banque au cours des 12 derniers mois à mi-2008 (soit l'équivalent de l'ensemble des clients d'une grande banque).

IFOP, 2009

Une charte pour promouvoir l'égalité dans la relation banque/client

— Soucieuses de garantir le meilleur traitement possible tout au long de la relation bancaire à l'ensemble de leurs clients, les banques signent le 26 juin 2009 une convention avec la Halde*. Les deux organismes s'engagent ainsi à collaborer pour lutter contre les discriminations et promouvoir l'égalité dans la relation banque/client.

* Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité

La médiation bancaire élargie

— En 2008, le champ de la médiation est élargi pour inclure le crédit, l'épargne et les produits financiers. Les médiateurs bancaires reçoivent 24 800 saisines en 2008 (+ 15,7 %). Près d'un tiers des demandes ont fait l'objet d'une médiation. Du fait du nouveau champ de la médiation, on note une augmentation des saisines liées aux opérations de crédit et aux placements financiers.

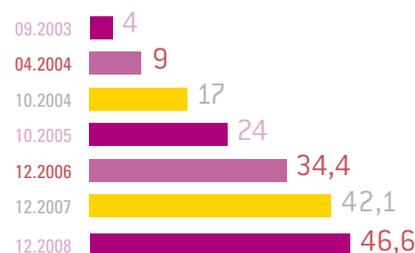
RAPPORT DE LA MÉDIATION BANCAIRE POUR 2008, BANQUE DE FRANCE, 1^{ER} TRIMESTRE 2010

79 % DES CLIENTS DISPOSENT D'UNE CONVENTION DE COMPTE À FIN 2008

— À fin 2008, 46,6 millions de clients étaient équipés d'une convention de compte, soit près de 79 % des clients particuliers. Ils étaient 17 millions en octobre 2004.

La convention de compte est un contrat signé par le client et la banque, qui contient l'ensemble des conditions du fonctionnement du compte au quotidien : modalités d'ouverture, clôture, prix, droits des signataires... Elle est remise au client à chaque ouverture de compte, depuis 2003. Pour ceux ayant ouvert un compte avant cette date, les banques multiplient les actions pour les encourager à s'en procurer une.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS ÉQUIPÉS D'UNE CONVENTION DE COMPTE (EN MILLIONS)



> Crédit : information et accessibilité

2001

LA CONVENTION
BELORGEY
EST SIGNÉE
POUR L'ACCÈS
AU CRÉDIT
DES PERSONNES
MALADES

Les banques restent mobilisées pour renforcer l'information des clients autour du crédit. Elles appliquent les engagements qu'elles avaient pris en 2008 et prennent des initiatives pour aider leurs clients pendant la crise.

Crédit immobilier : les banques accompagnent leurs clients en temps de crise

_ Les établissements de crédit ont renforcé leurs efforts pour aider leurs clients dans un contexte économique perturbé.

- > Les réseaux accompagnent les emprunteurs immobiliers touchés par un problème lié à l'emploi (chômage partiel, licenciement, etc.). Ils recherchent des solutions au cas par cas pour permettre aux clients de poursuivre le remboursement de leur prêt dans les meilleures conditions, malgré leurs difficultés (ajustement, report des échéances...).
- > Les banques ont contacté, conformément à leurs engagements, tous les clients titulaires d'un crédit relais afin de faire le point sur leur situation et leur proposer des solutions en cas de problème (modification du crédit, des conditions de vente...). Depuis mai 2009, la FBF met à disposition sur ses sites Internet une liste des "contacts crédits relais" par banque.
- > Les établissements se sont également fortement mobilisés pour une mise en place rapide du prêt à taux zéro doublé dans le neuf, annoncé par le gouvernement fin décembre 2008, et appliqué dès le 15 janvier 2009.

2002

LA MÉDIATION
BANCAIRE EST
OPÉRATIONNELLE
ET GRATUITE

Assurance emprunteur : une information renforcée pour un choix facilité

_ Conformément à un engagement pris en novembre 2008, les banques remettent systématiquement depuis le 1^{er} juillet 2009 une fiche standardisée d'information à chaque client sollicitant une assurance liée à un crédit immobilier. Cette fiche, préparée par les banques et les assureurs en partenariat avec les associations de consommateurs, vise à améliorer l'information sur les conditions d'assurance proposées et de comparer plus facilement les différentes offres.

2003

LES RELATIONS
BANQUES-CLIENTS
SONT DÉSORMAIS
FORMALISÉES
DANS UN CONTRAT :
LA CONVENTION
DE COMPTE

Crédits à taux variables : une offre sécurisée et plus transparente

_ Afin de faciliter la compréhension des informations relatives aux prêts à taux variables, la profession bancaire et financière élabore en 2009 un glossaire commun. Celui-ci définit les termes les plus couramment utilisés dans les documents contractuels et publicitaires des établissements. Le glossaire est accessible à partir des sites fbf.fr et lesclesdelabanque.com, et est intégré progressivement dans la documentation commerciale des établissements. Cette initiative vient compléter la série d'engagements déjà mis en place par la profession en mai 2008, pour renforcer la confiance

et l'information des clients sur les prêts immobiliers à taux variables. Avec la mise en place du glossaire, l'ensemble des engagements annoncés sont désormais appliqués.

AERAS : un dispositif de mieux en mieux connu

_ En 2009, les banques améliorent encore l'information autour de la convention AERAS (s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé). Depuis juillet 2009, toutes les agences bancaires sont équipées d'une affichette AERAS commune à l'ensemble de la profession, indiquant notamment le numéro de téléphone du référent AERAS de la banque. L'objectif est de renforcer la connaissance du dispositif par les clients et par les conseillers.

_ La profession bancaire a diffusé plus de 130 000 mini-guides AERAS en 2009 (hors téléchargements sur les sites Internet) ; des formations ont également été organisées pour sensibiliser les équipes d'acteurs sociaux et les associations au dispositif. Le serveur vocal interactif d'information sur la convention AERAS, mis en place par la FBF et la FFSA, a quant à lui reçu près de 7 500 appels en 2009 (+ 15 % en un an).

_ La Commission de suivi, dans son rapport bilan de l'application de la convention AERAS, a salué les initiatives de la profession bancaire en faveur de l'information du public. En 2009, 27 % des Français savent qu'il existe un dispositif pour l'accès au crédit des personnes malades. Le taux de connaissance atteint même 38 % chez les personnes âgées de 50 à 64 ans, tranche d'âge potentiellement la plus concernée par la convention.

ENQUÊTE IFOP, JUIN 2009

_ En 2008, les assureurs ont reçu, tous demandeurs confondus, 3,75 millions de demandes d'assurance pour des crédits immobiliers et professionnels. 99,7 % ont fait l'objet d'une proposition d'assurance selon la FFSA. 10,3 % des dossiers (386 000) ont été déposés par des personnes présentant un risque aggravé de santé. Seuls 2,8 % de ces dossiers n'ont pu faire l'objet d'une proposition.

Succès de l'Éco-prêt à taux zéro

_ Depuis l'entrée en vigueur du dispositif en avril 2009, les banques ont proposé plus de 75 000 offres d'Éco-prêt à taux zéro à fin 2009. Ce résultat est en phase avec les ambitions du gouvernement de distribuer près de 200 000 prêts avant la fin 2010.

Ce succès est à mettre sur le compte de la forte implication des acteurs concernés (professionnels de l'immobilier, artisans) mais surtout des établissements de crédit qui ont rapidement mis en place les moyens nécessaires pour former leurs équipes et adapter leur organisation à la distribution de ce nouveau produit. Pour confirmer ce succès, les banques alertent toutefois les pouvoirs publics en juillet 2009 sur la nécessité d'apporter des précisions réglementaires (notamment sur les travaux éligibles) indispensables au dispositif pour faciliter la réalisation des projets.

L'ÉCO-PRÊT À TAUX ZÉRO

Créé par la loi de finances pour 2009, l'Éco-prêt à taux zéro permet aux particuliers de financer les travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique de leur résidence principale pour un montant pouvant aller jusqu'à 30 000 euros (travaux d'isolation, chauffage, etc.) et sur une durée de 10 ans.

> Les banques aux côtés des PME

2004

LE SITE PÉDAGOGIQUE DE LA FBF WWW.LESCLESDELABANQUE.COM EST OUVERT

Les banques françaises restent plus que jamais mobilisées pour accompagner les PME dans un contexte difficile et pour financer leurs projets. Elles sont à l'écoute de leurs besoins et soutiennent les mesures en faveur du renforcement de leurs fonds propres.

Une forte implication dans le dispositif de médiation du crédit

Les banques françaises s'impliquent en faveur du financement de toutes les entreprises, en particulier des TPE/PME. À ce titre, elles participent activement au dispositif de médiation du crédit destiné à rechercher des solutions aux possibles difficultés de trésorerie et de financement rencontrées par les entreprises. Plus de 500 correspondants ont été désignés dans les réseaux bancaires pour suivre le déroulement de la médiation sur le terrain. Et le 27 juillet 2009, les banques françaises signent un accord de place avec l'Etat et la Banque de France pour prolonger ce dispositif jusqu'à fin 2010, date à laquelle il sera mis en veille.

De fait, après un an de médiation, le bilan est positif. Une solution de financement a été trouvée dans deux cas sur trois. 8 500 entreprises ont été confortées dans leur activité et plus de 165 000 emplois ont pu être préservés.

RAPPORT DU MÉDIATEUR DU CRÉDIT : "UN AN DE MÉDIATION DU CRÉDIT AUX ENTREPRISES", DÉCEMBRE 2009

2005

"IL Y A UN COMPTE POUR CEUX QUI N'ONT PAS DE COMPTE" : CAMPAGNE DE LA FBF SUR LE DROIT AU COMPTE

Les banques sur le terrain

Les banques restent également mobilisées en région pour le suivi territorial du plan de soutien aux PME. Les 107 comités territoriaux FBF participent régulièrement aux réunions organisées dans les départements par les préfets avec l'appui du Trésorier payeur général (TPG) et des directeurs départementaux de la Banque de France.

2006

LA FBF PARTICIPE À L'OPÉRATION "INTERNET + SÛR, ON SE MOBILISE"

Le comité exécutif de la FBF à la rencontre des PME

Fin 2009, les dirigeants des principales banques françaises souhaitent rencontrer à tour de rôle des PME sur le terrain. Au total, plus de 1 200 PME ont pu exposer leurs préoccupations lors d'une dizaine de rencontres organisées par les comités FBF en région. Les réunions ont eu lieu notamment à Lyon, Marseille, Strasbourg, Clermont-Ferrand ou Nantes, et toutes les thématiques ont pu être abordées (crédit, gestion de trésorerie, haut de bilan, financement de l'innovation ou de l'export...). Cette action collective témoigne de la volonté des banques de réaffirmer le dialogue de proximité banques/entreprises mais aussi de démontrer leur mobilisation aux côtés des PME.

Des initiatives pour le financement des PME

_ Les banques françaises prennent plusieurs mesures pour soutenir les PME dans un contexte économique perturbé. La FBF signe en avril 2009 la convention sur le financement des besoins en fonds propres des entreprises en médiation. L'objectif est de favoriser les rencontres entre les investisseurs privés et les entreprises en recherche de capitaux propres. Celles-ci peuvent ainsi renforcer leur solidité et satisfaire leurs besoins courants de financements.

_ En avril 2009, les dirigeants des banques signent une convention avec l'Etat s'engageant à proposer des financements à l'exportation pour 7 milliards d'euros en 2009 dans le cadre de refinancement auprès de la SFEF.

_ Le 1^{er} octobre 2009, les représentants des principales banques et des sociétés d'assurance s'engagent aux côtés du Fonds Stratégique d'Investissement (FSI) à participer au Fonds de consolidation et de développement des entreprises. Il a vocation à prendre des participations minoritaires pour soutenir des PME fragilisées par la crise.

_ Les banques saluent également le plan présenté par le Président de la République le 5 octobre et destiné à consolider les fonds propres des PME.

Encourager la création d'entreprises pour les personnes en difficulté

_ La FBF conclut en octobre 2009 un protocole pour favoriser la création d'entreprises par les personnes en difficulté, dans le cadre d'un nouveau dispositif public "Nacre*" signé entre l'Etat et la Caisse des Dépôts et de Consignations. L'objectif est d'offrir aux créateurs d'entreprise concernés (chômeurs et titulaires de minima sociaux) un service d'accompagnement adapté, des moyens de financement renforcés, ainsi qu'un accès plus facile aux services bancaires. Les comités régionaux se mobilisent pour renforcer l'implication des banques sur le terrain. 20 000 chômeurs ou titulaires de minima sociaux porteurs de projets devraient ainsi pouvoir bénéficier en 2010 de prêts à taux zéro (prêts Nacre*) couplés avec des prêts bancaires qui pourront être garantis. Les principales banques développent progressivement ce nouveau service.

* Nouvel accompagnement des créateurs et repreneurs d'entreprise

Les Clés de la banque pour les professionnels

_ Après le succès des Clés de la banque, programme pédagogique dédié aux particuliers, la FBF lance en février 2009 une initiative à destination des professionnels. Le programme a pour vocation d'accompagner les artisans, commerçants, professions libérales... dans leur activité au quotidien et dans leurs relations avec la banque. Tout comme pour les particuliers, le site des Clés de la banque Professionnels s'accompagne d'une collection de mini-guides consacrés à des thématiques propres aux professionnels (le compte professionnel, le besoin de trésorerie, l'auto-entrepreneur...).

PART DES ENTREPRISES QUI ONT DEMANDÉ ET OBTENU L'INTÉGRALITÉ DES CRÉDITS DEMANDÉS DANS LES 6 DERNIERS MOIS.

FRANCE 80,4 %

ALLEMAGNE 74,4 %

ITALIE 66,4 %

AUTRES PAYS DE LA ZONE EURO
61,5 %

ESPAGNE 42,2 %

ENQUÊTE BCE RÉALISÉE DÉBUT JUILLET
ET PUBLIÉE EN SEPTEMBRE 2009

DERNIERS NUMÉROS DE LA COLLECTION DE GUIDES PROS.



> Chiffres-clés : les relations banques-clients

2007

LA FBF PUBLIE
UNE BROCHURE
POUR LES PME,
SUR LES OUTILS
DE FINANCEMENT
À COURT TERME,
AVEC OSEO
ET LA COFACE

Des services bancaires accessibles

Près de 39 000 agences à fin 2009 (y compris les points de vente La Banque Postale).

CECEI

53 300 DAB/GAB en 2008, soit un quasi doublement en 10 ans.

GIE CB, RAPPORT D'ACTIVITÉ 2008

Près de 1,3 million de points d'acceptation CB à la fin 2008 (commerçants, automates, vente à distance + DAB) à la fin 2008.

GIE CB, RAPPORT D'ACTIVITÉ 2008

2008

LA PART
D'INTERNAUTES
CONSULTANT LES SITES
BANCAIRES A DOUBLÉ
PAR RAPPORT À 2001.
ILS SONT Désormais
64 % (IFOP)

Des prix des services bancaires dans la moyenne européenne

Les prix des services bancaires français ont baissé de 2 % en 2008. Ils sont de 65,80 euros par an, contre 71,10 euros pour la moyenne de la zone euro et 70,30 euros pour la moyenne mondiale.

RAPPORT WORLD RETAIL BANKING 2009, EFMA/CAP GEMINI

Les services financiers représentent 0,57 % du budget des ménages, selon l'INSEE en 2009. À titre de comparaison, la téléphonie représente 2,79 % et l'assurance 2,19 %.

Une meilleure information sur les différents services

71 % des Français s'estiment bien informés sur la gestion de leur compte bancaire au quotidien (+ 5 points).

57 % des Français estiment qu'il est facile de se procurer les tarifs quand ils en ont besoin.

29 % connaissent les services de médiation dans les banques.

OBSERVATOIRE DE L'IMAGE DES BANQUES, IFOP 2009

2009

LES MEMBRES
DU COMITÉ EXÉCUTIF
DE LA FBF
RENCONTRENT DES PME
DANS LES RÉGIONS

Une concurrence forte et dynamique

Plus d'1 million de guides de la mobilité ont été diffusés par la FBF et les banques (hors téléchargement sur Internet).

7 % des Français ont ouvert un compte dans une nouvelle banque au cours des 12 derniers mois.

28 % des Français ont un compte dans plusieurs banques en 2009.

OBSERVATOIRE DE L'IMAGE DES BANQUES, IFOP 2009

Une image des banques globalement positive malgré la crise

71 % des Français ont une bonne image de leur banque.

67 % sont satisfaits de leur conseiller clientèle (67 %).

Deux tiers des Français reconnaissent sa disponibilité.

OBSERVATOIRE DE L'IMAGE DES BANQUES, IFOP 2009

Droit au compte : une réalité

Plus de 98 % des Français de plus de 18 ans sont bancarisés, soit l'un des taux les plus élevés, la moyenne européenne étant de 80 %.

COMMISSION EUROPÉENNE MAI 2008

Les banques sont mobilisées pour faire connaître le droit au compte (formalisé depuis janvier 2009 dans la charte d'accessibilité).

En 2009, près d'1/4 des Français connaissent ce dispositif (26%).

ENQUÊTE IFOP, JUIN 2009

On compte plus de 33 600 exercices de droit au compte en 2009 : + 5 % en un an.

BANQUE DE FRANCE

1,7 million de personnes sont interdites de chéquier en 2008. 74 % d'entre elles sont équipées de moyens de paiement alternatifs (gamme alternative de paiement au chèque, carte à autorisation systématique...) fin 2008.

8,3 millions, c'est le nombre de cartes de paiement à autorisation systématique à fin 2008, en progression de 2,8 % par rapport à 2007.

RAPPORT CCSF 2009

Des crédits pour financer les projets des particuliers

14 millions de ménages français avaient un crédit à fin 2008 soit 200 000 ménages supplémentaires par rapport à 2007. Si ce chiffre est en léger recul (- 4,1 %), notamment du fait d'une baisse de la demande des clients, 52,6 % des ménages français disposaient d'un crédit en 2008, soit l'un des niveaux les plus élevés observés depuis 1989.

31,3 % des ménages détenaient un crédit immobilier en 2008 et plus d'un tiers (33,8 %) un crédit à la consommation.

Les jeunes sont toujours nombreux à accéder à la propriété : près de 19,2 % des moins de 30 ans recourent au crédit pour acquérir un logement contre 13,2 % en 2001.

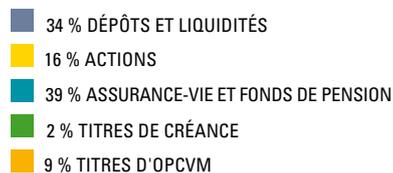
ENQUÊTE DE L'OBSERVATOIRE DES CRÉDITS AUX MÉNAGES, MARS 2009

Une épargne toujours importante

Le taux d'épargne des ménages français s'élève à 17 % au 3^e trimestre 2009, selon l'INSEE, soit une augmentation de 1 point par rapport au début de l'année.

En France, les établissements de crédit gèrent 72 millions de comptes à vue fin 2008, et 149 millions de comptes à terme et comptes d'épargne à régime spécial (livrets, CEL, PEL, LEP...) selon le CECEI.

ENCOURS DE PLACEMENTS FINANCIERS DES MÉNAGES FRANÇAIS À FIN JUIN 2009 EN %



SOURCE : BANQUE DE FRANCE



LES MOYENS DE PAIEMENT



CHAPITRE IV

> Europe des paiements : le nouveau cadre juridique en vigueur

Au 1^{er} novembre 2009, les banques françaises sont prêtes pour l'entrée en vigueur de la transposition de la directive sur les services de paiement. Elles se préparent au lancement du prélèvement SEPA.

Les banques mettent en œuvre le nouveau cadre des paiements

— La transposition de la directive sur les services de paiement instaure un nouveau cadre juridique des paiements en France. Essentiel à la construction d'un véritable marché unique des services de paiement en Europe, ce cadre régit les relations entre prestataires de services de paiement et clients et ouvre le marché à de nouveaux acteurs : les établissements de paiement. Il apporte par ailleurs quelques avancées pour les clients :

- > les délais sont plus courts pour les virements en euros,
- > les informations sont plus détaillées dans les documents contractuels,
- > il est possible de contester une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée sur une période allant jusqu'à 13 mois.

— Compte tenu des impacts importants de cette transposition en droit français, la profession bancaire s'est mobilisée très tôt pour être force de proposition auprès des autorités, en vue notamment de préserver la sécurité et la stabilité du système de paiement français.

— Malgré la publication tardive de l'ordonnance de transposition et des textes d'application en juillet 2009, les banques françaises sont prêtes lors de l'entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2009 : elles ont réalisé les modifications informatiques nécessaires, formé leurs conseillers clientèle et informé leurs clients des changements en vigueur. Par ailleurs, elles adaptent progressivement les contrats concernés et mettent à disposition de leurs clients des conventions de compte actualisées avant fin mai 2010, selon les modalités définies par les textes.

— En revanche, certains États membres ayant enregistré des retards dans la transposition de la directive européenne, des adaptations sont nécessaires en particulier pour la mise en œuvre de l'espace unique des paiements en euros (SEPA).

Les virements SEPA démarrent

— Le Comité national SEPA, présidé par la Banque de France et la FBF, poursuit sa mission de coordination de la mise en œuvre du SEPA en France. Au premier semestre 2009, le virement SEPA représente 0,8 % de l'ensemble des virements effectués en France. Les travaux importants réalisés en 2009 par l'administration pour l'émission des virements SEPA à partir de 2010, devraient cependant accélérer sensiblement leur utilisation. Les efforts des associations professionnelles en vue d'assurer une meilleure information des PME sur le virement SEPA, devraient aussi participer à cette dynamique.



UN MINI-GUIDE SUR LE CADRE JURIDIQUE DES PAIEMENTS

— Afin d'informer le public des changements introduits par la directive sur les services de paiement, la FBF publie un mini-guide "les clés de la banque" en octobre 2009.

LE RÈGLEMENT SUR LES PAIEMENTS TRANSFRONTALIERS ÉTENDU

— Le règlement européen du 16 septembre 2009 abroge le règlement de 2001 concernant les paiements transfrontaliers en euros et en étend sa portée. Le principe d'égalité des frais pour les paiements nationaux et transfrontaliers, instauré pour les virements et paiements par carte transfrontaliers en 2001, est élargi aux paiements par prélèvement à compter du 1^{er} novembre 2009.

2002

L'EURO
FIDUCIAIRE
EST UNE
RÉALITÉ

2003

LES PAIEMENTS
PAR CARTE
DÉPASSENT POUR
LA PREMIÈRE FOIS
LES CHÈQUES

UN NOUVEAU CONSEIL POUR LA GOUVERNANCE DU SEPA ?

En septembre 2009, la Commission européenne publie sa feuille de route 2009-2012 pour l'achèvement du SEPA. La création d'un nouveau Conseil du SEPA, présidé par la Banque centrale européenne et la DG Marché, pourrait apporter une réponse aux difficultés constatées dans la gouvernance du projet SEPA. Toutefois, les banques françaises estiment nécessaire d'y associer la DG Concurrence et de clarifier le positionnement de ce Conseil par rapport aux organisations déjà existantes.

2005

"L'INTERNET + SÛR,
ÇA S'APPREND",
C'EST LA CAMPAGNE
À LAQUELLE S'ASSOCIE
LA FBF

Le calendrier français est adapté pour le prélèvement SEPA

_ Concernant le prélèvement SEPA, le Comité national décide fin avril 2009 de décaler son lancement officiel en France au 1^{er} novembre 2010. C'est la date butoir fixée par le règlement européen n°924 /2009 du 16 septembre 2009 qui oblige chaque banque à être en mesure de débiter ses clients d'un prélèvement SEPA. Cette décision française tient compte des adaptations nécessaires liées au retard dans certains États membres de la transposition de la directive sur les services de paiement. Elle prend aussi en compte les déclarations des autorités européennes interdisant les commissions multilatérales d'interchange pour les prélèvements au-delà du 1^{er} novembre 2012 et la nécessité de définir de nouvelles dispositions économiques.

Fixer des dates de fin de migration à SEPA

_ Le Comité national SEPA estime que la définition de dates européennes pour le remplacement définitif des moyens de paiement nationaux par les instruments SEPA permettrait d'obtenir la mobilisation de tous en Europe et de stimuler la migration vers SEPA. De même, les conclusions du Conseil Ecofin du 2 décembre 2009 se révèlent très favorables à l'instauration au niveau européen de dates de fin de migration distinctes par instrument SEPA.

Le "projet Monnet" franchit une étape

_ L'étude de faisabilité d'un nouveau système paneuropéen de cartes initiée en 2008 par les principales banques françaises et allemandes, a montré qu'il y avait une véritable opportunité pour les banques, pour le marché et pour l'ensemble des utilisateurs à concevoir un système carte paneuropéen, afin de ne pas dépendre des seuls systèmes internationaux.

_ À l'automne 2009, ce "projet Monnet" entre ainsi dans une seconde phase : le dialogue avec les autorités européennes et la présentation du cahier des charges aux grandes banques en Europe, afin de vérifier leur intérêt et la viabilité du projet. Ces contacts devraient s'achever début 2010, pour conclure sur l'organisation européenne apte à étudier de façon approfondie le nouveau système de carte. Il pourrait voir le jour dans les deux ou trois ans à venir.

La directive monnaie électronique révisée

_ La directive monnaie électronique du 16 septembre 2009 abroge la directive précédente qui datait de 2000. Elle allège le statut et les contraintes prudentielles des émetteurs de monnaie électronique en les alignant sur ceux arrêtés pour les établissements de paiement par la directive sur les services de paiement.

La FBF s'est mobilisée pour que le nouveau texte n'affaiblisse pas la protection des utilisateurs et maintienne un niveau de concurrence équitable avec les établissements de crédit. Le texte adopté renforce certaines dispositions de la proposition de directive initiale : le capital minimal initial imposé à chaque émetteur de monnaie électronique est relevé et le niveau de fonds propres des établissements de monnaie électronique est fixé à 2 % de la monnaie électronique en circulation.

Les États membres doivent transposer la directive en droit national au plus tard le 30 avril 2011.

> La banque en ligne toujours plus sécurisée

Les banques renforcent constamment la sécurité des paiements et de la banque en ligne. Elles s'équipent notamment de dispositifs d'authentification forte sur Internet.

Banque en ligne : la sécurité reconnue

– L'usage de la banque sur Internet connaît une forte hausse en 2009 : 71 % des internautes consultent le site de leur banque (+ 7 points en un an). Cette évolution est confortée par une large reconnaissance de la sécurité de la connexion à un service de banque en ligne : celle-ci est sécurisée pour 71 % des internautes. Malgré le développement des services en ligne, 43 % des Français déclarent qu'ils se rendront aussi souvent dans leur agence.

– Les internautes utilisent avant tout l'Internet bancaire pour consulter leur compte (63 % des internautes) ou effectuer des virements (44 %). La banque en ligne sert aussi à s'informer sur les produits et services (pour 28 % des internautes), réaliser des simulations (19 %) ou comparer les frais bancaires. En revanche, ils ne sont que 9 % à déclarer souscrire des produits d'épargne ou de placement en ligne.

ENQUÊTE IFOP, MAI 2009

L'authentification renforcée sur Internet

– Pour renforcer toujours plus la sécurité des paiements en ligne, les banques vont s'équiper progressivement des dispositifs d'authentification forte à code non jouable. Ces dispositifs d'authentification du titulaire de la carte sont au choix de chaque banque et peuvent prendre plusieurs formes : une calculatrice dans laquelle on entre un code secret qui génère ensuite un code unique, un code envoyé par SMS utilisable une seule fois, un certificat numérique... Cette diversité des dispositifs est un gage de sécurité.

– Ces solutions s'intègrent dans le protocole 3D Secure que les banques généralisent courant juin 2010. Il s'agit d'une organisation générale entre le commerçant, la banque du commerçant, le porteur de la carte et la banque du porteur, ce qui implique que les commerçants se dotent aussi de ces solutions.

Fraude sur les cartes : des évolutions divergentes

– Le taux de fraude¹ sur les paiements et les retraits par carte enregistré en 2008 dans les systèmes français s'établit à 0,069 % pour un montant de 320,2 millions d'euros, selon l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement.

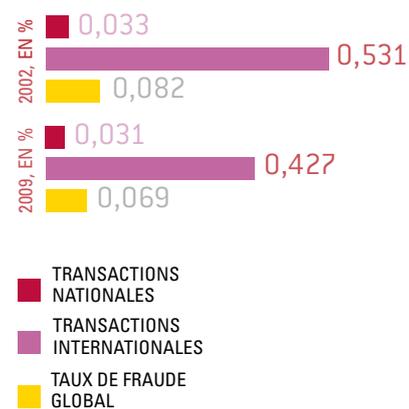
– 59 % de la fraude porte sur les transactions internationales² (57 % en 2007) alors que celles-ci comptent à peine pour 10 % de la valeur des transactions par carte enregistrées dans les systèmes français.

– En France, le taux de fraude des transactions nationales reste très bas (0,031 %) alors que le montant de celles-ci est en hausse de + 7,9 %.

1 Montant de la fraude rapporté au montant total des transactions.

2 Transactions d'un porteur français à l'étranger ou d'un étranger en France.

ÉVOLUTION DU TAUX DE FRAUDE SUR LES CARTES



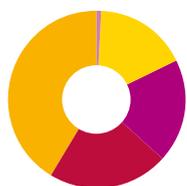
SOURCE : OBSERVATOIRE DE LA SÉCURITÉ DES CARTES, JUILLET 2009

> Chiffres-clés : les moyens de paiement en France

2006

AVEC EMV
LA PUCE SE
GÉNÉRALISE
SUR LES CARTES
EUROPÉENNES

RÉPARTITION DES OPÉRATIONS DE PAIEMENT EN FRANCE EN 2008



SOURCE : BANQUE DE FRANCE

2007

LE VIREMENT
EUROPÉEN
EST LANCÉ

2010

LE PRÉLÈVEMENT
SEPA EST
DISPONIBLE

Près de 16 milliards de paiements en 2008

15,8 milliards d'opérations de paiement ont été réalisées par les clients particuliers et entreprises des banques françaises en 2008 (hors paiements en espèces et retraits par carte), soit une **progression de 2,8 % en un an**.

BANQUE DE FRANCE

La carte toujours privilégiée

La carte (de type interbancaire ou privatif) reste l'instrument de paiement le plus utilisé puisqu'elle représente plus de **41 % des paiements** scripturaux, avec une croissance de 6,5 % sur un an. BANQUE DE FRANCE

Pour un achat d'un montant de 25 euros, 51 % des Français privilégient le paiement par carte (+ 1 point en un an). Pour un même montant, ils sont 37 % à préférer le paiement en espèces et 8 % (- 3 points en un an) à payer par chèque.

ENQUÊTE IFOP, MAI 2009

L'Observatoire des cartes de paiement estime à **85,4 millions** le nombre de cartes de paiement (interbancaires ou privées) en France en 2008, dont :

- > 58,2 millions de cartes de type "interbancaire" (type CB). Elles représentent une valeur totale de transactions (paiements et retraits) de 412,9 milliards d'euros.
- > 27,2 millions de cartes de type "privatif", pour une valeur totale de transactions de 26,8 milliards d'euros. La plupart des systèmes de paiement par carte de type "privatif" ne permettent pas d'effectuer des transactions transfrontalières.

Le chèque en baisse constante

En revanche, le nombre de chèques émis baisse de **5 % sur un an**, comme tous les ans. Les chèques représentent moins de 22 % des paiements en 2008.

BANQUE DE FRANCE

Plus de 23 000 milliards d'euros échangés

Le montant total des paiements effectués en 2008 s'élève à 23 374 milliards d'euros, soit près de **12 fois le PIB français**.

En valeur, les virements constituent à eux seuls plus des trois quarts du montant total des transactions échangées (83 %), loin devant les chèques (9 %) les prélèvements (3 %) et les cartes (1,4 % du montant total des transactions).

BANQUE DE FRANCE

En moyenne, le montant d'une opération en 2008 s'élève à :

- > 593 euros pour un chèque,
- > 7 210 euros pour un virement,
- > 349 euros pour un prélèvement,
- > 73 euros pour un retrait par carte,
- > et 51 euros pour un paiement par carte.

BANQUE DE FRANCE

> Chiffres-clés : les moyens de paiement en Europe

Près de 80 milliards de paiements en Europe

_ 78 milliards de paiements scripturaux ont été effectués dans l'Union européenne en 2008 (+ 5 % en un an), dont plus de 20 % par les Français. Plus d'un tiers des transactions sont effectuées par carte (37 %), devant les virements 28 % et les prélèvements 26 %, selon la BCE.

_ En moyenne, un Européen a effectué 157 paiements par an en 2008, dont :

- > 59 paiements par carte,
- > 43 virements,
- > 41 prélèvements,
- > 11 paiements par chèque,
- > 1 paiement par monnaie électronique.

_ Toutefois, ces chiffres masquent des pratiques contrastées d'un pays à l'autre. Ainsi, quand un Finlandais effectue 190 paiements par carte en un an, un Français en fait 102, un Allemand 27 et un Bulgare moins de 2.

ECB, PAYMENT STATISTICS, SEPTEMBRE 2009

Moins de 8 % des paiements européens par chèque

_ La baisse annuelle du nombre d'opérations par chèque s'accélère en 2008 avec une chute de - 7,7 % sur un an. Alors que de nombreux pays en utilisent moins d'un par an et par habitant (Autriche, Pologne, Suède...), voire pas du tout (Pays-Bas), un Français fait plus de 54 chèques par an. Ainsi, près de 60 % des paiements par chèque émis en Europe sont effectués en France.

Près de 90 % du montant des paiements effectués par virements

_ Le montant total des paiements réalisés en Europe s'élève à 259 000 milliards d'euros. Les virements représentent 89,3 % de ce montant, le reste étant partagé pour l'essentiel entre les prélèvements (6 %), les chèques (3 %) et les cartes (moins de 1 %).

ECB, PAYMENT STATISTICS, SEPTEMBRE 2009

La migration au standard EMV achevée fin 2010

_ La migration des systèmes carte à la norme EMV doit renforcer la sécurité des paiements transfrontières. Les banques se sont engagées au sein de l'EPC à l'achever fin 2010.

À fin mars 2009, la migration au standard EMV est quasiment terminée en France : 100 % des cartes "CB", 99,5 % des terminaux et automates, et 100 % des DAB sont conformes.

Au niveau européen, 67,5 % des cartes interbancaires circulant au sein des États membres sont aux normes EMV (+ 6 points en un an).

Mais la situation reste contrastée selon les pays.

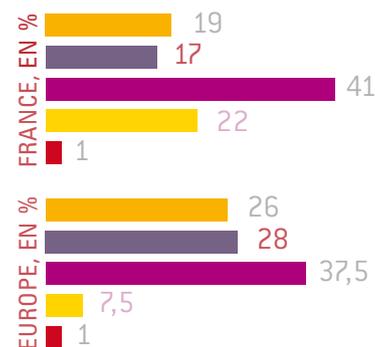
OBSERVATOIRE DE LA SÉCURITÉ DES CARTES, JUILLET 2009

DES FRANÇAIS FAVORABLES AUX MOYENS DE PAIEMENT EUROPÉENS

57 % des Français estiment qu'il est important d'avoir les mêmes moyens de paiement dans tous les pays d'Europe. Pour 16 % d'entre eux, c'est même indispensable.

ENQUÊTE IFOP, MAI 2009

RÉPARTITION DES MOYENS DE PAIEMENT EN FRANCE ET EN EUROPE EN VOLUME, EN 2008



ECB, PAYMENT STATISTICS, SEPTEMBRE 2009



LA FBF



CHAPITRE V

> Missions & organisation de la Fédération bancaire française

Missions

– 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 recommandations professionnelles et des conventions, 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.

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 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. Ce pôle est également en charge des dossiers spécifiques aux banques sous contrôle étranger implantées en France.

Adhérents 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 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.

430 BANQUES

Quelque 430 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 / la FBF / adhérents FBF

(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

> Les instances de la FBF

(au 31. 12.2009)

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, qui préside la FBF.



BAUDOIN PROT
Président de la FBF
Administrateur directeur général de BNP Paribas



FRANÇOIS PÉROL
Vice-président de la FBF
Président du directoire du Groupe BPCE



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



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



GEORGES PAUGET
Directeur général de Crédit Agricole S.A.



ÉTIENNE PFLIMLIN
Président de la Confédération nationale du Crédit Mutuel



ARIANE OBOLENSKY
Directrice générale de la FBF

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.



Commission banque de détail et banque à distance
Président :
GEORGES PAUGET
Directeur général de Crédit Agricole S.A.



Commission contrôle et prudentiel
Président :
PHILIPPE DUPONT
Président du Conseil de surveillance 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 de la Banque Postale



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



Comité juridique
Président :
JEAN-LOUIS GUILLOT
Directeur des affaires juridiques de BNP Paribas



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



Comité de la conformité
Président :
PATRICK WERNER
Président du directoire de La Banque Postale

2001

LA FBF EST OPÉRATIONNELLE

2002

UN BUREAU DE LA FBF EST INAUGURÉ À BRUXELLES

2003

LA FBF LANCE LA NOUVELLE VERSION DE SON SITE D'ACTUALITÉ WWW.FBF.FR

2004

À STRASBOURG, LE COMITÉ DES BANQUES LANCE L'OPÉRATION PILOTE "LA BANQUE, MA BANQUE ET MOI", EN PARTENARIAT AVEC LE RECTORAT

> Une mission d'information

Partager les expériences avec les banques adhérentes

– La FBF organise 23 conférences-débats dédiées aux banques adhérentes en 2009. Elles abordent des thèmes comme les OPCVM, le G20, la lutte contre le blanchiment ou les normes comptables. Ces rencontres permettent à près de 4 000 banquiers de s'informer et de dialoguer avec des spécialistes sur les dossiers de la profession.

– Depuis la création de la FBF, plus de 200 conférences ont eu lieu réunissant au total près de 40 000 banquiers.

– Par ailleurs, la FBF anime un Extranet réservé aux banques. Chaque mois, les collaborateurs consultent en moyenne plus de 120 000 pages du site.

Plus de 100 comités des banques sur le terrain

– La FBF est représentée par un réseau de 107 comités (21 régionaux et 86 départementaux). En 2009, ceux-ci sont fortement mobilisés sur les sujets touchant au financement de l'économie (voir page 24). Pour informer les jeunes sur les métiers de la banque, les comités animent également trois forums des métiers à Lille, Rennes et Nancy. Un millier d'étudiants y participent. De même, les comités prennent part à de nombreux salons sur l'emploi des jeunes, organisés par les collectivités, les universités, les lycées ou collèges.

– En lien avec le programme "Les clés de la banque", les comités poursuivent leurs partenariats avec les acteurs sociaux, dans le cadre des centres communaux d'action sociale ou des conseils généraux. Deux nouveaux partenariats sont signés en 2009 avec les départements du Rhône et de la Haute-Loire. Ces initiatives se poursuivront courant 2010 à Marseille et en Loire-Atlantique.

– L'opération « La banque, ma banque et moi » est conduite avec sept académies en France, sous forme d'interventions pédagogiques sur le fonctionnement bancaire. Les relations avec les Rectorats prennent aussi la forme d'interventions vers les enseignants et les collégiens sur la découverte des entreprises bancaires.

Les clés de la banque : le programme pédagogique se développe

– Le programme "Les clés de la banque" de la FBF vise à favoriser la compréhension des questions d'argent et de banque pour le grand public, mais aussi pour les professionnels et les jeunes adultes. Pour atteindre les personnes qui ont besoin d'accompagnement, il s'adresse également aux acteurs sociaux. Le programme est disponible pour chacune de ces différentes cibles sur le site www.lesclesdelabanque.com. Il s'appuie également sur plusieurs collections de guides pratiques.

– La collection de mini-guides thématiques destinés aux particuliers comprend désormais plus de 30 numéros. Les derniers titres portent sur l'éco-prêt à taux zéro et l'achat d'obligations, sans compter les hors-séries sur les services de paiement et la lutte contre le blanchiment d'argent.



www.lesclesdelabanque.com

Le site lesclesdelabanque.com a reçu près de 1,5 million de visites en 2009 (+ 29 % sur un an). En 2009, le site s'est enrichi de trois nouveaux espaces dédiés. Il se présente désormais sous forme d'un portail donnant accès à quatre sites : particuliers, professionnels, jeunes adultes et acteurs sociaux.



L'ACTUALITÉ DU SECTEUR BANCAIRE : fbf.fr

Avec un flux RSS, une newsletter mensuelle et une alerte sur les communiqués, le site fbf.fr explique les positions de la FBF et les enjeux actuels du secteur bancaire. Près de 9 000 personnes sont ainsi abonnées aux alertes du site www.fbf.fr.

> Organigramme (au 31. 12. 2009)

AFB

JEAN-CLAUDE GUÉRY
Affaires sociales

OLIVIER ROBERT DE MASSY
Délégation formation professionnelle



Ariane Obolensky
DIRECTRICE GÉNÉRALE



PHILIPPE GENDILLOU
Secrétaire général

MICHEL BONNET
Services généraux
et logistiques

SOPHIE DENHAENE
Financier

FRÉDÉRIC GUINET
Informatique et organisation

Ressources humaines et
communication interne



PIERRE DE LAUZUN
Directeur général délégué

BERNARD DUTREUIL
Systèmes et moyens de paiement

PIERRE BOCQUET
Banque de détail
et banque à distance

JEAN TRICOU
Banque d'investissement
et de marché

JEAN-PAUL CAUDAL
Supervision bancaire
et comptable

PIERRE REYNIER
Expertise fiscale

ANNIE BAC
Expertise juridique et conformité

FBF
10
ANS

➤ **GÉRARD GIREL**
Conseiller pour la sécurité



▼
VALÉRIE OHANNESSIAN
Directrice générale adjointe

—
PHILIPPE CAPLET
Centre d'information bancaire
Les clés de la banque

COLETTE COVA
Information | presse | communication

—
SÉVERINE DE COMPREIGNAC
ESTELLE TOULLEC-MARQUOT
Relations politiques et parlementaires



▼
JEAN-FRANÇOIS PONS
Délégué aux affaires européennes
et internationales

—
PASCALIE BRIEN
Relations européennes
à Bruxelles

HUBERT D'ÉTIGNY
Relations européennes à Paris

—
ESTELLE BRACK
Relations internationales

—
ÉDITH CHOMENTOWSKI
Financements Export

LES FEMMES ET LES HOMMES DE LA FBF ET DE L'AFB

FLORENCE AMBLARD
SYLVIE AUGROS
SYLVIE AURÉ
FRANÇOISE AURÉJAC
OLIVIER BALMONT
MARIE-AUDE BARDOU
PATRICIA BARRAUD
KATIA BARTEK
VÉRONIQUE BÉAL
SYLVETTE BELTRAME
KENZA BENQEDDI
SOPHIE BERTOMEU
LAURENT BERTONNAUD
LAURENT BERTOU
LAURÈNE BETITO
GILLES BEXON
ÉLISE BINET
JEAN-MARC BING
XAVIER BLEUSE
FABRICE BORONAT
MARIE-CLAUDE BOURCIER
CÉDRIC CEFBER
RENÉ CHALIER
HENRY CHEYNEL
ÉMILIE CHOMEL
CORINNE COTTIN
SARAH COURDAVAULT
ÉLISABETH DA CUNHA
ÉLISABETH DANTON-PETIT
CAROLE DE GAULLE
ANTOINE DEHELLY
PATRICIA DESUERT
MICHELYNE DIDIN
MARIE-CLAUDE DOLOIR
CÉLINE DUBLANCHE
FRÉDÉRIC DUCAMP
BÉATRICE DURAND
MARIE-FRANÇOISE ESTEVA
NICOLE FLAH
FABIENNE FONTAINE
CATHERINE GAILLON
RAPHAËL GARCIA
ANTOINE GARNIER
MARTINE GAUTHIER
BRIGITTE GAYRAL
BARBARA GICQUEL
MARIE GILLOUARD

CHRISTIANE GIRARDEY
BENOÎT GOURISSE
FRANCIS GRAVET
GÉRALDINE GUILLAUMOT
MARINE GUYON-GODET
MARIE-FRANCE GUZNICZAK
JACQUES HARASSE
VÉDI HEKIMYAN
VALÉRIE HOREL
CÉLINE HOUEHUNPE
MICHEL HOURLIER
ISABELLE HUARD
MÉLANIE HULIN
DONNA-LEE HUTCHINSON
JEAN-FRANÇOIS JONDEAU
LÉNAÏG KERJEAN
DELPHINE LACONDE
FLORENCE LE TEXIER
CHRISTINE LEDUC
GENEVIÈVE LHOMME
OLIVIER LHOMME
JEAN-SÉBASTIEN LOISEL
CAMILLE LY
LÉONIE MAGDELEINE
ANNE MARAIS
AUDE MESNARD
MIGUEL MONTEIRO
KOSSIA LÉA N'GUESSAN
SANDRINE NICOLAS
FRANÇOISE NOURRISET
JOCELYNE PÉBREUIL
BERNARD PIERRE
LINDY POLLET-LHOTE
JÉRÔME RAGUÉNÈS
HÉLÈNE RICAUD
DANIÈLE RINEAU
JULIEN RODRIGUES
MICHÈLE ROSSI
ANNA SAMOCKA
STÉPHANE SAUGÈRE
TANIA SAULNIER
PATRICK STOCKER
HUGUES STUPNICKI
MALIK TABI
OUMOU KHATOU M TOURÉ
ERWAN ULLOA
BRUNO VANDEWALLE
MARIO VAN DOORN
DAVID VERFAILLIE
JACQUES VESSAUD
MAXIME ZITOUNI
VÉRONIQUE ZOVARO

> Les entités liées à la FBF

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 : la presse (Revue Banque, Banque Stratégie, Banque & Droit, Bankers Markets & Investors) ; les séminaires, en particulier le Club Banque, cycle mensuel de conférences, les Rencontres Banques & Droit, les Rendez-vous de la Banque et de l'Assurance ; l'édition, avec un fonds de 200 titres s'adressant aux professionnels, aux universitaires et étudiants ; la librairie de la banque et de la finance avec notamment 13 000 références en ligne (revuebanquelibrairie.com) et un service destiné aux professionnels et aux centres de documentation.

L'OPCA-Banques

_ Organisme paritaire collecteur agréé des banques AFB, l'OPCA-Banques exerce trois fonctions principales : la collecte des contributions au titre en particulier de la professionnalisation, le conseil aux entreprises et le financement d'actions de formation des entreprises bancaires.

L'Association française des banques (AFB)

_ 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 l'ensemble des établissements agréés en tant que banque par le CECEI et plus particulièrement les petites et moyennes banques et les banques étrangères. Elle est 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.

> Les banques FBF en chiffres

- > 430 entreprises bancaires
- > Près de 39 000 agences*
- > 400 000 salariés, soit un des premiers employeurs privés de France
- > Plus de 30 000 recrutements par an
- > 72 millions de comptes à vue
- > 2 017 milliards d'euros de crédit **
- > 1 515 milliards d'euros de dépôt ***
- > 16 milliards d'opérations de paiement traitées par an
- > 52 000 distributeurs de billets et guichets automatiques
- > Près de 3 % du PIB national depuis 10 ans

* y compris les points de vente La Banque Postale. Source CECEI

** à fin septembre 2009 (crédits aux agents résidents par les établissements de crédit de la métropole). Source Banque de France

*** à fin septembre 2009 (dépôts de la clientèle résidente auprès des établissements de crédit de la métropole). Source Banque de France

2005

"ACTIVITÉS DE MARCHÉS FINANCIERS À PARIS, QUE VEULENT VRAIMENT LES ACTEURS ?", C'EST LE SUJET DU COLLOQUE QU'ORGANISE LA FBF AVEC L'AMAFI

2008

LA FBF OUVRE UN NOUVEL EXTRANET RÉSERVÉ AUX ADHÉRENTS

2009

LA FBF LANCE UN NOUVEAU SITE DÉDIÉ AUX PROFESSIONNELS ET ARTISANS, VIA LE PORTAIL LESCLESDELABANQUE.COM

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 DÉCEMBRE 2009
ACHEVÉ D'IMPRIMER
EN MARS 2010

DIRECTION
DE LA PUBLICATION
ARIANE OBOLENSKY

DÉPÔT LÉGAL
1^{ER} TRIMESTRE 2010
ISSN EN COURS D'ATTRIBUTION

CONCEPTION GRAPHIQUE
ET FABRICATION :
ALLÉGORIES CREATIONS



FÉDÉRATION
BANCAIRE
FRANÇAISE