

# BANQUES

# Hebdo

N° 300  
Vendredi  
14 janvier 2011  
7<sup>ème</sup> année

PUBLI  
NEWS

## SOMMAIRE

### FRANCE

2

- CA Consumer Finance suspend sa nouvelle rémunération variable en attente du TGI...
- ... une décision qui fera jurisprudence dans les fusions entre banques et sociétés ASF
- Les salaires des cadres de SG peuvent varier de plus de 8.000€ selon la région
- L'assurance vie en euros sera concurrencée en 2011, selon Cyril Blesson
- L'association d'épargnants Afer lance son offre d'assurance dépendance
- Les sites de Monabanq, LBP et SG les «plus disponibles» en décembre 2010, selon Keynote
- 70% des acheteurs de véhicules industriels privilégient le financement locatif
- Le britannique Admiral investit le marché français de l'assurance auto
- Finance éthique : En très forte croissance, l'ISR «n'est plus une option», affirme l'UFG-LFP
- Gestion d'actifs : 2011 est une année «intéressante» pour le marché obligataire, selon Dexia AM
- Conférence : Le paiement sur Internet est-il suffisamment sécurisé? - Jeudi 3 février 2011

### EUROPE

9

- *Islande* ..... 9
  - Kaupthing : le prêt de 3 milliards d'euros de la banque islandaise fait déborder le geyser
- *Belgique, Luxembourg, Pays-Bas* ..... 9
  - En Belgique, Delta Lloyd Bank initie en 2011 une nouvelle stratégie commerciale
  - Le micro-crédit a le vent en poupe en Belgique, affirme Dexia
  - Bruxelles en tête des régions belges dans la résistance à la crise financière, selon la BNB
  - La BCL relève une «aggravation» des déficits structurels au Luxembourg fin 2010...
  - ... et une «progression» des avoirs financiers extérieurs des résidents luxembourgeois
  - Aux Pays-Bas, la Banque centrale est pointée du doigt en raison de l'affaire Landsbanki
- *Irlande, Grande-Bretagne* ..... 12
  - Bank of Ireland introduit de nouveaux frais sur ces comptes courants
  - La Commission européenne valide les aides irlandaises à trois entités financières...
  - ... et s'accorde avec l'EFSM sur un soutien financier à l'Irlande
  - L'OFT encourage les Britanniques à épargner
  - Le britannique Barclays veut «doper» le marché du crédit hypothécaire en 2011
  - Réseaux sociaux : Au RU, Lloyds TSB se positionne sur YouTube et Facebook



• *Allemagne, Autriche, Suisse* ..... 16

- L'Allemagne va soumettre ses banques à des tests de résistance supplémentaires
- La crise profite aux banques coopératives allemandes en parts de marché
- L'or, en tête des placements les plus rentables outre-Rhin
- Avec DekaBank, les CE allemandes s'offrent une banque d'investissement
- Evasion fiscale : Des CD qui rapportent deux milliards d'euros au fisc allemand
- Bonus : Credit Suisse serre la vis

• *Espagne, Portugal, Italie* ..... 18

- Restructuration : Les CE du consortium SIP cèdent leur droit de vote à l'organe central...
- ... et Banca Civica entre en scène en rencontrant des investisseurs institutionnels à Londres
- Frais bancaires : Le secteur bancaire espagnol augmente l'addition, affirme Banco de España
- Le portugais BES met le cap sur le mobile banking
- Frais bancaires : La facture est estimée à plus de 100 euros par Italien en décembre 2010
- Banque en ligne : ING Direct étoffe son réseau en Italie

## FRANCE

### CA Consumer Finance suspend sa nouvelle rémunération variable en attente du TGI...

L'intersyndicale de Crédit Agricole Consumer Finance, ex-Sofinco, a déposé un recours en référé pour suspendre la nouvelle Rémunération Variable Personnelle (RVP) que veut appliquer cette banque.

Selon l'intersyndicale, ce système prévoit de rémunérer les cadres opérationnels à partir du niveau I à hauteur de 7% en rémunération individualisée, un chiffre non commenté par la DG de la banque. Dans leur assignation, les organisations syndicales exigent que cette RVP soit préalablement négociée dans «un accord d'adaptation» des rémunérations, sous peine d'une astreinte de 1.000€ par infraction constatée.

Ce recours fera l'objet d'une audience le 27 janvier 2011 au Tribunal de Grande Instance de Paris. Dans l'attente, la DG de CA Consumer Finance aurait suspendu l'application de cette RVP.

Ce conflit a pour toile de fond l'absorption par CA Consumer Finance (ex-Sofinco), partie à l'AFB, de Finaref, autre filiale du Crédit Agricole dépendant de l'ASF (Association Française des Sociétés Financières) et les harmonisations interbranches qui en découlent

Contacté par *Banques Hebdo*, Nicolas Pécourt, directeur prospective et communication institutionnelle de la banque, précise en résumé : «Après une information-consultation du CE et des CHSCT débutée le 16 mars 2010 et tenue 9 mois, la DG de CA Consumer Finance a décidé le 17 décembre 2010 de mettre en place une nouvelle RVP pour tous ses 4.000 collaborateurs en France. Ce dispositif constitue une nouvelle étape d'harmonisation salariale due à la fusion de Sofinco et de Finaref le 1er avril 2010. Il a été précédé par l'adoption le 29 juin 2010 et à l'unanimité des organisations syndicales d'un nouvel accord de participation. Ce dispositif de RVP s'inscrit dans un contexte où déjà près d'un de nos collaborateurs sur deux en France dispose d'un élément de RVP. Il vise à harmoniser les structures de rémunération, récompenser les niveaux d'engagement et favoriser un management par objectifs qui responsabilise les collaborateurs. Conformément aux engagements pris début 2010 par la DG de CA Consumer Finance, ce dispositif s'accompagne d'indemnités compensatrices pour garantir a minima à l'ensemble des collaborateurs le même



niveau de rémunération que celui perçu précédemment chez Sofinco ou Finaref. Dans la très grande majorité des cas, cette RVP va se traduire par une augmentation complémentaire de la rémunération».

### **... une décision qui fera jurisprudence dans les fusions entre banques et sociétés ASF**

Mais l'intersyndicale exige plus de formalisme. En place d'un seul accord de participation et une RVP généralisée promulgué unilatéralement par la DG, les organisations syndicales (OS) veulent un accord global pour harmoniser les rémunérations, et dans l'attente, différer cette RVP.

Ces OS motivent cette demande sur la foi d'un engagement de la DG en préalable à la fusion.

«Compte tenu de la variété des usages et accords, une harmonisation salariale sera recherchée afin d'éviter un cumul de dispositions juridiques, rappelle l'intersyndicale, citant en résumé ces engagements de la DG de CA Consumer Finance. Cette harmonisation visera à rendre homogènes les structures de rémunération pour l'ensemble des salariés et à garantir individuellement un équilibre global de rétribution entre la situation initiale et la situation cible».

Invoquant l'article L 2261-14 du code du travail, l'intersyndicale critique notamment une «méthode visant à priver les organisations syndicales de leurs prérogatives de négociation sur la structure de rémunération des salariés».

Mais pour la DRH citée par l'intersyndicale, cette même disposition, «d'ordre public», rend précisément inutile une dénonciation des accords préexistants.

«Aux termes de l'article L 2261-14, une fusion met automatiquement en cause les dispositions de la convention collective de branche appliquée dans l'entité absorbée, écrit la DRH de CA Consumer Finance. Les dispositions de la convention collective de l'ASF ont été automatiquement mises en cause au jour de l'absorption de Finaref par Sofinco – devenue CA Consumer Finance – sans qu'il ait été nécessaire que la DG dénonce la convention collective ASF.

Par ailleurs, la convention collective AFB s'applique automatiquement à l'ensemble des anciens salariés de Finaref dès le jour de l'absorption. C'est la raison pour laquelle nous avons élaboré une grille de concordance entre les deux conventions collectives, grille dont la négociation préalable ne constitue pas une obligation. Cependant, la direction, dans un souci d'apaisement, est prête à examiner cette grille avec les syndicats représentatifs afin d'identifier, le cas échéant, les éventuels points de désaccord et d'envisager si besoin les adaptations nécessaires».

La DRH mettra en place cette RVP en faisant signer à chaque collaborateur un avenant à son contrat de travail. L'intersyndicale invite à ne pas signer cet avenant, prévenant néanmoins que ce refus pourrait non seulement affecter le versement de la RVP, mais aussi des indemnités compensatrices.

Le budget cible de la RVP serait de 16,6 M€.

### **Les salaires des cadres de SG peuvent varier de plus de 8.000€ selon la région**

De source syndicale, les collaborateurs cadres des fonctions supports de Société Générale connaissent de fortes différences géographiques dans leurs rémunérations.

Ainsi, selon la localisation, il apparaîtrait des amplitudes de plus de 8.000€ dans les moyennes annuelles des rémunérations chez les cadres hommes dans les PSC (Pôle service client) et aussi de plus de 8.000€ dans les moyennes des rémunérations chez les cadres femmes dans les DEC (Direction d'exploitation commerciale).

Contactée par *Banques Hebdo*, la communication de Société Générale n'a pas souhaité réagir sur les éléments précédents.

Selon cette source, les régions les moins bien loties seraient globalement le Nord et le Grand Ouest. Mais les différences s'avèrent également importantes dans les zones considérées comme les mieux rémunérées. Ainsi, dans les 23 PSC, les plus forts écarts annuels se trouvent entre Marseille et Cergy pour les hommes (48.921€ v. 40.758€) et entre Paris Réaumur et Jemmapes pour les femmes (44.929€ v. 37.478€). Au niveau des 93 DEC, les amplitudes les plus importantes apparaissent entre Annemasse (Haute Savoie) et Arras pour



les hommes (49.262€ v. 41.679€) et entre Opéra et Arras pour les femmes (47.712€ v. 36.517€). Par ailleurs, 6 services centraux en province accusent des différences moyennes de plus de 7.000€. Les amplitudes moyennes de 4 CRCM (Centre de relation clients multimédia) sont pour leur part moins accentuées, dépassant néanmoins 4.000€.

Hors attache géographique, cette source indique que la rémunération fixe moyenne des cadres se situe à 53.736 € pour les hommes contre seulement 47.556 € pour les femmes.

Au regard de ces différences, un autres syndicat de Société Générale a récemment émis un avis défavorable au renouvellement du label Afnor pour l'égalité Femmes Hommes accordé en 2007 à cette banque.

## **L'assurance vie en euros sera concurrencée en 2011, selon Cyril Blesson**

Le début de l'année est propice aux pronostics, pour savoir quels produits d'épargne pourraient avoir les faveurs des Français dans les mois qui viennent. Si « le produit qui devrait attirer le plus de placements financiers en 2011 reste l'assurance vie en euros », celle-ci « va souffrir de la concurrence croissante d'autres produits d'épargne en 2011 », anticipe Cyril Blesson (les Cahiers de l'épargne, Pair-Conseil).

Plusieurs produits pourraient en effet concurrencer l'assurance vie en euro, dont les rendements sont annoncés à la baisse et qui pourrait pâtir de signaux fiscaux défavorables cette année. De fait, quelques assureurs ont déjà annoncé des taux de rendements 2010 inférieurs à ceux de 2009 (3,52 % pour l'Afer en 2010, contre 4,12 % en 2009, 3,1 % pour le Crédit Mutuel Nord Europe (ACMN Avenir), etc.).

Quels produits pourraient bénéficier d'une désaffection relative de l'assurance vie en 2011 ?

« Les liquidités tout d'abord, surtout le Livret A et les livrets réglementés, qui vont bénéficier d'une remontée progressive de leur taux », assure Cyril Blesson. Le Livret A devrait par ailleurs bénéficier de la hausse de son taux à 2 % au 1er février 2011. Traditionnellement en augmentation lorsque le taux de rémunération du produit augmente, la collecte du Livret A est cependant soumise à de nouvelles interrogations cette année.

« L'incertitude est désormais plus grande que par le passé sur les comportements d'offre des distributeurs, qui n'étaient que trois auparavant. Aujourd'hui, se pose la question de la volonté de certains acteurs à distribuer le Livret A, elle-même liée aux négociations sur le taux de centralisation », assure Cyril Blesson.

La liquidité ne va pas être la seule concurrente de l'assurance vie en euros en 2011. « Nous aurons aussi la concurrence possible de tous les placements à support actions, car nous faisons l'hypothèse d'une remontée du CAC 40. Et il va sans doute y avoir des effets d'offres de la part des distributeurs. Ils vont mettre l'accent sur des produits adossés à des actions, car ce sera plus rémunérateur pour eux, tout en garantissant une certaine sécurité avec des produits comme les fonds à formule, etc. », détaille Cyril Blesson. Les distributeurs vont ainsi chercher davantage à pousser l'assurance vie en unités de compte cette année.

En revanche, la détention en direct de Sicav par les ménages ne devrait pas progresser.

« Le PEL va également un peu concurrencer l'assurance vie en euros, car c'est un produit de ressources longues pour les banques, qui vont sans doute jouer sur la réforme du PEL », ajoute enfin Cyril Blesson.

## **L'association d'épargnants Afer lance son offre d'assurance dépendance**

L'association d'épargnants Afer qui compte quelque 733.000 adhérents, vient de lancer son deuxième contrat, une assurance dépendance. Jusqu'à présent, l'association ne proposait qu'une assurance vie.

Comme pour l'assurance vie, Aviva est l'assureur partenaire de ce contrat.

### **BANQUES HEBDO**

est éditée par PUBLI-NEWS S.A.

47, rue Aristide Briand 92300 Levallois-Perret

Tél : 01 41 49 93 60

Fax : 01 47 57 37 25

Email : [i.lancry@publi-news.fr](mailto:i.lancry@publi-news.fr)

Site Internet : [www.publi-news.fr](http://www.publi-news.fr)

Prix au n° : 39 € TTC

**DIRECTEUR DE LA PUBLICATION/**

**RÉDACTEUR EN CHEF**

Ange Galula

**CHEF DE RUBRIQUE**

Andréa Toucinho

**RÉDACTION**

Andréa Toucinho, Carole Molé-Genlis,

Nathalie Foulon,

Laure Bergala, Audrey Déjardin

**MAQUETTE**

Pascal Soulier, Simy Benhamou

Contact : 01.41.49.93.67

Fax rédaction : 01.41.49.93.71

E-mail : [ange.galula@publi-news.fr](mailto:ange.galula@publi-news.fr)

**PUBLI**  
**NEWS**

Copyright : *Banques Hebdo* ne peut être reproduit ou transmis en totalité ou en partie qu'avec l'accord préalable et écrit de la société editrice Publi-News.



«Cela fait maintenant trois ans que le conseil d'administration travaille sur le contrat dépendance», a précisé Gérard Bekerman, le président de l'Afer, lors de la présentation des taux de rendement 2010 (3,52% nets sur le fonds en euros, en baisse de 0,60 point par rapport à 2009). Parmi les spécificités de cette offre, accessibles de 40 à 77 ans, des prestations d'assistance étoffées (en partenariat avec Mondial Assistance) intégrant l'aide aux aidants, une priorité de placement en résidence médicalisée grâce au partenariat noué avec le groupe Orpea, une tarification «calculée au plus juste». Ainsi, par exemple, pour une rente mensuelle de 1.000 euros en cas de dépendance totale et de 500 euros en cas de dépendance partielle, la tarification pour un souscripteur de 60 ans s'élève à 595 euros par an. Le montant de la rente pouvant être souscrit est compris entre 500 et 3.000 euros par mois, la prise en compte de la dépendance s'opérant à partir des actes de la vie quotidienne. Autre fait marquant pour l'association, le lancement d'une unité de compte ID-Afer (ID pour investissement durable). Il s'agit d'un FCP investi à 100% sur les valeurs respectant le développement durable dont quelque 40% actions et 60% obligations, une répartition susceptible d'évoluer selon les opportunités de marché, précise l'association.

Concernant les résultats de l'année 2010, Gérard Bekerman a détaillé : «2010 est une année de records pour l'Afer. Pour la première fois, nous dépassons les trois milliards de collecte ce qui marque une hausse de 6,1%.» Cette progression est néanmoins moins importante que celle enregistrée en 2009 (+30% par rapport à 2008). La collecte nette atteint 1,06 milliards d'euros, en légère baisse par rapport à 2009 (-3,7%).

A fin 2010, l'encours de l'association s'élevait à 45,9 milliards d'euros (+5,5%) dont 86,3% sur le fonds en euros, 13,7% sur les unités de compte. L'association a enregistré 33.523 nouveaux adhérents en 2010 (après 32.000 un an plus tôt) dont plus de 40% ont été parrainés.

## Les sites de Monabanq, LBP et SG les «plus disponibles» en décembre 2010, selon Keynote

Globalement satisfaisantes, les performances des sites Internet des banques varient cependant d'un mois sur l'autre, comme le montre l'évolution de l'index mensuel de performance des sites Internet bancaires réalisé par la société Keynote depuis septembre 2010 en collaboration avec Publi-News (cf. *Banques Hebdo* n° 297, 17 décembre 2010).

« L'index Keynote de la performance des sites web du secteur bancaire pour le mois de décembre 2010 connaît un léger repli avec une disponibilité moyenne à 99,45 %. La cette légère baisse est imputable notamment au mauvais résultat de Banque Populaire avec 96,5 % de disponibilité sur la période. En effet, du 17 au 22 décembre, le site a connu des problèmes récurrents d'accès à la page d'accueil traduisant par des Erreurs 500 et une redirection vers une page d'erreur », commente Olivier Bertaux, Regional Account Manager chez Keynote.

La « disponibilité » de chaque site est mesurée sur un mois complet pour savoir si le site est toujours rapidement disponible (ouverture de la page d'accueil en moins de 30 secondes) et sans message d'erreur. Une disponibilité inférieure à 99 % est jugée insuffisante. En décembre 2010, seuls les sites de Groupama et de Banque Populaire ont été dans ce

Index Banques Décembre 2010			
	Performance	Disponibilité	
1	2,10 s	99,99 %	Monabanq
2	2,58 s	99,99 %	La Banque Postale
3	1,06 s	99,98 %	Societe Generale
4	0,99 s	99,97 %	eLCL
5	0,69 s	99,92 %	LCL
6	1,84 s	99,92 %	ING Direct
7	1,20 s	99,89 %	Credit Agricole
8	2,71 s	99,88 %	HSBC
9	1,51 s	99,80 %	Allianz Banque
10	2,22 s	99,78 %	Fortuneo
11	0,96 s	99,76 %	Boursorama Banque
12	3,83 s	99,76 %	Credit Mutuel
13	1,15 s	99,66 %	Axa Banque
14	1,61 s	99,51 %	BNP Paribas
15	0,88 s	99,21 %	BForBank
16	2,20 s	99,19 %	Barclays
17	2,62 s	97,87 %	Groupama
18	2,16 s	96,52 %	Banque Populaire

Source : Keynote



cas. « Les 6 premiers sites du panel affichent une disponibilité supérieure à 99,9 %. Monabanq, La Banque Postale et Société Générale occupent les 3 premières places du classement. A noter que BNP Paribas, habituée du podium cède du terrain avec une disponibilité inhabituelle à 99,5% », analyse Olivier Bertaux. La « performance » des sites représente le temps de téléchargement complet d'une page d'accueil. Elle est jugée faible lorsqu'elle excède 3 secondes. Cette performance est jugée parfaite en dessous d'une seconde. « Le temps d'affichage moyen constaté à 1,8 seconde est satisfaisant. Le Crédit Mutuel à 3,8 secondes pourrait améliorer sa performance. Alors que, à moins de 1 seconde, BForBank, Boursorama et eLCL présentent de très bons résultats dans ce domaine », constate Olivier Bertaux.

### **70% des acheteurs de véhicules industriels privilégient le financement locatif**

BNP Paribas Leasing Solutions (anciennement BNP Paribas Lease Group) a présenté mardi 11 janvier 2011 les résultats de son Observatoire du Véhicule Industriel.

Selon Jean-Michel Mercier, son directeur, « les immatriculations de véhicules industriels devrait dépasser la barre des 40.000 unités en 2011 avec une hausse globale estimée de 17% par rapport aux 34.400 immatriculations comptabilisées en 2010 ».

Si la crise du véhicule industriel (tracteurs, porteurs, véhicules utilitaires légers) n'est pas encore terminée, elle amorce donc une certaine éclaircie en 2011. Mais étonnement, la situation économique n'a pas eu d'impact notable sur la répartition des activités de financement : celle-ci est restée stable en 2010. Le financement locatif reste privilégié par 70% des acquéreurs (53% choisissent le crédit-bail et 17% la location financière). Le financement direct, quant à lui, représente un quart des modes de financement choisi par les acquéreurs dont 8% pour l'autofinancement qui remontent de 3 points par rapport à juin 2010 et 17% pour le crédit bancaire, en recul de 3 points sur 6 mois.

Selon les experts interrogés par BNP Paribas Leasing Group, qui se positionne parmi les leaders du financement des véhicules industriels en France et en Europe, un certain nombre d'entreprises font état de difficultés à trouver un financement pour l'achat de leur véhicule : les grandes flottes de plus de 50 véhicules sont moins concernées, mais ce sont les petites flottes de moins de 20 véhicules qui sont les plus touchées et ont la plupart du temps du mal à se financer.

Rappelons que c'est en octobre 2010 que BNP Paribas Lease Group (31 milliards d'euros d'encours gérés et plus de 3.300 collaborateurs dans le monde) a changé de nom de marque pour devenir BNP Paribas Leasing Solutions « afin de mieux refléter l'évolution de son offre vers plus de services et de solutions créatrices de valeur pour ses clients et partenaires », indique la filiale du groupe bancaire.

### **Le britannique Admiral investit le marché français de l'assurance auto**

Depuis début janvier 2011, l'assureur britannique Admiral, spécialiste de la vente d'assurances auto à distance, s'est positionné sur le marché français sous la marque L'olivier Assurances, en partenariat avec Solly Azar Solutions.

La société pourrait profiter de la hausse des primes du marché qui incite les assurés à réétudier leurs contrats. « En France, nous misons sur le développement de l'assurance en ligne et sur le rôle des comparateurs de prix dont la part de marché ne cesse de progresser, indique Pascal Gonzalvez, directeur technique de la filiale française. En terme de produit, nous avons opté pour une assurance auto standard, différente d'un produit low cost. Nous voulons proposer des garanties assez sécurisantes pour le client. Nous nous différencions avec une flexibilité accrue pour le client. »

L'assureur met en avant des garanties optionnelles présentées de façon claire, la possibilité d'augmenter le niveau de franchise pour diminuer le tarif et de résilier à tout moment après la première échéance annuelle. Autre particularité, « des critères tarifaires utilisés de façon plus sophistiquée que le reste du marché ». Par exemple, la tarification prend en



Pascal Gonzalvez,  
L'Olivier Assurances



compte le nombre et la nature des modifications apportées au véhicule, la perte de points sur le permis de conduire au cours des trois dernières années, le nombre de contrôles d'alcoolémie positif depuis cinq ans. Outre la France et le Royaume-Uni, le groupe est implanté aux Etats-Unis, en Espagne, en Italie et en Allemagne (en cours de retrait). Quid des objectifs commerciaux en France ? «Nous ne souhaitons pas communiquer à ce stade sur notre business plan. Nous pensons que les résultats enregistrés dans les filiales espagnoles et italiennes du groupe sont des objectifs réalisables en France. Le portefeuille atteint environ 70.000 contrats auto en Espagne après quatre ans d'activité, et quelque 80.000 contrats en Italie en deux ans et demi», ajoute Pascal Gonzalvez.

La filiale française bénéficiera de synergies avec les autres entités du groupe. «L'avantage de la filiale française est d'arriver en dernier sur le marché européen et de profiter ainsi de l'expérience des autres entités, de leurs outils techniques, par exemple dans le domaine de la fraude, de la souscription,... Ces outils sont adaptés aux spécificités de chaque pays. Nous réalisons régulièrement des rencontres entre les filiales pour partager nos outils et nos expériences», conclut Pascal Gonzalvez.

En France, Admiral a déjà lancé le comparateur d'assurances Lelynx.fr (filiale de Confused.com, elle-même filiale d'Admiral), qui référencera la nouvelle offre auto.

Au Royaume-Uni, Admiral enregistre depuis une dizaine d'années, un ratio combiné (qui rapporte les sinistres et les charges d'un assureur aux primes acquises dans l'année) de 15 à 20 points inférieurs à la moyenne du marché. Au troisième trimestre 2010, le chiffre d'affaires du groupe (incluant la co-assurance) a augmenté de 50% par rapport à la même période en 2009, à 446 millions de livres sterling.

## **Finance éthique : En très forte croissance, l'ISR «n'est plus une option», affirme l'UFG-LFP**

«L'Investissement Socialement Responsable (ISR) n'est plus une option. Il devient naturel et n'implique plus d'interrogations sur la performance et le profit». Cette affirmation de Xavier Lepine, président du directoire de l'UFG-LFP, lors de la conférence «L'ISR chez UFG-LFP», le 7 janvier 2011, reflète le positionnement de l'organisation à l'heure où le développement durable semble être en passe de prendre une place importante dans le secteur financier. «L'ISR est la conjonction entre plusieurs facteurs. D'abord, l'évolution démographique, impliquant que les individus ne vivent plus de la même manière et donc des besoins en termes d'infrastructure. Ensuite, les évolutions technologiques, de plus en plus rapides. Cela implique des besoins énormes en termes de capitaux. L'ISR trouve donc sa voie naturellement dans le contexte actuel», a assuré Xavier Lepine.



Xavier Lepine, UFG-LFP

Et de fait, la présidente de Novethic Anne-Catherine Husson-Traoré, invitée à assister à la conférence, a rappelé que l'ISR représentait au 31 décembre 2009 près de 50,7 milliards d'euros, ce qui constitue une croissance de 70% entre 2008 et 2009. «L'ISR est aujourd'hui un outil de gestion des risques financiers plus qu'un outil de performance», a commenté Xavier Lepine, ajoutant que face à cette évolution, «UFG-LFP se positionne en tant que société, acteur et employeur» : «Nous avons adopté le code de transparence de l'Association Française de Gestion (AFG) et du Forum pour l'Investissement Responsable (FIR) (ndlr. : cf. numéros précédents) et nous envisageons de renforcer la place des handicapés dans l'entreprise. De plus, en termes de rémunération, nous proposons un actionariat salarié optionnel accessible à tous les collaborateurs du groupe. Plus de 15% du capital de la société est détenu par des salariés avec une possibilité de monter à 20%», a avancé Xavier Lepine. De quoi justifier des perspectives optimistes : «Nous sommes aujourd'hui convaincus que l'ISR ne sous-performe pas», a affirmé Bertrand Fournier, président du directoire de LFP-Sarasin AM. D'autant que l'ISR serait, selon l'intéressé, en train de devenir un «élément incontournable» sur le marché institutionnel : «Les investisseurs vont intégrer des éléments extra-financiers liés à l'environnement. D'ici cinq ans, cela sera systématique. De plus les particuliers veulent de plus en plus donner un sens à leurs placements financiers», a illustré Bertrand Fournier.



Bertrand Fournier,  
LFP-Sarasin AM



UFG-LFP est un groupe de gestion d'actifs alliant l'expertise des valeurs mobilières et celle de l'immobilier. Il a pour actionnaire de référence le Crédit Mutuel Nord Europe (80,14%) aux côtés d'actionnaires privés, dirigeants et salariés du groupe (14,85%) et d'institutionnels, MACSF et Groupe Monceau (5,01%). Spécialisé dans la gestion d'OPCVM, l'ISR et la multigestion alternative, UFG-LFP gère à ce jour plus de 32 milliards d'euros d'actifs.

## Gestion d'actifs : 2011 est une année «intéressante» pour le marché obligataire, selon Dexia AM

«Les marchés obligataires en 2011 : Perspectives & recommandations». C'est le sujet de la conférence organisée le 11 janvier 2011 par Dexia Asset Management (AM). «2011 sera une année intéressante pour le marché obligataire», a déclaré en introduction Wim Vermeir, membre du comité exécutif et responsable de la gestion traditionnelle de Dexia AM.



Wim Vermeir,  
Dexia AM

Et de fait, tandis que 2010, qui devait être l'année des stratégies de sortie de crise, s'est avérée année du risque souverain, 2011 semble être l'année où les pays choisiront leur voie pour résoudre leur dette grandissante. «En 2010, il ne s'est pas passé grand chose excepté la révolution en Europe occidentale, notamment dans les pays périphériques (ndlr. : Portugal, Irlande, Grèce, Espagne – PIGS), alors qu'on s'attendait à des actions de fond, essentiellement de la part de la Banque Centrale Européenne (BCE)», rappelle Nicolas Forest, responsable de la stratégie des taux d'intérêts de Dexia AM.

Or, en 2011, l'horloge de la dette arrive à son paroxysme. «La question qui se pose en 2011 est : qui va payer?», note Nicolas Forest, ajoutant que «plusieurs solutions s'offrent aux Etats, à savoir l'inflation, la restructuration de la dette et le rééquilibrage des devises». Certains pays ont d'ailleurs déjà fait leur choix, à l'instar des Etats-Unis avec une inflation par les actifs. En Europe, la problématique est néanmoins distincte. Ainsi, Outre la problématique liée aux liquidités, l'enjeu essentiel reste en 2011 la solvabilité des Etats à l'heure où les pays de l'Union Européenne semblent plus que jamais divisés dans la réponse à apporter aux Etats en difficulté (cf. : cas actuel du Portugal qui mobilise la presse européenne). «Les recommandations d'investissements reposent sur l'achat d'obligations liées à l'inflation, l'aplatissement de courbe, favoriser la solvabilité, préférer les AAA solides et jouer la diversification géographique», assure Nicolas Forest, qui précise en outre «qu'en 2010, nous avons beaucoup aimé l'Italie – seul pays périphérique qui s'en est relativement bien sorti, contrairement à la Grèce, l'Irlande, le Portugal, ou l'Espagne, ndlr. - En 2011, nous serons cependant plus prudents». Interrogé sur la situation de la France, l'intéressé a répondu : «La France est entre deux eaux. D'autant que les élections présidentielles de 2012 approchent. Mais elle a un atout : c'est l'un des seuls pays de la zone euro à générer encore une certaine confiance».



Nicolas Forest,  
Dexia AM

## Conférence : Le paiement sur Internet est-il suffisamment sécurisé? Jeudi 3 février 2011

Au moment où le montant des achats sur Internet dépasse les 30 milliards d'euros et qu'un Français sur deux achète sur Internet, attisant les risques de fraudes, la norme 3D Secure, déployée sous les marques Verified By Visa et MasterCard SecureCode, progresse en termes d'implantation. Elle vise à réduire le risque de fraude par usurpation d'identité en exigeant qu'à chaque paiement, le commerce s'assure que la carte est bien utilisée par son titulaire. Deux solutions sont envisagées : Réclamer en plus du numéro de CB et du cryptogramme visuel, un mot de passe personnalisé statique ou un code dynamique à usage unique (authentification forte). Toutefois, par les lourdeurs qu'elle entraîne, cette solution n'a pas toujours la cote chez les e-marchands. De son côté, la Banque de France a exigé que les banques mettent en place une solution d'authentification «forte», avec un code dynamique non rejouable, tant pour la banque en ligne que pour les achats sur Internet.

Le passage actuel à l'authentification forte incite-t-il le commerce à implémenter 3D Secure et les banques à généraliser les solutions d'authentification ? Le freine t-il ?

Parmi les orateurs : Hervé Sitruk, Mansit ; Geoffroy Goffinet, Banque de France ; Jean-Marc Borne, Groupement Cartes Bancaires CB ; Marc Lolivier, FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) ; Eric Platiou, 3 Suisses International ; Léon-Charles Hottier, Ogone ; Bernard Montel, RSA ; Carine Cartaud, Gemalto ; Frédéric Mennes, Vasco ; Thibault Faure, Kobil Systems.

**Renseignement et inscription : +33 1 41 49 93 60 ou [conferences@publi-news.fr](mailto:conferences@publi-news.fr)**

## EUROPE

### Islande

#### **Kaupthing : le prêt de 3 milliards d'euros de la banque islandaise fait déborder le geyser**

La banque islandaise Kaupthing Bank avait réussi à se faire oublier un peu après sa nationalisation en catastrophe le 9 octobre 2008, mais elle fait de nouveau les gros titres de la presse du pays des glaces. Avant sa reprise par l'Etat pour lui éviter la faillite, Kaupthing Bank était la première banque islandaise, et la sixième au sein des pays nordiques. Mais l'on apprend maintenant que lors de sa dernière réunion de direction, le 24 septembre 2008, un protocole secret a accordé à une poignée d'élus un prêt 450 milliards de couronnes islandaises (valeur actuelle : 3 milliards d'euros), sans sécurisation bien sûr. Et cela, alors même que la banque était en grande difficulté, et sur le point de passer sous le contrôle de l'Etat. Les contribuables islandais apprécieront. Car la somme est gigantesque, surtout pour un petit pays de 306.000 habitants...

A titre de comparaison, ce « prêt d'ami » représente près du double du crédit de 1,6 milliard d'euros, accordé par le FMI à l'Islande en novembre 2008 ! Cette manne est tombée dans les poches des plus hauts cadres de Kaupthing, recherchés par Interpol, ainsi que dans celles de certains riches clients et hommes d'affaires. Les sommes les plus importantes sont allées dans la cagnotte de l'homme d'affaires russo-ouzbek Alisher Ushmanov, et dans celle de l'émir du Qatar, septième homme le plus riche du monde. RUV, le service public de presse détenu par l'Etat islandais, a révélé le pot aux roses, ou plutôt le pot aux milliards. L'information était déjà connue depuis plus d'un an par RUV, Wikileaks, ainsi que certains médias comme le Financial Times Deutschland. Mais Kaupthing avait bloqué sa diffusion jusqu'à ce jour, en portant plainte contre RUV et Wikileaks.

### Belgique, Luxembourg, Pays-Bas

#### **En Belgique, Delta Lloyd Bank initie en 2011 une nouvelle stratégie commerciale**

Delta Lloyd Bank a initié en décembre 2010 sa nouvelle stratégie commerciale, visant à attirer les clients haut de gamme, selon la presse belge. Pilier de la nouvelle offre ? La relation clients. Delta Lloyd explique ainsi sur son site Internet [Deltalloydbank.be](http://Deltalloydbank.be) : « Depuis ses débuts, Delta Lloyd Bank se positionne comme une banque de relations. Son modèle d'entreprise est basé sur la proactivité de ses chargés de relations ». Et de fait, les 5 piliers du projet sont « proactivité, expertise, pragmatisme, simplicité et disponibilité », selon la banque, qui affirme que « les clients devraient commencer à voir les prémices de la nouvelle stratégie au printemps ».

Piet Verbrugge, CEO de Delta Lloyd Belgique, explique : « Nous voulons vraiment



Piet Verbrugge,  
Delta Lloyd Bank



être proches du client, lui parler explicitement et lui proposer des solutions claires. Les chargés de relations discutent d'ailleurs régulièrement avec leurs clients de leurs plans (financiers). Quelle est leur situation actuelle et que doivent-ils faire pour pouvoir réaliser concrètement leurs rêves ou projets? Les agences salariées et indépendantes, proches du client, sont donc le moteur de notre entreprise. Plus encore, la piste de banque directe n'a pas été retenue parce que Delta Lloyd Bank tient vraiment à se focaliser sur les relations humaines. Bien entendu, Delta Lloyd Bank vit avec son temps. C'est pourquoi elle améliorera le confort de ses clients en leur offrant un soutien unique par le biais d'applications web réellement adaptées à leurs besoins. En outre, les clients pourront également compter sur un support maximum pour gérer leurs produits bancaires via le web.»

Il a ajouté : «Le client qui recherche une 'valeur ajoutée', c'est à dire notre client, doit pouvoir choisir librement la manière dont il souhaite régler ses opérations bancaires simples: par le biais de son agence ou du web, que nous allons continuer à développer avec par exemple des modules de calcul et de gestion, une gestion de portefeuille, la possibilité de pouvoir souscrire des produits simples. Demain, fixer un rendez-vous en ligne avec son chargé de relations sera une réalité. Ceci permettra au client de profiter de manière optimale de la disponibilité de son chargé de relations dans son agence.»

Concrètement, Delta Lloyd Bank est passé d'un objectif de concurrencer les grandes banques belges à un objectif de qualité : «A ce niveau, c'est notre ambition de devenir leaders du marché», a déclaré Piet Verbrugge. «Dans le contexte européen, même les grandes banques belges sont devenues des banques de taille moyenne. Le choix de mettre l'accent sur la qualité dans une niche de marché rentable est à nos yeux, dans le contexte actuel, la meilleure stratégie de croissance.»

## **Le micro-crédit a le vent en poupe en Belgique, affirme Dexia**

Dexia a relevé, en décembre 2010, une hausse des demandes de microcrédits adressées à Crédal et Hefboom au cours des neuf premiers mois de l'année 2010. Après une année 2009 marquée par la crise et la précarisation d'une partie de la population, la hausse des demandes de microcrédits adressées à Crédal et Hefboom s'est poursuivie en 2010. Sur les neuf premiers mois de l'année, ces deux opérateurs, représentant 95% du marché belge du microcrédit, ont reçu au total plus de 2500 demandes, dont 860 pour des 'microcrédits professionnels'.

Les 82 'microcrédits professionnels' effectivement accordés par Crédal (Wallonie et Bruxelles, ndlr.) ou Hefboom (Flandre et Bruxelles, ndlr.), au terme de l'analyse des dossiers, ont permis la création ou le développement d'autant de « très petites entreprises » en Wallonie, en Flandre ou à Bruxelles. «Les principaux secteurs dans lesquels ces activités ont pu être lancées ou développées sont les secteurs de la construction, des services et de l'horeca. L'âge moyen de ces micro-entrepreneurs est d'environ 36 ans et 40% des projets financés grâce à ces microcrédits sont portés par des femmes. Afin d'assurer au maximum la pérennité de ces activités dans le temps, ces micro-entrepreneurs bénéficient pendant deux ans d'un coaching personnalisé, grâce notamment à la collaboration de Dexia Foundation et des employés ou retraités de Dexia qui consacrent bénévolement une partie de leur temps à cet accompagnement», précise Dexia dans un communiqué.

Sur les neuf premiers mois de l'année, Crédal a reçu, au total, 629 demandes relatives à l'obtention d'un microcrédit professionnel et 1.719 demandes relatives à des crédits sociaux accompagnés (crédit social et prêts verts cumulés). La progression du nombre de demandes observée par Crédal depuis plusieurs années s'est donc poursuivie en 2010. Après analyse, ces demandes adressées à Crédal ont débouché sur l'octroi de 60 microcrédits professionnels et 365 crédits sociaux accompagnés (crédits sociaux et prêts verts). Le taux d'acceptation des dossiers de microcrédits professionnels effectivement examinés en comité de crédit au cours des neuf premiers mois de 2010 s'élève à 70%, contre 56% en 2009, ce qui témoigne de l'amélioration de la qualité des projets soumis à Crédal. Le taux d'acceptation pour les crédits sociaux accompagnés est stable par rapport à 2009 et s'élève à 88%.

Après une hausse spectaculaire l'an dernier (267 demandes contre 162 en 2008), Hefboom a reçu, au cours des trois premiers trimestres de l'année 2010, pas moins de 231 demandes de candidats potentiels



à l'obtention d'un microcrédit, soit de nouveau une augmentation de 15% par rapport à la même période un an auparavant. « Cette évolution s'explique non seulement par la notoriété croissante de Hefboom sur le marché du microcrédit en Flandre et à Bruxelles, mais également et surtout par le besoin réel de ce type de produit », indique Dexia. Au total, sur les neuf premiers mois de l'année, 22 microcrédits ont été accordés par Hefboom après analyse approfondie des dossiers effectivement soumis au comité de crédit, soit quatre de plus que durant les neuf premiers mois de 2009.

« Le taux d'acceptation des dossiers effectivement soumis au comité de crédit est de 54%, contre 39% en 2009. Cette progression tient à la fois à un screening plus strict des demandes entrantes et à la qualité croissante des dossiers examinés. A noter que parmi les bénéficiaires des microcrédits accordés par Hefboom en 2008 et 2009, trois quarts étaient encore en activité au bout de la première année et deux tiers après deux ans, des chiffres en ligne avec la moyenne au niveau belge », ajoute la banque.

### **Bruxelles en tête des régions belges dans la résistance à la crise financière, selon la BNB**

Bruxelles plus résistante à la crise financière que les autres régions belges? C'est l'hypothèse défendue par la Banque Nationale de Belgique (BNB), en décembre 2010. « Selon les premières estimations provisoires, l'activité économique s'est contractée en 2009 à Bruxelles (-0,5 p.c.). L'emploi a légèrement progressé: le nombre de salariés est demeuré stable, alors que le nombre d'indépendants a augmenté de 2 p.c. Les premières indications font état pour Bruxelles, comme pour l'ensemble du Royaume, de moins bonnes performances en termes de croissance qu'en 2008. En 2009, en revanche, la Région de Bruxelles-Capitale s'en est mieux sortie que les deux autres régions », indique la BNB dans un communiqué. « À Bruxelles, c'est principalement la branche d'activité « commerce, transports et communications » qui s'est considérablement tassée par rapport à 2008. Les autres branches d'activité de services ont encore apporté une contribution positive à la croissance », ajoute-t-elle.

A contrario, la crise économique a « très durement » frappé la Flandre en 2009 : « La croissance économique y a été fortement négative (-3,4 p.c.). L'emploi salarié a reculé de 0,9 p.c. Le nombre d'indépendants a crû dans les mêmes proportions qu'en 2008 (+1,2 p.c.), mais cette progression n'a pu empêcher l'emploi total de régresser. L'industrie, tout particulièrement, a été beaucoup plus durement touchée en Flandre que dans les deux autres régions. La régression en terme de contribution à la croissance a surtout été apparente dans les branches d'activité « chimie », « métallurgie » et « fabrication de matériel de transport ». La branche d'activité « commerce, transports et communications » s'est elle aussi nettement tassée. Seuls les « services aux ménages » ont fourni une contribution légèrement positive à la croissance », selon la BNB.

De même, la Wallonie n'a pas été épargnée par les retombées négatives de la crise économique. Selon la BNB, l'activité économique s'y est contractée de 3,1 p.c. et l'emploi total s'est légèrement infléchi : le nombre de salariés a reculé de 0,2 p.c. et le nombre d'indépendants de 0,4 p.c. « L'industrie a lourdement souffert, quoique légèrement moins qu'en Flandre. C'est essentiellement la régression dans les branches d'activité « métallurgie et travail des métaux » et « fabrication de machines et équipements » qui a eu un effet négatif important. Il en va de même de la branche d'activité « commerce, transports et communications ». Seules les branches « administration publique et éducation » et « autre services aux ménages » ont apporté une contribution légèrement positive à la croissance en Wallonie. En ce qui concerne les indépendants, tel a également été le cas des services aux entreprises », explique la banque.

### **La BCL relève une «aggravation» des déficits structurels au Luxembourg fin 2010...**

La Banque centrale du Luxembourg (BCL) a annoncé, le 30 décembre 2010, que la balance courante se solde par un excédent de 3,1 milliards d'euros sur les trois premiers trimestres de 2010, contre 2 milliards sur la même période de 2009. « Les déficits structurels laissés par les opérations sur biens et les revenus se sont fortement aggravés. Par contre, les surplus des échanges extérieurs de services en



général, et de services financiers en particulier, se sont largement améliorés», a indiqué la BCL dans un communiqué.

Au premier semestre 2010 les sorties nettes de capitaux atteignent 3,7 milliards d'euros. «Dans les différentes composantes du compte financier, les investissements directs et les autres investissements (prêts et dépôts classiques) enregistrent des sorties nettes respectivement de 19,8 milliards et de 28,6 milliards d'euros. Ces sorties nettes sont en grande partie compensées par des entrées nettes de 41,8 milliards d'euros dans les investissements de portefeuille et de 2,8 milliards dans les produits dérivés», a précisé l'entité.

### **... et une «progression» des avoirs financiers extérieurs des résidents luxembourgeois**

«Par rapport au deuxième trimestre de 2010, les avoirs financiers extérieurs des résidents luxembourgeois ont progressé de 0,35% pour atteindre 4 748 milliards d'euros à la fin du troisième trimestre de 2010». Tel est le constat relevé par la Banque Centrale du Luxembourg (BCL), le 30 décembre 2010. «Les engagements financiers vis-à-vis de l'étranger ont progressé dans une proportion inférieure à celle des avoirs en s'établissant à 4 711 milliards d'euros à fin septembre 2010. En conséquence la position extérieure nette du Luxembourg, qui correspond à la différence entre les avoirs et les engagements financiers extérieurs, s'est établie à 37 milliards d'euros à fin septembre 2010 contre 35 milliards à fin juin 2010», a ajouté l'entité, attestant que «cette amélioration de la position extérieure résulte d'un effet flux largement positif, compensé dans une moindre mesure par un effet négatif de valorisation consécutif à l'appréciation de l'euro entre les deux trimestres».

### **Aux Pays-Bas, la Banque centrale est pointée du doigt en raison de l'affaire Landsbanki**

La fin de l'année 2010 n'a pas été de tout repos pour les banques néerlandaises. Et pour cause : La Banque centrale néerlandaise DNB (De Nederlandsche Bank) a été pointée du doigt par le Parlement dans la faillite de la banque en ligne islandaise Landsbanki. Concrètement, une commission parlementaire a fait état, en décembre 2010, de la responsabilité de l'entité face à la faillite de la banque en ligne islandaise opérant au Royaume-Uni et aux Pays-Bas.

Rappelons ainsi que Landsbanki a été affectée par la crise financière dès 2008, ayant mené à une intervention de l'autorité financière islandaise. Conséquence : Plus de 400.000 clients dépositaires se sont trouvés dans l'impossibilité d'accéder à leurs comptes en ligne Icesave pendant huit semaines. De quoi susciter le chaos aux Pays-Bas et au Royaume-Uni, où la banque a été présente de 2006 à 2008. Or, selon la commission parlementaire, DNB «aurait dû établir des règles spécifiques» lorsque Icesave est entré dans le schéma de garantie des dépôts et «aurait dû se montrer plus stricte dans son rôle de superviseur», selon les précisions de la presse néerlandaise.

Le président de DNB, Nout Wellink s'est défendu en attestant que «la banque se trouvait dans l'impossibilité de définir des règles spécifiques en raison de l'impossibilité légale d'établir une approche plus dure».



Nout Wellink, DNB

### **Irlande, Grande-Bretagne**

#### **Bank of Ireland introduit de nouveaux frais sur ces comptes courants**

Nouvelle opposition sur les frais bancaires en Irlande. Concrètement, Bank of Ireland (BoI) a annoncé, fin 2010, l'entrée en vigueur de nouveaux frais sur les comptes courants qui seront applicables dès février 2011.



Selon le titre *Irish Examiner*, la pénalité est de 28 centimes par transaction bancaire. «Pour l'éviter, les clients devront placer au moins 3.000 euros dans leur compte chaque trimestre et effectuer neuf paiements en débit à la même période. Ces débits devront être réalisés par téléphone ou en ligne, et ne devront pas inclure des paiements via débit direct, des retraits DAB ou des ordres de paiement», précise le titre. Une autre source, en l'occurrence le *Wall Street Journal*, dans son édition du 22 décembre 2010, affirme que «1,2 million de clients de Bol seraient concernés».

L'opinion publique s'est insurgée de ces nouveaux frais, qui faussent la concurrence dans le secteur bancaire irlandais et affectent le client dans un contexte de récession économique. Bol s'est défendu en expliquant que «l'élément central est que 26% des clients sont automatiquement exemptés [de ces commissions] via des produits spécifiques tels que Golden Years, ainsi que le million de clients déjà enregistrés dans nos services de banque par téléphone et en ligne».

L'association de consommateurs irlandais (Consumers' Association of Ireland) ne l'entend cependant pas de cette oreille. Elle a vivement critiqué ces commissions, attestant que «les clients ne peuvent pas s'attendre à un quelconque remerciement pour avoir été fidèle à la banque et doivent désormais prospecter ailleurs». Elle a ajouté qu'il est «compréhensible que la banque tente d'accroître ses revenus. Il aurait été cependant préférable qu'elle procède avec ingéniosité et innovation en développant de nouveaux produits [...]».

*Banques Hebdo* a contacté Bank of Ireland afin d'avoir ses réactions sur cette polémique. Le porte-parole nous a renvoyé vers un communiqué attestant «qu'à partir du 21 février 2011, les clients souhaitant contourner la nouvelle commission bancaire doivent soit placer au mois 3.000 euros dans leur compte par trimestre et réaliser neuf transactions de débit en utilisant les services de banque téléphonique ou en ligne, soit maintenir un solde minimum de 3.000 euros pendant le trimestre».

Le texte ajoute que «25% des clients de Bank of Ireland sont automatiquement exonérés de commissions et ne sont par conséquent pas affectés par ce changement. Ces clients sont principalement les titulaires des comptes Golden Years, 2nd Level Student, 3rd Level Student et Graduate». Et de conclure : «Ces changements visent à offrir aux clients qui effectuent la majorité de leurs transactions bancaires via Bank of Ireland l'opportunité de bénéficier d'opérations gratuites. Le mouvement minimum assurera que la plupart des clients sont adaptés à cette offre et équivaut à 1.000 euros de domiciliation de salaire et trois opérations par téléphone ou en ligne réalisés chaque mois».

## **La Commission européenne valide les aides irlandaises à trois entités financières...**

Anglo Irish Bank, Irish Nationwide Building Society (INBS), et Allied Irish Bank peuvent se réjouir. La Commission européenne a autorisé, fin 2010, en vertu des règles de l'UE relatives aux aides d'État, des mesures d'urgence en faveur des trois banques irlandaises. Pour Anglo Irish Bank, la Commission a autorisé une recapitalisation pour un montant maximal de 4,946 milliards d'euros et une garantie couvrant certaines transactions hors bilan. La Commission a également autorisé une recapitalisation à hauteur de 2,7 milliards d'euros en faveur d'Irish Nationwide Building Society (INBS) ainsi qu'une recapitalisation d'Allied Irish Bank couvrant ses besoins en fonds propres jusqu'à la fin de 2010 et les besoins en fonds propres découlant du plan de soutien convenu entre les autorités irlandaises, le FMI et l'UE. «L'approbation par la Commission de ces mesures d'urgence destinées à préserver la stabilité financière de l'Irlande ne préjuge en rien des futures décisions en matière de restructuration (pour Allied Irish Bank) ou de résolution ordonnée (pour Anglo Irish Bank et INBS)», précise la Commission européenne dans un communiqué. «En ce qui concerne Allied Irish Bank, la Commission, lorsqu'elle prendra sa décision finale, devra être convaincue que la banque sera commercialement viable à long terme sans nouvelles injections d'argent du contribuable, que les actionnaires de la banque et les détenteurs de titres de dette subordonnée contribueront de manière significative aux coûts de restructuration et que la banque réduira



Joaquin Almunia,  
Commission européenne



ses activités pour compenser les distorsions de concurrence résultant de l'octroi de l'aide», ajoute-t-elle. Joaquín Almunia, vice-président de la Commission chargé de la concurrence, a commenté cette mesure : «Il ne fait aucun doute que le secteur bancaire irlandais connaît actuellement de graves difficultés. Je salue le plan de soutien mis en place pour l'Irlande par l'UE et le FMI, qui permettra d'engager des actions pour résoudre les problèmes du secteur bancaire irlandais. Je souhaite toutefois souligner le fait que la Commission continuera d'appliquer les règles de l'UE en matière d'aides d'État aux mesures prises en faveur des banques irlandaises. Les mesures approuvées aujourd'hui par la Commission en faveur d'Anglo Irish Bank, INBS et Allied Irish Bank sont nécessaires pour assurer que ces institutions remplissent leurs obligations respectives et contribueront à préserver la stabilité financière de l'Irlande. Anglo Irish Bank et INBS devront soumettre un plan relatif à leur résolution au début de 2011, et Allied Irish Bank devra présenter un plan de restructuration révisé».

Rappelons que le 30 septembre 2010, le ministre des finances irlandais annonçait que les banques Anglo Irish Bank, INBS et Allied Irish Bank avaient besoin de capitaux supplémentaires pour faire face à leurs obligations d'ici la fin de 2010. Le 22 novembre 2010, le gouvernement irlandais a demandé une aide au titre des instruments de stabilité financière mis en place par le FMI et l'UE. Un plan de soutien a été convenu entre le gouvernement irlandais, le FMI et l'UE le 28 novembre 2010 (ndlr. : cf. numéros précédents).

### **... et s'accorde avec l'EFSM sur un soutien financier à l'Irlande**

La Commission européenne et le Fonds Européen de Stabilité Financière (FESM) se sont accordés, le 5 janvier 2011, sur une première tranche de 5 milliards d'euros pour soutenir le secteur bancaire irlandais. La mesure fait suite à l'arrêt, par ces deux mêmes entités, des calendriers d'émissions en vue de mobiliser des fonds et d'apporter une aide financière à l'Irlande. Ces calendriers, présentés fin décembre 2010, ont été mis au point en coordination étroite entre l'UE et le FESF pour «garantir la fluidité des opérations sur le marché pendant toute la durée du programme de soutien», selon la Commission européenne. «Au cours du premier trimestre de 2011, l'UE (dans le cadre du mécanisme européen de stabilité financière) et le FESF verseront un total de 11,7 milliards d'euros à l'Irlande. Les versements envisagés par le programme pour les trimestres suivants dépendent des besoins de l'Irlande et des examens trimestriels que la Commission effectuera en collaboration avec le Fonds monétaire international (FMI) et en lien avec la Banque centrale européenne (BCE). Des fonds supplémentaires seront mis à disposition par le Fonds monétaire international (22,5 milliards d'euros) et sous forme de prêts bilatéraux du Royaume-Uni, de la Suède et du Danemark, pour un total de 4,8 milliards d'euros. L'Irlande apporte une contribution de 17,5 milliards d'euros, au moyen de la réserve de liquidités du Trésor et des investissements du fonds national de réserve des pensions, qui servira à stabiliser le secteur bancaire national», a indiqué la Commission européenne dans un communiqué datant de fin décembre 2010.

«En 2011, l'UE prévoit de mobiliser des fonds à hauteur de 17,6 milliards d'euros dans le cadre du mécanisme européen de stabilité financière, et jusqu'à 4,9 milliards d'euros en 2012. Sur la base de ces montants, et en fonction d'un réexamen de la situation et des demandes de l'Irlande, l'UE envisage de lancer, en 2011, quatre à cinq obligations de référence visant à mobiliser 3 à 5 milliards d'euros chacune. L'UE pourrait compléter ses besoins de financement par des émissions d'obligations plus limitées, soit des émissions «au robinet» (émissions continues) dans le cadre du mécanisme européen de stabilité financière, soit des transactions ciblées. Au cours du premier semestre de 2011, le marché peut s'attendre à trois transactions de référence de l'UE. En 2011, le FESF mobilisera des fonds à hauteur de 16,5 milliards d'euros, et jusqu'à 10 milliards d'euros en 2012. Il prévoit, également sous réserve de réexamen, d'émettre l'an prochain trois obligations de référence visant à mobiliser 3 à 5 milliards d'euros chacune. Le FESF pourrait compléter ses besoins de financement par des émissions d'obligations plus limitées, soit des émissions «au robinet», soit des transactions ciblées. Il peut être fait appel aux syndications, ventes aux enchères et placements privés. Au cours du premier semestre de 2011, le marché peut s'attendre à deux transactions de référence», a ajouté l'entité.



## L'OFT encourage les Britanniques à épargner

Planifier le budget. Consulter les différentes options possibles. Prendre des mesures. Telles ont été les trois recommandations effectuées par l'Office of Fair Trading (OFT) à l'aube de la nouvelle année 2011. Concrètement, l'organisation, qui a constaté que «de nombreux individus démarrent la nouvelle année avec des problèmes financiers», encourage les Britanniques à planifier d'ores et déjà leurs dépenses de Noël prochain. «Soyez réalistes sur ce dont vous aurez besoin l'année prochaine et estimez votre budget en conséquence. Consultez les pour et contres des bureaux de poste, banques, sociétés de crédit, organisations de Noël et supermarchés. Choisissez la meilleure option et commencez à mettre de l'argent de côté», recommande l'OFT.

David Murphy, head of campaigns de l'OFT, explique : «Il peut sembler un peu prématuré de penser à Noël prochain lorsque la plupart des individus viennent à peine de clôturer celui de cette année. Mais nous voulons que les individus se trouvent dans une position de profiter pleinement des fêtes sans rencontrer des difficultés financières et cela requiert un minimum de planification [...]».

Un avis confirmé par John Rhodes, head of financial capabilities de l'organisation consommériste Citizens Advice Bureaux, qui a soutenu l'initiative de l'OFT : «Chaque année, nous observons de nombreux individus qui luttent contre les problèmes financiers et émotionnels de l'après-Noël. Mais avec un minimum de planification, ils pourront consulter les différentes options possibles et établir un plan d'épargne adapté à leur situation». En un mot : épargner.

## Le britannique Barclays veut «doper» le marché du crédit hypothécaire en 2011

Barclays a affirmé, le 5 janvier 2011, vouloir «doper» le marché du crédit hypothécaire en 2011. A cet effet, l'entité financière souhaite «encourager de plus en plus d'emprunteurs à opter pour des prêts à meilleur taux», en améliorant son offre «Woolwich Great Escape».

Concrètement, depuis le 6 janvier 2011, les clients bénéficient d'un prêt d'une valeur de 80% au lieu de 70 à 75%. «Notre dernière estimation est qu'il existe encore 800.000 emprunteurs» qui recherchent des prêts intéressants qui les motiveraient à changer d'offre», selon Andy Gray, head of mortgage de Barclays. «Avec le début de la nouvelle année, la période est idéale pour revoir les taux et prendre des mesures visant à limiter le coût des remboursements des prêts [...]», a-t-il ajouté.

### Réseaux sociaux : Au RU, Lloyds TSB se positionne sur YouTube et Facebook

Lloyds TSB, banque britannique la plus connectée. C'est l'un des constats relevés par l'Internet Banking Dashboard, présenté par l'institut de sondage Mapa, en décembre 2010. 50 changements liés à l'Internet ont ainsi été recensés parmi les banques britanniques étudiées\*. La palme d'or a été attribuée à Lloyds TSB, déjà titulaire d'une page Twitter, qui envisage de se positionner sur YouTube et Facebook.

Concrètement, Lloyds TSB souhaite passer par YouTube pour diffuser des conseils, des publicités et des communications relatives aux Jeux Olympiques 2012, évènement que la banque sponsorise. Le réseau social dédié au partage de vidéos semble ainsi adapté aux conseils pratiques comme «comment épargner à l'université ?», «gérer les dettes et les crédits hypothécaires ?», etc. En un mot : interactivité. Et de fait, la banque est allée plus loin dans son offensive publicitaire en proposant aux clients de créer leur propre avatar, lequel sera utilisé dans les annonces TV. Le client peut choisir le sexe, la couleur de cheveux, les vêtements, les accessoires et l'environnement dans lequel évolue son personnage, qui peut être intégré dans l'application Facebook Gallery et donc visible par la communauté Facebook, laquelle pourra choisir son personnage préféré.

\*Abbey, Alliance & Leicester, Barclays, Cahoot, Egg, First Direct, Halifax, HSBC, Intelligent Finance, Lloyds TSB, Nationwide, RBS, Tesco, etc.



Allemagne, Autriche, Suisse

## L'Allemagne va soumettre ses banques à des tests de résistance supplémentaires

Bien qu'ils aient tous réussi le test de résistance européen (à part HypoVereinsbank), les établissements d'outre-Rhin vont devoir satisfaire également à des tests « maison », concoctés par l'Autorité de surveillance des marchés financiers, le BaFin. Ces tests procéderont à des simulations des risques, en prenant pour exemple des situations où les taux varieront de manière plus drastique que dans le test de résistance international. En soumettant ses moutons à des conditions extrêmes, le BaFin espère ainsi avoir une image encore plus nette des risques du paysage bancaire d'outre-Rhin. Et écarter définitivement le spectre d'une éventuelle nouvelle crise. De plus, les banques allemandes sont désormais tenues de signaler des pertes de capital propre bien plus minimales qu'auparavant. Avant, les établissements devaient informer le BaFin lorsque la hausse des intérêts représentait 20% de leur capital propre. Maintenant, la barre sera fixée à 10%.



Uwe Fröhlich, BVR

Le porte-parole du BaFin confirme au quotidien *Handelsblatt* le 6 janvier 2011: « Nous travaillons à une adaptation de notre circulaire, qui doit être publiée cette année ». Le régulateur allemand explique qu'il se conforme, ce faisant, aux propositions présentées par les autorités de surveillance européennes. Les fédérations bancaires allemandes considèrent ces tests de résistance supplémentaires comme un *pensum*. Le président de la Fédération des banques populaires et Raiffeisen (BVR), Uwe Fröhlich, déclare : « Nous observons cette affaire avec une grande inquiétude ». Il estime que les capitaux propres de ses établissements sont bien suffisants. Et qu'un test de simulation plus drastique « n'est pas indiqué ». La Fédération des banques privées (BDB) considère, de son côté, que les scénarios des intérêts peuvent être renforcés. Mais que les résultats ne devraient pas conduire à des automatismes figés, comme par exemple réclamer des injections de capitaux forfaitaires. Même son de cloche chez les caisses d'épargne, qui préconisent un examen au cas par cas des établissements.

## La crise profite aux banques coopératives allemandes en parts de marché

Selon les statistiques de la Bundesbank, les banques populaires sont les établissements qui tirent le mieux leur épingle du jeu en pleine crise. En 2010, alors que les grandes banques et les banques régionales (Landesbanken) ont perdu des parts de marché, les établissements plus modestes, au premier rang desquels les banques coopératives, ont gagné du terrain. Ces dernières ont réussi l'exploit d'améliorer le niveau de leurs dépôts et de leur émission de crédits. Leur groupe rassemble plus de 1.000 établissements et compte plus de 13.000 agences. Quatre secteurs d'activités ont été sondés par la Bundesbank : le développement des crédits aux entreprises, les prêts aux particuliers, les dépôts des particuliers, ainsi que l'ensemble des dépôts des clients « non banques » (particuliers, professionnels et institutions).

Les banques populaires et Raiffeisen sont les seuls établissements ayant augmenté leur part de marché en 2010 dans les quatre segments analysés. Au contraire, grandes banques et banques régionales ont reculé sur les quatre fronts. Les petites banques privées, dont les banques directes, ont, il est vrai, fait encore mieux que les banques coopératives dans les activités de dépôts. Par contre, elles ont stagné pour l'émission de crédits aux entreprises, relève la Bundesbank, toujours attentive à cet oxygène de l'économie. Les CE ont accordé plus de crédits aux professionnels, mais le volume de leurs dépôts a crû si faiblement qu'entre janvier et novembre, leur part de marché s'est amoindrie. Les banques populaires et Raiffeisen ont, au cours des trois premiers trimestres de 2010, émis 4,1% de crédits supplémentaires pour les entrepreneurs, les CE 2,2%. Les Landesbanken et les grandes banques leur ont respectivement, accordé 7% et 6% de crédits en moins, leurs parts de marché ont donc diminué. CE et banques coopératives traversent sans trop de problèmes la crise (elles n'ont pas eu besoin de l'aide de l'Etat), ce qui leur a permis d'utiliser les faiblesses de leurs concurrents.



## L'or, en tête des placements les plus rentables outre-Rhin

Les banques allemandes voient la vie en or. La Fédération des Banques privées allemandes publie le 6 janvier 2011 son classement des placements les plus productifs en 2010. Le métal doré tient la corde : une personne ayant placé 10.000 € dans des lingots d'or l'an passé récolte, grâce à la hausse des cours, des bénéfices à hauteur de 3.750 €. Soit un rendement très juteux de 37,5%. Il dépasse de loin le rendement des actions classiques indexées sur le DAX outre-Rhin. En effet, un boursicoteur ayant opté pour des titres allemands standards engrange 1.560 € de gains sur l'année 2010, soit un rendement de 15%. Plus sûres, mais moins bien rémunérées, les obligations de l'Etat allemand, d'une durée de cinq ans, ainsi que les bons d'épargne d'une durée de quatre ans, se classent en troisième position et quatrième position.

Les obligations ont rapporté 600 € en 2010, pour un capital de départ de 10.000 €. Les personnes ayant engagé leur argent dans des bons d'épargne ont récolté, en fin d'année, 260 € de gains. Mauvaise pioche pour les clients ayant opté pour les dépôts à terme d'une durée d'un an : en engageant 10.000 €, ils reçoivent 100 € de rémunération, soit un maigre rendement de 1%. Carton rouge enfin pour les bons du trésor : ils n'ont rapporté que 60 € en 2010 aux personnes investissant 10.000 €.

## Avec DekaBank, les CE allemandes s'offrent une banque d'investissement

Les caisses d'épargne allemandes vont acquérir, en guise d'étrennes pour la nouvelle année, la banque d'investissement DekaBank, selon *Financial Times Deutschland* le 6 janvier 2011. Les banques régionales Landesbanken leur cèdent leurs parts dans DekaBank. La banque d'investissement était détenue à 50% par les CE, et à 50% par les banques régionales. Cela fait plusieurs années que la majorité des Landesbanken cherchent à se désengager de DekaBank. D'autres banques régionales sont de toute façon contraintes de vendre leurs parts, pour se conformer aux exigences de l'Union Européenne. DekaBank est la dix-huitième banque d'outre-Rhin. En 2009, elle affichait un bilan total de 133 milliards d'euros. Entre janvier et septembre 2010, elle a dégagé 678 millions d'euros de bénéfices, ce qui représente une hausse de 34,9% par rapport à l'année précédente. En raison de son bon niveau de liquidités, DekaBank joue déjà un rôle important dans le refinancement des caisses d'épargne. La commission de négociation, comprenant notamment Heinrich Haasis, président de la Fédération des CE allemandes, ainsi que deux directeurs de Landesbanken, s'est entendue sur le prix de la transaction. Au total, DekaBank est estimée à 4,7 milliards d'euros. Les Landesbanken récolteront donc environ 2,3 milliards d'euros pour la vente de leurs parts.

### **Evasion fiscale : Des CD qui rapportent deux milliards d'euros au fisc allemand**

La chasse à l'évasion fiscale, engagée par le fisc allemand et si controversée en Suisse, porte ses fruits. Selon le site web helvétique Nachrichten.ch en date du 3 janvier 2011, les CD achetés par les autorités fiscales d'outre-Rhin, qui contenaient les coordonnées bancaires de nombreux Allemands ayant des comptes en Suisse, ont permis de faire rentrer dans les caisses de l'Etat environ deux milliards d'euros. Près de 26.400 contribuables allemands ont été convaincus d'évasion fiscale par l'intermédiaire des fameux CD. De plus, le simple fait de savoir que le fisc allemand était en possession de tels documents a accru la bonne volonté des contribuables en délicatesse avec les impôts. Ainsi, le nombre de personnes s'étant spontanément présentées aux autorités fiscales, pour régulariser leur situation, a nettement augmenté. Les CD contenaient des informations sur des comptes ouverts auprès des banques suisses, mais aussi au Liechtenstein. L'achat du CD portant sur les clients allemands de la banque LGT au Liechtenstein a ainsi généré au final 1,4 milliard d'euros de recettes fiscales.

Par ses méthodes dignes de Sherlock Holmes, le fisc allemand avait fait l'objet de critiques, l'accusant notamment de favoriser l'espionnage. La Cour constitutionnelle allemande l'avait défendu et avait légitimé ses méthodes, rejetant la plainte pour espionnage. Pour le CD sur la banque LGT, l'Allemagne a déboursé 5 millions d'euros pour rémunérer son informateur, mais récolté le fameux 1,4 milliard. Adoptant ainsi le slogan du loto français : « C'est facile, c'est pas cher, et ça peut rapporter gros... ».



## **Bonus : Credit Suisse serre la vis**

Credit Suisse a présenté, le 10 janvier 2011, sa nouvelle structure de compensation 2010, qui détermine le montant des bonus accordés aux employés. Consciente de la nécessité d'adopter une approche long-termiste, l'entité s'engage à adopter une politique de rémunération «équitable et équilibrée», selon le communiqué publié sur le site Internet Credit-suisse.com.

Il ajoute que les nouvelles normes ont été établies suite à des discussions avec les acteurs du secteur, dont les partenaires sociaux. Parmi les principales mesures, l'abaissement du seuil de bonus attribués de 125.000 à 50.000 francs suisses et un versement différé, étalé sur quatre ans, de 2012 à 2015 pour la part actions et de 2011 à 2014 pour la partie cash, avec des ajustements à la hausse ou à la baisse en fonction du cours de l'action et du ROE (Return on Equity, ou «retour sur capitaux propres», ndlr.) de Credit Suisse.

*Espagne, Portugal, Italie*

## **Restructuration : Les CE du consortium SIP cèdent leur droit de vote à l'organe central...**

Dans le contexte de la création du consortium SIP et conformément à la législation espagnole, les caisses d'épargne Caja Madrid, Bancaja, La Caja de Canarias, Caja de Avila, Caixa Laietana, Caja Segovia et Caja Rioja ont cédé, le 1er janvier 2011, leur droit de vote à l'organe central Banco Financiero y de Ahorros. L'initiative vise à optimiser la structure juridique et comptable de SIP, qui a commencé à fonctionner en tant que banque à part entière dès le premier jour de l'année 2011. L'entité, dont le siège social est à Valence et le siège opérationnel à Madrid, a en outre nommé les 31 dirigeants de sa structure de façon à finaliser sa création. «En six mois a été conclu le travail d'intégration initié le 10 juin 2010, lorsque les sept caisses d'épargne sont parvenues à un accord formant SIP, en application de tous les engagements réalisés. Ce délai suppose un temps record pour une des intégrations les plus complexes de l'histoire du système financier espagnol, à la fois en termes d'entités impliquées (sept, dans six communautés autonomes), de territorialité (elle est présente dans toutes les provinces), de part de marché (11%) et de volume d'activité (390 milliards)», a commenté Caja Madrid dans un communiqué.

## **... et Banca Civica entre en scène en rencontrant des investisseurs institutionnels à Londres**

Autre consortium de caisses d'épargne espagnoles à avoir démarré son activité, Banca Civica. L'organisation s'est distinguée, le 29 décembre 2010, en initiant son fonctionnement non pas dans le pays de Don Quichotte mais en allant directement à la rencontre des investisseurs institutionnels britanniques, à Londres. De quoi donner une envergure internationale au consortium. Ainsi, selon le site Internet Cajanavarra.es, «deux jours après l'intégration de Cajasol dans Banca Civica, le président exécutif de la banque a maintenu des sessions de travail avec certaines des principales banques du monde. Banca Civica s'est présentée à Londres comme la dixième entité financière d'Espagne, et le processus de consolidation des caisses d'épargne le plus avancé. Les présentations ont soulevé un grand intérêt parmi les investisseurs dans la mesure où elles traitent d'un secteur financier totalement rénové».

Le site Internet ajoute que «Banca Civica a été distinguée comme le meilleur exemple d'une banque de caisses d'épargne, dans la mesure où elle constitue le projet le plus avancé du secteur». Et de fait, située en sixième position des caisses d'épargne avec 78 milliards d'actifs, elle atteint 8,20% de tier one fin 2010 et un ratio de solvabilité de 11,3%, selon les prévisions des analystes. Ces derniers affirment en outre que ses bénéfices nets pourraient s'élever à 258 millions d'euros en 2011 et 505 millions d'euros en 2014.

## **Frais bancaires : Le secteur bancaire espagnol augmente l'addition, affirme Banco de España**

Le secteur bancaire espagnol a augmenté en 2010 les commissions liés à la gestion des comptes (+6%) et des



cartes de crédit et de débit (+3%). Tel est le bilan dressé par le régulateur Banco de España (BDE), le 5 janvier 2011. La commission d'une carte de débit atteint 17,3 euros fin 2010, soit 3,8% de plus que les 16,66 euros facturés en décembre 2009. De même pour la carte de crédit, qui coûte 34,39 euros fin 2010 contre 33,3 euros fin 2009 (+3,2%), avec une commission allant jusqu'à 47 euros dans certaines banques.

De leur côté, les retraits d'espèces sont restés stables, à 1,08 euro s'ils sont réalisés en Espagne, dans les DAB de la banque du porteur. A contrario, ils ont augmenté de 4,30% pour les retraits dans les DAB d'autres banques, et de 4,83% pour les retraits à l'étranger. La gestion des comptes courant s'est elle aussi renchéri, avec une hausse moyenne de 6% (6,1% pour la gestion des comptes courants et 6,3% pour la gestion des comptes épargne). De même pour les opérations administratives, telles que les commissions pour découverts (+12,5%) et les commissions pour réclamation sur découverts (+2,94%).

## Le portugais BES met le cap sur le mobile banking

Fort du succès de sa solution de m-banking BESmobile, le portugais Banco Espirito Santo (BES) a annoncé, fin décembre 2010, son intention d'étoffer cette offre. Concrètement, BESmobile, qui propose déjà un ensemble d'options spécialement conçues pour profiter pleinement des possibilités offertes par les innovations technologiques, telles que l'i-Phone et l'i-Pad (géolocalisation, information clients, etc.), sera progressivement enrichi en ligne avec les meilleures pratiques identifiées à l'échelle internationales. Objectif : Permettre au client d'accéder à la banque «n'importe où et à n'importe quelle heure avec une totale commodité pour le client», selon l'expression de BES.

A cet effet, la banque a développé un service d'alertes SMS, email ou messages Correio BESnet paramétrables par le client ainsi qu'un service de géolocalisation. Le site BESmobile autorise également la consultation des soldes et mouvements de comptes, des virements, des paiements et chargements, du «cash advance», et des paiements à crédit, etc. «Les défis des nouveaux modes de relation, soutenus par un nombre significatif de développements technologiques et de nouveaux paradigmes sociaux, ne peuvent omettre de marquer profondément la vision que BES a du présent et du futur de l'activité bancaire. De plus, l'apparition et la consolidation des nouvelles technologies, telles que les smartphones – croissance de 80% du nombre de ventes au Portugal entre 2009 et 2010) et les tablettes PC – le i-Pad est déjà l'équipement électronique bénéficiant du plus important rythme d'adoption, à l'échelle globale – permettent un accès permanent à l'information diversifiée et à une gamme variée d'opérations et autres services», commente BES dans un communiqué. «Comme on pouvait s'y attendre, les besoins du client final ont également été affectés par ces changements de paradigme. [Ils] recherchent toujours plus d'informations et de fonctionnalités, toujours disponibles et actualisées, mais surtout adaptées à chaque circonstance et individu et réellement focalisées dans les besoins concrets», ajoute la banque.



## Frais bancaires : La facture est estimée à plus de 100 euros par Italien en décembre 2010

Jusqu'à 160 euros. C'est le montant des commissions bancaires en décembre 2010, selon le titre italien *Corriere della Sera*, dans un article publié le 10 janvier 2011, qui a produit un grand effet en Italie. L'enquête, basée sur une simulation réalisée par l'Université de Bocconi pour le titre *Corriere Economica* (membre de *Corriere della Sera*, ndlr.) révèle ainsi que «décembre est le pire mois de l'année, pendant lequel les banques chargent des coûts pharamineux comme les commissions des cartes de crédit et les frais de gestion de dossier». En somme, une dépense significative pour le consommateur lambda : «Dans l'extrait de compte de décembre vient à peu près tout», confirme Stefano Caselli, membre de l'université de Bocconi, cité dans l'article du *Corriere della Sera*. L'intéressé a notamment distingué les commissions liées au home banking, en développement en Italie (2 euros), en plus des frais traditionnels, tels que la gestion de compte, la carte de crédit – 30 euros en moyenne -, etc. qui viennent alourdir la facture du client. En moyenne, l'université de Bocconi, qui a analysé les commissions de 12 banques (Ubi, BMPS, Unicredit, Intesa San Paolo, BNL, Credem, Banca Sella, Carige, Cariparma, Banco Popolare, Antonveneta, BPM) estime que le coût total oscille entre 111,70 et 159,29 euros pour le seul mois de décembre



2010. *Banques Hebdo* a contacté l'association bancaire italienne Abi (Associazione Bancaria Italiana) afin d'avoir ses réactions sur cet article, qui a suscité la polémique et a été repris par la quasi-totalité des titres italiens le 10 janvier 2011. L'organisation ne nous a pas répondu à l'heure de la mise sous presse.

En revanche, le consommateur Adiconsum a affirmé, dans un entretien à *Banques Hebdo* que «l'article dévoile des chiffres exacts et met en évidence, implicitement, la nécessité de trouver une solution moins traumatisante pour les clients bancaires. Indépendamment des coûts bancaires en Italie, qui sont les plus chers d'Europe selon les chiffres de l'UE, devront être trouvées des formules moins traumatisantes pour les clients. A titre d'exemple, on peut citer un étalement des coûts sur plusieurs mois [...], le développement des comptes courants à taux zéro (aucun intérêt, aucun coût), et l'utilisation toujours plus importante des comptes à package ou en ligne. Après quoi le problème des coûts sera résolu. L'exemple des virements est significatif : Quelques dizaines de centimes d'euros pour un virement en ligne, contre jusqu'à 5 euros pour un virement traditionnel. Quelle peut être la motivation d'une telle différence de coût de 1.000%? Aucune. Autre exemple, la carte de crédit. Pourquoi ne pas étaler les 36 euros annuels (voire les 300 euros annuels pour les cartes or offertes au départ gratuitement) tous les mois? Mais surtout, pourquoi faire payer les 36 euros lorsque l'utilisation de la carte constitue pour la banque une épargne considérable, dans la mesure où elle n'a plus besoin de traiter des espèces?»

## Banque en ligne : ING Direct étoffe son réseau en Italie

Le néerlandais ING Direct est séduit par la péninsule italienne. C'est en tous cas ce que suppose l'objectif d'ING Direct, qui envisage d'ouvrir des agences en Italie à compter de septembre 2011. Le projet, encore embryonnaire, n'a été que très peu repris par la presse italienne. Il est motivé par le développement de l'Internet en Italie. Ainsi, outre la récente arrivée du célèbre site de e-commerce Amazon.it, la péninsule connaît actuellement une phase de développement importante de l'Internet banking, dont les chiffres ne cessent de croître selon l'association bancaire italienne Abi (ndlr. : cf. numéros précédents). Mediobanca, CheBanca! et Barclays ont d'ailleurs récemment étendu leurs activités bancaires dans le pays de la Renaissance ces deux dernières années. De même pour ING Direct, l'un des acteurs européens de l'Internet banking les plus reconnus, qui compte à ce jour 1,2 million de clients dans la péninsule. *Banques Hebdo* a contacté le porte-parole d'ING Direct en Italie afin d'obtenir plus de précisions sur ce projet. Sans réponse. ■

## BULLETIN D'ABONNEMENT À FAXER AU 01 47 57 37 25

- Oui, je m'abonne à la lettre électronique **BANQUES HEBDO** pour 1 an (43 n°) au tarif de :  
France : 830 € TTC (TVA 19,6%)  
International : 689,80 €
- Ci-joint mon règlement par chèque à l'ordre de Publi-News, 47 rue Aristide Briand  
92300 Levallois-Perret
- Je réglerai à réception de facture
- Je règle par carte bancaire :  Visa  
 MasterCard  
N° .....  
Date de validité .....  
Nom titulaire carte : .....

Cachet de l'entreprise :

Signature :

Société .....  
Nom ..... Prénom .....  
Fonction .....  
Adresse .....  
Code Postal ..... Ville .....  
Tel ..... Tél portable : .....  
e-mail : ..... Fax .....