

## LE NOUVEAU CONTEXTE DU MARCHÉ DES INSTRUMENTS FINANCIERS

**En renforçant la concurrence, la directive MIF entraîne un renouvellement des relations banque-client. Elle nécessite également une mobilisation collective pour affermir la compétitivité de la Place de Paris.**

### INFORMATION

*Le projet de loi Droit et pouvoir d'achat du consommateur inclut deux dispositions relatives à la banque. La première porte sur l'extension de la médiation bancaire à l'épargne et à l'exécution des contrats des opérations de crédit. C'est une initiative que plusieurs banques ont déjà prise afin de satisfaire leurs clients.*

*La seconde prévoit l'instauration d'un récapitulatif annuel des frais liés à la gestion du compte afin de favoriser la transparence et la mobilité comme l'indiquent les pouvoirs publics. Les banques ont pris acte de ce projet tout en soulignant la nécessité de disposer d'un délai suffisant pour le mettre en oeuvre.*

*La profession rappelle aussi qu'elle a déjà pris de multiples mesures pour renforcer la transparence des prix et faciliter les comparaisons et donc la mobilité : affichage des prix, pictogrammes sur les relevés de compte, guide de la mobilité... Aujourd'hui, plus de 60 % des Français estiment qu'il est facile de changer de banque, selon une enquête Ifop (voir p. 3).*

**U**n nouveau cadre des activités de marché est en place depuis le 1er novembre 2007, avec l'entrée en vigueur de la directive Marché des instruments financiers (MIF). Celle-ci permet la mise en concurrence des modes d'exécution, en supprimant l'obligation française de centralisation des ordres sur le marché réglementé. Pour une même transaction, plusieurs prix peuvent ainsi coexister selon les systèmes : marchés réglementés, systèmes multilatéraux de négociation (MTF), etc.

En parallèle, la MIF introduit une formalisation de la relation, fondée sur la connaissance du client, afin de garantir l'adéquation des instruments financiers et services fournis à son profil et ses besoins. Trois catégories sont distinguées, dont celle de "clients de détail", pour lesquels la formalisation du dialogue avec le conseiller est la plus poussée. La MIF renforce ainsi la qualité du conseil, alors que la préparation à la retraite est un enjeu majeur qui nécessite des décisions d'investissement sur le long terme de la part des particuliers.

### Particuliers : un service adapté à chaque profil

#### ■ Un dialogue approfondi

Avant d'effectuer une recommandation personnalisée, ou pour la mise en place d'une gestion sous mandat, le conseiller dialogue avec son client pour bien connaître ses objectifs d'investissement (but du placement, niveau de risque accepté, etc.), sa situation financière (revenu, patrimoine...) et sa compétence en matière financière (profession, fréquence des transactions...).

Afin de maintenir la souplesse du dispositif, l'évaluation est allégée pour les services tels que la réception-transmission d'ordre ou l'exécution d'ordre pour le compte de tiers. Le client sera alors uniquement évalué sur sa compétence financière, afin notamment de s'assurer qu'il comprend les risques liés à l'opération envisagée.

... / ...

3 questions à  
**Alain Renaudin,**  
Directeur Général Adjoint  
du Groupe Ifop

Enfin, lorsque le client décide de sa propre initiative d'acheter ou de vendre des produits financiers non complexes tels que des actions, des obligations, des OPCVM..., il n'a pas à être évalué. A sa demande, la banque exécute la transaction. C'est le service d'"exécution simple".

### ■ Une garantie de "meilleure exécution" des transactions

La banque prend toutes les mesures raisonnables pour obtenir, lors de l'exécution d'un ordre, le meilleur résultat possible pour son client compte tenu du prix, du coût, de la rapidité, de la probabilité de l'exécution et du règlement, de la taille, de la nature de l'ordre ou de toute autre considération relative à l'exécution de l'ordre.

Pour cela, la banque définit une "politique d'exécution des ordres". Elle en informe le client et doit obtenir son accord préalable (tacite ou express) avant d'exécuter une transaction.

### ■ Une information améliorée

Que ce soit en amont d'une opération ou en aval d'une transaction, l'information est renforcée. Avant toute opération, la banque fournit au client des informations qui lui permettent d'appréhender la nature des services et des produits ainsi que les risques liés. Le

niveau d'information est proportionné en fonction de ce qui est proposé et du type de client (professionnel ou non professionnel). Peuvent ainsi être indiqués l'existence d'une garantie du capital investi, la durée de placement recommandée, les frais, taxes et commissions de toute nature à la charge du client et les scénarii d'évolution.

Pour les marchés actions, une fois l'ordre exécuté, la banque fournit au client un avis d'opéré qui contient l'ensemble des informations essentielles concernant l'exécution de son ordre : date et heure de négociation, nature de l'ordre, identification du lieu d'exécution, indicateur d'achat/vente, prix unitaire et prix total, montant total des commissions et frais facturés, etc.

### ■ Une traçabilité à toutes les étapes

Enfin, la responsabilité du conseiller est mieux définie, et la traçabilité de l'opération comme celle du conseil et des attentes exprimées par le client est mieux assurée.

## Des opportunités pour la Place de Paris

Les intermédiaires peuvent agir avec la même simplicité sur l'ensemble des places européennes, ce qui renforce la concurrence. D'autant qu'il s'agit d'une directive d'harmonisation maximale, qui crée des conditions d'exercice équivalentes dans les différents pays.

Les banques françaises ont pu être prêtes dans des délais très courts, pour proposer dès le 1er

L'ensemble des instruments financiers est concerné par le nouveau cadre des activités de marché :

- valeurs mobilières (actions, obligations),
- instruments du marché monétaire, bons du Trésor, certificats de dépôts, billets de trésorerie,
- SICAV, FCP, OPCV,
- options, warrants, contrats dérivés (Swaps, ventes à terme...).

novembre les nouveaux services. Cette bonne préparation devrait contribuer à l'attractivité de la Place de Paris, qui est aujourd'hui reconnue par les pouvoirs publics comme un enjeu essentiel du développement de l'économie française.

De la compétitivité de la Place de Paris dépend en effet la localisation des centres de décision français et des activités à forte valeur ajoutée, générateurs d'emplois indirects.

Dans ce contexte hyperconcurrentiel créé par la MIF, des mesures concrètes doivent être prises afin de lever les freins et notamment l'impôt de Bourse, qui ne frappe que les ordres passés par des intermédiaires français. Dans le cadre du Haut Comité de Place, Christine Lagarde, ministre de l'Economie, s'est d'ailleurs engagée à examiner cette question de la fiscalité sur les activités financières localisées en France et notamment l'impôt de Bourse. ■

Pour plus d'information : [www.fbf.fr](http://www.fbf.fr) / espace presse / tous les dossiers / La MIF

**19 %** des Français détiennent des valeurs mobilières en 2006 (actions, obligations ou OPCVM) soit près de 9 millions de personnes (source : TNS Sofres, juillet 2006).

### 3 QUESTIONS À ALAIN RENAUDIN, Directeur Général Adjoint du Groupe Ifop

## Compétence, écoute et nouvelles technologies : les points forts des banques

L'étude annuelle sur l'image des banques auprès des Français a cette année été confiée à l'Ifop.

### Globalement, quelle est l'image des banques ?

L'étude réalisée en juin dernier\* révèle que 63 % des Français ont une image globale positive du secteur bancaire. Ce score est stable par rapport à 2006. C'est la situation financière personnelle qui influence fortement l'opinion que l'on a des banques, notamment autour du salaire médian (71 % d'image positive quand le revenu mensuel est de 1500 à 2000 € ; 54 % quand il est entre 1000 € et 1500 €). Parallèlement, 80 % des Français ont une bonne image de leur banque.

Les points forts d'image pour les banques sont les dimensions de modernité et d'utilisation des nouvelles technologies, ainsi que les atouts fondamentaux que

**63 % des Français  
ont une image  
globale positive  
du secteur  
bancaire**

représentent la compétence, l'écoute et le respect des clients. Il faut également retenir trois thèmes sur lesquels les attentes sont fortes : la tolérance (pour les fins de mois difficiles par exemple), la transparence et la prise de risque. Toutefois, en dynamique, le sentiment général est au progrès : 51 % des Français estiment

que depuis quelques années les banques se sont améliorées, pour 29 % c'est le statu quo, et pour 16 % seulement les banques ne se sont pas améliorées. En

ce qui concerne la transparence, notons également que 53 % des Français estiment que les banques font des efforts en matière d'information sur les tarifs des opérations courantes.

### Les nombreuses initiatives des banques envers les publics fragiles sont-elles bien connues ?

Les Français sont de mieux en mieux informés sur les dispositifs bancaires destinés aux revenus

modestes et aux malades : un tiers des Français déclarent connaître le dispositif d'assurance de crédit pour les personnes malades, et la notoriété de la gamme de moyens de paiement à prix modéré alternatifs au chèque est du même ordre. Ces chiffres progressent respectivement de 7 et 9 points depuis 2006. 30 % de la population connaît le principe du droit au compte. De manière générale, 51 % des Français estiment que les banques ont fait des efforts pour permettre aux personnes les plus démunies d'ouvrir un compte, et 49 % qu'elles ont fait des efforts pour l'accès aux moyens de paiement.

### Quelle est la pratique bancaire des Français ?

Aujourd'hui, près d'un tiers des Français sont clients de plusieurs banques et 62 % se rendent au moins une fois par mois dans leur agence. Le guichet des agences reste le moyen habituel de gestion pour 67 % des clients, devant les automates (32 %) et Internet (23 %). Mais à l'avenir, le développement des services en ligne conduira plus de 40 % des Français à moins fréquenter leurs agences. ■

### Concurrence

- 81 % des Français estiment qu'il y a une vraie concurrence dans la banque.
- 27 % ont déjà changé de banque
- 61 % estiment qu'il est facile de changer de banque.

\* Etude omnibus réalisée par l'Ifop en face à face à domicile du 21 au 26 juin 2007, auprès d'un échantillon de 1052 personnes, représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus. La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de famille) après stratification selon la région et la catégorie d'agglomération.

## PME : de bonnes conditions de crédit

Les banques avaient annoncé qu'elles allaient rendre publics les encours détaillés de crédit aux TPE/PME. C'est chose faite : ils figurent sur leurs sites internet. En 6 mois, l'encours a augmenté de 6 %, à fin juin 2007. Les banques poursuivent le soutien au financement des PME, et ce à des taux parmi les meilleurs d'Europe.

Ainsi la Banque de France, dans son bulletin de septembre 2007, notait que les conditions offertes par les banques françaises étaient inférieures à celles de tous les autres grands pays de la zone euro (voir graphique).

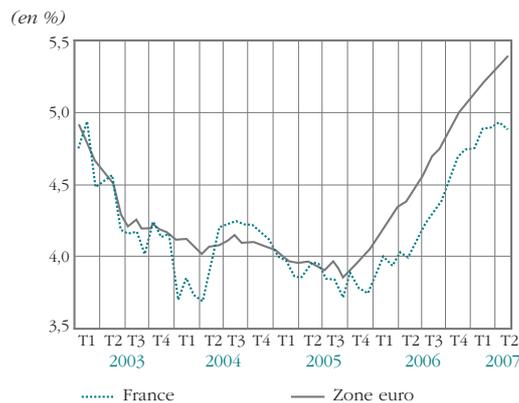
Rappelons que la production de crédit aux PME dépend de nombreux facteurs, et au premier chef de la demande des entreprises, qui varie selon l'analyse qu'elles font de l'environnement économique et de leur carnet de commandes. "De fait, les facteurs financiers jouent actuellement un rôle plutôt mineur parmi les obstacles à l'investissement", indique la Banque de France.

Selon l'enquête de conjoncture OSEO, l'importance de l'endettement se situe seulement au 5e rang des obstacles cités par les dirigeants de PME (27 % des réponses, à comparer à 54 % pour l'insuffisance de la demande) et le coût du crédit est le dernier obstacle cité (avec 22 % des réponses).

## Information aux clients sur les virements : transfert de données via SWIFT

La FBF a mis en ligne une notice d'information pour permettre aux clients de prendre connaissance des règles de protection et de sécurité de leurs données personnelles, en particulier dans le cadre de virements internationaux transitant par SWIFT (Société de télécommunications interbancaires mondiales). Hautement sécurisé, disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7, SWIFT est le principal réseau international de messagerie utilisé dans le domaine bancaire. Le réseau SWIFT est utilisé en 2007 par 8 100 institutions financières, dans 207 pays. Pour en savoir plus : [www.fbf.fr](http://www.fbf.fr)

### Taux d'intérêt sur les contrats de crédits nouveaux aux PME (< à 1 million €)



Sources : BCE, Banque de France - DESM, réalisation : Banque de France

## Le chiffre du mois

**212 000**

C'est le nombre d'agences bancaires en Europe à fin 2006.

Source BCE, EU banking structure, october 2007 (UE 25).

## La banque en ligne plébiscitée pour la gestion du compte... et l'agence pour les décisions de crédit

60 % des internautes consultent le site de leur banque en 2007. C'est même le cas pour 78 % des 25-34 ans. Télécharger leurs relevés de compte et effectuer des virements entre leurs comptes bancaires sont les opérations que les internautes sont le plus susceptibles d'effectuer, à 69 %. Ils sont un peu plus de la moitié à être prêts à faire opposition sur une carte ou un chèque et à dialoguer en ligne avec leur conseiller (par chat, e-mail, etc). Ce sont les crédits que les internautes ne sont pas prêts à souscrire en ligne : seuls 21 % y songent pour un crédit auto et 18 % pour un crédit immobilier.

Ainsi, 41 % des Français estiment désormais que le développement des services bancaires en ligne les conduira à se rendre moins fréquemment dans leur agence (ils étaient 29 % à le penser il y a deux ans).

Source : enquête Ifop sur l'image des banques auprès des Français. En savoir plus sur [fbf.fr](http://fbf.fr)