

Vendredi 15 Avril 2011

## À la une cette semaine

### **Votre argent Les atouts des banques en ligne**

**. De plus en plus de Français quittent leur agence traditionnelle et optent pour la banque en ligne. . La palette de services Internet est large : Bourse, assurance vie, crédit, gestion de patrimoine...**

On connaît la chanson.

Une étude de l'Ifop, lancée en février dernier pour le compte de Groupama Banque auprès d'un échantillon représentatif de la population française, a confirmé une tendance désormais bien connue : 51% des personnes interrogées ont une image négative du secteur bancaire, en général, mais elles ne sont que 23% à maintenir cette critique à l'égard de leur propre banque. Et plus de la moitié jugent trop élevés les tarifs (51%) ou estiment que leur banque leur facture des services dont elles n'ont pas besoin (52%).

#### **Payer moins cher**

Pourtant, le client des services bancaires évolue : opposés, au début des années deux mille, à l'idée d'une banque entièrement «en ligne», les Français utilisent de plus en plus Internet et ressentent de moins en moins le besoin d'aller en agence. Le client des banques a appris à se servir d'Internet, dans certains cas. Notamment quand il peut payer moins cher et qu'il est suffisamment averti pour se passer de conseillers plus ou moins avisés.

#### **Applications pour mobiles**

Les banques et les filiales bancaires d'assureurs ont bien compris cette mutation. Ces établissements ont fait évoluer leur offre sur Internet et reprennent peu à peu le contrôle du monde de la banque en ligne. Le réseau LCL propose ainsi «e-LCL», une offre adaptée à la consommation individuelle, ce qui permet de bénéficier de tarifs avantageux en ligne et d'ajuster le prix des services en fonction de l'utilisation effective. De son côté, Groupama Banque, filiale de l'assureur éponyme, revendique le modèle de «la banque de demain». Depuis le 11 avril dernier, cet établissement propose de nouvelles offres poussant aussi à l'utilisation en ligne.

Dans cette formule, le client ne cotise que pour les services dont il a besoin. Et la Société Générale qui, comme d'autres grands réseaux, avait fait un effort important dans son offre Internet et les applications mobiles pour ses clients, a lancé, début avril, l'Agence Directe. Il s'agit d'une agence «100% en ligne», animée par une dizaine de conseillers de clientèle. Par ailleurs,

les *pure players*, qui s'étaient lancés dans les années deux mille dans le seul courtage en ligne, ont compris qu'ils n'avaient plus de réservoir de croissance avec la Bourse. Avec deux crises boursières en une décennie, le nombre d'actionnaires individuels et de détenteurs de PEA ou de compte-titres stagne, voire régresse. Rachetés pour la plupart par les grandes banques ou les grands assureurs, ces établissements adaptent donc leur stratégie à une offre plus large orientée vers l'épargne (livrets, compte-titres, PEA, assurance vie) et les services bancaires traditionnels (lire l'encadré p. 7). Fimatex, repreneur de Bourso-rama, au sein du groupe Société Générale, ou plus récemment Fortuneo, filiale du Crédit Mutuel Arkea, ont ainsi révisé leur stratégie initiale. Même ING Direct, filiale de l'assureur néerlandais éponyme, qui a innové avec le livret d'épargne en ligne à taux promotionnel, a ouvert son offre à l'épargne et aux moyens de paiement.

#### **Entretien «Il faut une baisse des tarifs significative pour que les clients quittent leur banque»**

**La banque en ligne devient-elle rentable ?** La banque en ligne convient aux clients avertis, déjà équipés, qui ne sont plus prêts à payer aussi cher des offres qu'ils connaissent bien. Un bon degré d'autonomie à l'égard des produits bancaires est un préalable requis. Mais du côté de l'offre, vendre à bas prix au consommateur des prestations de banque à distance ne permet pas encore de dégager une rentabilité pérenne. Seuls les acteurs adossés à de grands groupes peuvent faire ce pari sur l'avenir. Et, en l'absence de relation commerciale en face à face, les ventes croisées sont difficiles sur Internet. Certains produits bancaires sont plus susceptibles que d'autres de migrer vers les offres Internet, soit parce que le client est capable d'effectuer les opérations lui-même, soit parce que les marges sont assez substantielles pour que l'opérateur puisse les réduire.

#### **Comment le paysage a-t-il évolué en une décennie ?**

Les groupes bancaires et d'assurance ont assisté ou participé à la concentration progressive des acteurs du courtage en ligne et de la banque directe. Ils ont pris des positions «après coup». Mais en définitive, la répartition des parts de marchés entre les grandes banques ne bouge pas en France. Ce qui favorise le maintien de

tarifs bancaires de base plutôt élevés pour la tenue de compte et les moyens de paiement. Les clients ne partent pas pour autant, car les banques traditionnelles ont fait évoluer leurs services en ligne et allégé le tarif de certaines prestations ciblées, permettant d'effectuer les opérations bancaires de base sur Internet. Le client reste partagé et contradictoire dans ses attentes : il veut quitter sa banque, mais il veut encore parler à un conseiller.

**Que vont faire les banques ?** Pour redonner du sens au réseau bancaire, les grands établissements doivent miser sur la capacité de conseil et la proximité relationnelle. Car il faut une baisse des tarifs très significative pour que les clients quittent leur banque. On a cru, un moment, que le modèle bancaire allait laisser entrer de nouveaux concurrents. En réalité, on constate que les grands noms de la bancassurance contrôlent désormais tous les segments de marché. Cette reprise en main fait suite à la période du début des années deux mille, où les courtiers en ligne se sont créés sur un modèle d'entrepreneurs. Banques de réseau universelles et banques directes en ligne sont donc amenées à se superposer dans des segments complémentaires, plutôt qu'à se faire une concurrence frontale. **Propos recueillis par L. S.**



Nicolas Lioliakis, associé senior du pôle services financiers, Bain & Company



### Les innovations d'Internet et les applications mobiles ont révolutionné les services bancaires. Guerre des tarifs, mais aussi des services

«L'assurance vie, avec ses 15 millions de foyers, offre une diversification plus large», rappelle Pascal Donnais, président de Fortuneo. Et «la banque en ligne apporte le potentiel de clientèle le plus vaste, avec une centaine de millions de comptes courants en France», précise Benoît Grisoni, directeur de Boursorama Banque. Certes, la carte de crédit gratuite - la plupart la proposent désormais - ou le livret à taux promotionnel, voire le

compte courant rémunéré, restent les instruments privilégiés de cette conquête de nouveaux clients. Mais certains acteurs vont plus loin, comme Boursorama avec le crédit immobilier en ligne ou le service patrimonial Money Center qui permet d'intégrer et de valoriser en temps réel tous les actifs d'un même foyer, quels qu'ils soient.

### L'offre abondante des banques en ligne

**Boursorama Banque. Banque universelle** : la filiale de Société Générale revendique 520 000 comptes, dont 160 000 comptes courants, fin 2010. Le courtier en ligne et portail d'informations s'est orienté vers la banque universelle à partir de 2009. **Bourse, sicav** : des offres adaptées au profil trader (trading Pro Real Time, offre Ultimate Trader) et 850 fonds sans frais d'entrée (0%), 1 500 autres fonds partenaires. **Warrants et certificats** : un projet de warrants et certificats exécutés par les émetteurs, sans passer par Euronext. **Crédit immobilier en ligne** : la première à l'avoir tenté. **Money Center** : une application qui permet de consolider tous les actifs de son patrimoine. **Easy Cheque** : la première à avoir proposé l'envoi gratuit d'un chèque à son destinataire, en quelques clics. **Carte de crédit Premier** : toujours gratuite sous conditions de revenus ou de montant minimum d'épargne.

**Fortuneo. Banque en ligne** : la filiale du Crédit Mutuel Arkea revendique 210 000 comptes. Avec un métier historique de Bourse en ligne, complété par de l'assurance vie, Fortuneo s'est diversifié avec le livret d'épargne et la banque en ligne à partir de 2009 : compte courant, compte-titres, PEA. **Assurance auto** : cette offre proposée depuis fin décembre avec une autre filiale du groupe permet de viser de nouvelles cibles de clientèle. **Carte de crédit gratuite** : la campagne du moment suit les pas de Boursorama Banque, qui a jeté le pavé dans la mare, il y a deux ans. Offre sous conditions. **«Arrêtez de banquer»** : discours low cost sur les frais. **Bourse** : la plateforme Live trader, lancée fin 2010, permet de passer un ordre en cliquant sur un graphique, opération gratuite dans le cadre d'un forfait existant. La plateforme s'adresse plutôt à une clientèle qui passe plus de dix ordres par mois (profil «investisseur actif»).

**Cortalconsors. Livret de court terme qui dure** : la filiale de BNP Paribas a innové en proposant, pour une nouvelle ouverture de son livret d'épargne, un taux de 2,9%, plus bas que les promotions du marché mais d'une durée de... douze mois. Pour une épargne de court terme (trois mois) qui serait appelée à durer, le rendement devient, du coup, meilleur sur un an que celui des concurrents dont le taux après promotion de trois mois chute à 2% brut (ou moins). Mais il faut compter 30 euros de frais de tenue de compte par an, en l'absence d'autre produit d'épargne détenu. **Bourse** : pour convaincre les boursiers actifs, Cortalconsors garde une grille tarifaire adaptée et une panoplie d'ordres intelligents. Le courtier a aussi créé un réseau social boursier, hopee.fr. **Plateforme de fonds** : accès à 16 000 fonds (PEA, compte-titres, assurance vie), dont 1000 avec des droits d'entrée réduits (1%) et une sélection maison de 70 fonds.

**Bforbank. Banque privée en ligne** :émanation des Caisses régionales du Crédit Agricole (hors Île-de-France), Bforbank vise un statut de banque en ligne haut de gamme. Pour attirer les détenteurs avertis, et prêts à être autonomes sur une partie de leur épargne pour payer moins de frais, elle propose depuis son lancement, fin 2009, le meilleur taux promotionnel du marché sur son livret d'épargne (5% brut pendant trois mois, pour toute nouvelle ouverture). . **Épargne** :à partir du livret d'épargne, produit d'appel, Bforbank propose un contrat d'assurance vie multisupport avec un fonds en euros bien rémunéré (4,30% en 2010) et trente fonds sur la partie unités de compte. La sélection de 50 fonds, accessibles sur un compte-titres ou un PEA, est exonérée de droits d'entrée et de droits de garde. . **Bourse** :destinée au profil de la clientèle historique de CPR Online qui a été absorbée, la grille tarifaire défavorise les petits ordres des 52 000 clients de l'offre Bourse. **ING Direct. Banque universelle** :la filiale du néerlandais ING entame sa onzième année d'existence en France où elle emploie 400 personnes et compte 800 000 clients (14 milliards d'encours) avec une seule agence physique, à Paris. En partant d'une offre monoproduit de livret d'épargne, ING Direct a évolué vers un modèle de banque universelle pour offrir des produits d'épargne. Un contrat d'assurance vie multisupport (17 fonds) a été proposé à partir de 2004. . **Compte courant** :lancé en 2009. Comme Boursorama, l'application mobile permet, sur un smartphone, de

consulter les soldes, faire des virements. . **Bourse** :PEA, compte-titres et gamme complète pour l'épargne. Nouvelle plateforme informatique. . **Droits de garde** :les droits de garde ont été mis à zéro euro, en février dernier. . **Crédit en ligne** :à horizon 2012, un projet d'offre de crédit immobilier.

**Binck, Monabanq, Saxo...** **Nouveaux entrants** :que ce soit par le courtage en ligne (Binckbank, Directa), les produits dérivés (Saxo Banque) ou la banque à distance (Monabanq), d'autres acteurs ont rejoint l'univers des établissements en ligne. . **Guerre des prix** :à contre-courant, Binckbank, établissement néerlandais, a décidé de raccourcir son nom pour se centrer sur le courtage en ligne boursier avec des offres de prix très concurrentielles. Binck propose aussi un livret d'épargne (avec un taux de base de 1,75%), mais plutôt comme un service annexe, sans volonté promotionnelle. . **Produits dérivés et instruments complexes** :pour les boursiers avertis, Saxo Banque, IG Markets et les banques spécialistes proposent des CFD, des certificats, des turbos et autres produits spéculatifs sur actions, indices, devises... . **Livret d'épargne Monabanq** :proposé de mi-février à fin mars, le taux final du livret Monabanq dépendait du nombre de souscripteurs, avec un minimum de 4,8% brut. Le livret a atteint sa cible, soit 6% brut sur trois mois.

**Laurent Saillard , Alain Chaigneau**