

La lettre

# ASF

ASSOCIATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES | OCTOBRE-NOVEMBRE-DÉCEMBRE 2019 | N° 183



## DOSSIER

Congrès EUROFINAS LEASEUROPE  
Budapest 2019

Tableau de bord ASF 9 premiers mois 2019 :  
la croissance se consolide

Les questions sociales :  
bilan 2019

# Sommaire

## Tableau de bord

04

### La croissance se consolide

L'activité des établissements spécialisés au cours des neufs premiers mois de 2019

## Actualité

26

### L'ASF, partenaire du workshop (R) Évolution digitale de la Revue Banque

## Vie de l'ASF

32

### Actualité des Commissions

Le point sur les dossiers en cours

37

### Retour sur une année de formation

avec l'ASFFOR

## Dossier spécial

07

### Congrès conjoint Eurofinas/Leaseurope

Budapest 2019

28

### Les questions sociales

Bilan 2019

36

### Le Cercle des médiateurs bancaires à l'ASF



# Les nouveaux membres

## MEMBRES DE DROIT :

**SQUARE GLOBAL SAS** est agréée en tant qu'entreprise d'investissement en vue de fournir le service d'investissement de réception/transmission d'ordres pour le compte de tiers.

Président : **David Fitoussi**  
Directeur Général : **Ilan Choukroun**

## THEMATICS ASSET MANAGEMENT

exerce une activité de gestion collective et individuelle pour le compte de tiers et de conseil en investissement.

Président : **Karen Kharmandarian**  
Directeur Général : **Arnaud Bisschop**



## MEMBRE ASSOCIÉ :

Cabinet d'avocats d'affaires fondé en 1981, **RACINE** se caractérise par une approche « full service » en droit des affaires en conseil et contentieux.





**Jean-Marc VILON**  
Président de l'ASF

”  
Si l'environnement demeure incertain et complexe, il est aussi riche d'opportunités avec la montée en puissance de la finance verte et des préoccupations environnementales ainsi que la digitalisation.  
”

Ce mois de janvier est l'occasion de dresser le bilan d'une année 2019 particulièrement riche pour l'ASF et les métiers qu'elle représente.

Tout d'abord, je tiens à souligner les chiffres d'activité dynamiques de nos adhérents sur les neuf premiers mois 2019 (cf pages 4 à 6). Ces chiffres s'inscrivent dans un environnement international incertain dominé par les rebondissements du Brexit et la persistance de taux d'intérêt historiquement bas. Ils démontrent la capacité des adhérents à apporter des offres de financement qui répondent aux demandes de leurs clients, aussi bien les ménages que les entreprises.

Du côté de l'ASF, de nombreux projets se sont concrétisés :

- une intensification des actions et de la présence de l'Association notamment au niveau européen, dans le contexte de renouvellement des institutions, pour représenter au mieux les intérêts des adhérents,
- des engagements forts pris par l'ASF pour une finance verte et durable : signature de la déclaration de la place financière de Paris, adhésion à Finance For Tomorrow, signature d'une charte avec l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME)...
- l'accompagnement de la digitalisation de nos adhérents avec la mise en place d'un groupe de travail dédié qui s'est réuni pour la première fois en 2019 et la participation aux événements « digitaux » de Place (par exemple, en tant que partenaire au Workshop (R) Évolution Digitale organisé par la Revue Banque - cf article p. 26),
- une négociation sociale active et fructueuse avec une mobilisation forte autour de la restructuration des branches et de la réforme de la formation professionnelle ainsi que la signature de quatre accords paritaires (cf article p.28),
- la finalisation des travaux de l'ASF pour un environnement de travail modernisé et accueillant.

Cette dynamique va se poursuivre en 2020. L'année à venir s'annonce une nouvelle fois porteuse de grands rendez-vous : rencontre entre le Conseil et les décideurs européens, à Bruxelles, le 22 janvier prochain, assemblée générale de l'ASF avec comme invité d'honneur, le ministre de l'Economie et des Finances, Bruno Le Maire, le 12 juin, un grand événement sur la consommation réunissant parlementaires et professionnels à la rentrée de septembre...

Si l'environnement demeure incertain et complexe, il est aussi riche d'opportunités avec la montée en puissance de la finance verte et des préoccupations environnementales ainsi que la digitalisation. Nos adhérents sont pleinement engagés dans ces mutations qui sont de formidables leviers de transformation.

Dans ce contexte, l'ASF est à leur côté, en partenaire engagé.

**Je vous souhaite, à toutes et tous, une excellente année 2020 !**

# La croissance se consolide



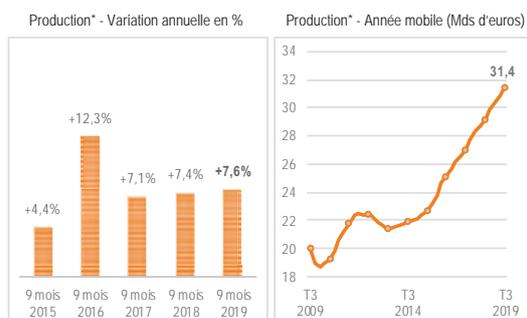
écrit par

Ndèye Marème Diagne, Chargée d'études

Les financements des entreprises et des professionnels maintiennent une croissance soutenue sur les neuf premiers mois, tandis que le redressement du marché se poursuit pour le crédit à la consommation, qui profite de la bonne dynamique du troisième trimestre.

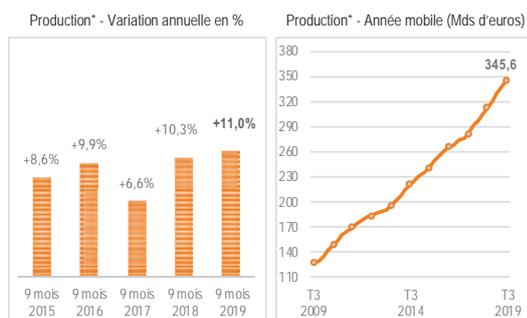
## LE FINANCEMENT DES ENTREPRISES ET DES PROFESSIONNELS

Les financements locatifs d'équipement :  
Un rythme de croissance toujours dynamique  
**+7,6%**



\* Données trimestrielles

L'affacturage :  
La croissance reste soutenue  
**+11%**



\* Données trimestrielles

En hausse de **+7,6%** en moyenne sur les neuf premiers mois, le montant des **financements locatifs** de l'équipement des entreprises et des professionnels<sup>1</sup> sur cette période s'établit à **23,1 Mds d'euros**. La progression de l'activité a été régulière tout au long de l'année : à **7,6 Mds d'euros**, les nouveaux investissements augmentent de **+7,5%** au troisième trimestre, après **+7,7%** au premier semestre.

Sur les neuf premiers mois, les opérations de location avec option d'achat progressent de **+11,5%** sur un an, à **13,5 Mds d'euros**, dont **11,5 Mds d'euros (+13,2%)** pour les opérations de **crédit-bail mobilier stricto sensu**<sup>2</sup> et **2,1 Mds d'euros (+3%)** pour les opérations sur voitures particulières. Le troisième trimestre marque une accélération des opérations de crédit-bail mobilier *stricto sensu*<sup>2</sup>, qui continuent d'être les mieux orientées : **+15,7%** à **3,9 Mds d'euros** sur ce trimestre.

Pour leur part, à **9,6 Mds d'euros**, les opérations de location sans option d'achat progressent de **+2,7%** en moyenne sur les neuf premiers mois, ralenties par une légère baisse au troisième trimestre (**-0,6%**).

Enfin, les établissements de l'ASF ont réalisé des financements sous forme de crédits d'équipement classiques pour **2,8 Mds d'euros**<sup>3</sup> sur les neuf premiers mois.

Le montant des créances prises en charge au cours du troisième trimestre s'élève à **84 Mds d'euros**, en hausse de **+11,2%**, après une progression quasi-identique au premier semestre (**+11%**).

Ainsi, avec **254,1 Mds d'euros**, la progression d'ensemble sur les neuf premiers mois est de **+11%**.

L'évolution de l'activité demeure bien orientée puisqu'à fin septembre, la production cumulée des quatre derniers trimestres atteint **345,6 Mds d'euros**, soit un volume annuel d'activité multiplié par **2,7** en dix ans.

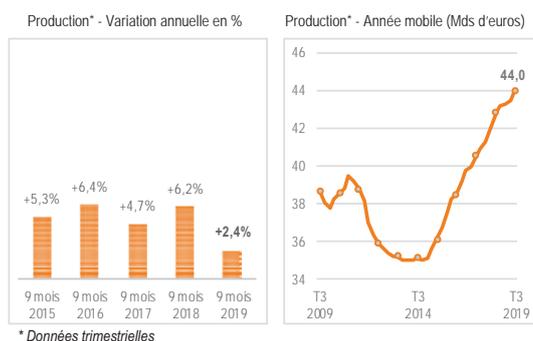
<sup>1</sup> Voitures particulières, véhicules utilitaires et industriels, matériel informatique et électronique, biens d'équipements divers.

<sup>2</sup> Au sens de la loi du 2 juillet 1966.

<sup>3</sup> L'évolution de ces financements est parfois marquée par des variations de grande amplitude, la modestie des chiffres les rendant dépendants d'opérations ponctuelles de montant - relativement - important.

## LE FINANCEMENT DES PARTICULIERS

### Le crédit à la consommation<sup>4</sup> : Le redressement du marché se poursuit **+2,4%**



Après un premier semestre atone, les établissements spécialisés dans le **crédit à la consommation** retrouvent une croissance plus dynamique au troisième trimestre : **+5,3% à 11 Mds d'euros**. A l'échelle des neuf premiers mois, le montant des nouveaux crédits s'élève à **32,7 Mds d'euros**, en hausse de **+2,4%**, après **+6,2%** l'année précédente.

Les évolutions diffèrent selon le secteur :

- Après un léger recul au premier semestre (-0,8%), les nouvelles utilisations de **crédit renouvelable** retournent en territoire positif avec une hausse de **+3,4%** au troisième trimestre. En moyenne sur les neuf premiers mois, la production, avec **7,4 Mds d'euros**, augmente légèrement de **+0,7%** par rapport à la même période de 2018.
- Pour les **prêts personnels**, le rebond d'activité observé au troisième trimestre (**+3,7%**) permet d'atténuer la baisse significative enregistrée au premier semestre (-4,6%). Ainsi, à l'échelle des neuf premiers mois, l'activité recule de **-1,9%** à **10,3 Mds d'euros**.
- En retrait de -0,7% au premier semestre, l'évolution des financements **d'automobiles neuves**<sup>5</sup> redevient positive au troisième trimestre (**+0,9%**). En moyenne sur les neuf premiers mois, l'activité est quasi-stable (**-0,2%** à **6,8 Mds**

**d'euros**). Mais les évolutions diffèrent selon le mode de financement : les opérations de LOA<sup>6</sup> augmentent de +1%, tandis que les financements par crédits affectés fléchissent de -3,9% en moyenne sur les neuf premiers mois.

- Pour leur part, les financements **d'automobiles d'occasion**<sup>5</sup> poursuivent leur dynamique de croissance : **+14,7%** au troisième trimestre, après +11% au premier semestre. Ce qui permet d'établir, avec **3,6 Mds d'euros**, une progression de **+12,2%** en moyenne sur les neuf premiers mois de l'année. Selon le mode de financement, la croissance a été beaucoup plus marquée pour les opérations de LOA<sup>6</sup> (+44,9% sur les neuf premiers mois) que pour les crédits affectés (+8,6% par rapport à la même période de l'année précédente).
- Les financements affectés à l'**amélioration de l'habitat** et aux **biens d'équipement du foyer** maintiennent, quant à eux, leur bonne orientation : **+18,2%** au troisième trimestre, après +15,5% au premier semestre. Avec **2,4 Mds d'euros**, la production croît de **+16,4%** à l'échelle des neuf premiers mois de l'année.
- A ces financements s'ajoutent des opérations de location sans option d'achat<sup>7</sup>, en hausse de +21,9% en moyenne sur les neuf premiers mois, à 0,7 Md d'euros.

<sup>4</sup> Chiffres définitifs. Contrairement aux enquêtes mensuelles sur le crédit à la consommation, le suivi trimestriel de l'activité prend en compte les opérations de location sans option d'achat avec les particuliers.

<sup>5</sup> Hors financements par prêt personnel.

<sup>6</sup> Location avec Option d'Achat.

<sup>7</sup> Location sans option d'achat d'automobiles pour la quasi-totalité.

### DONNÉES CHIFFRÉES

<b>PRODUCTION (Montants en millions d'euros)</b> · Crédit : montant des nouveaux crédits distribués (hors agios) · Location : montant des investissements nouveaux (HT)	3ème trimestre 2018*	3ème trimestre 2019	Variation 2019 / 2018	9 premiers mois 2018*	9 premiers mois 2019	Variation 2019 / 2018
<b>· Equipement des entreprises et des professionnels</b>	<b>7 832</b>	<b>8 609</b>	<b>+9,9%</b>	<b>23 717</b>	<b>25 897</b>	<b>+9,2%</b>
· Financements par crédit classique (1)	754	998	+32,4%	2 288	2 829	+23,7%
· Financements par location de matériels	7 078	7 611	+7,5%	21 429	23 068	+7,6%
· Crédit-bail mobilier et autres opérations de LOA (2)	4 039	4 591	+13,7%	12 116	13 506	+11,5%
· Crédit-bail mobilier (loi du 2.7.1966)	3 349	3 874	+15,7%	10 120	11 450	+13,2%
· Autres opérations de LOA (3) (voitures particulières)	690	717	+3,9%	1 996	2 055	+3,0%
· Location sans option d'achat (3) (4)	3 039	3 020	-0,6%	9 313	9 562	+2,7%
· Location financière	1 359	1 287	-5,3%	4 207	4 231	+0,5%
· Location longue durée	1 680	1 733	+3,2%	5 105	5 332	+4,4%
<b>· Equipement des particuliers (5)</b>	<b>10 441</b>	<b>10 994</b>	<b>+5,3%</b>	<b>31 894</b>	<b>32 674</b>	<b>+2,4%</b>
· Financements par crédit classique	8 330	8 757	+5,1%	25 339	25 743	+1,6%
· Crédits affectés	2 413	2 630	+9,0%	7 547	8 102	+7,3%
· Automobiles neuves	553	539	-2,6%	1 728	1 661	-3,9%
· Automobiles d'occasion	926	1 028	+11,0%	2 922	3 173	+8,6%
· Amélioration de l'habitat et biens d'équipement du foyer (6)	661	781	+18,2%	2 024	2 355	+16,4%
· Autres biens ou services (7)	273	282	+3,2%	873	913	+4,5%
· Crédits renouvelables (nouvelles utilisations à crédit)	2 530	2 616	+3,4%	7 320	7 369	+0,7%
· Prêts personnels (y compris rachats de créances)	3 387	3 511	+3,7%	10 471	10 272	-1,9%
· Financements par location	2 111	2 237	+6,0%	6 555	6 931	+5,7%
· Location avec option d'achat	1 934	2 014	+4,1%	5 988	6 239	+4,2%
· Automobiles neuves	1 634	1 667	+2,0%	5 059	5 112	+1,0%
· Automobiles d'occasion	106	157	+47,3%	321	465	+44,9%
· Autres biens (8)	193	190	-2,0%	607	662	+9,0%
· Location sans option d'achat (9)	177	224	+26,2%	567	692	+21,9%
<b>· Affacturage (10)</b>	<b>75 560</b>	<b>83 996</b>	<b>+11,2%</b>	<b>228 814</b>	<b>254 073</b>	<b>+11,0%</b>

\* Les chiffres concernant 2018 sont exprimés sur la base des sociétés adhérentes au 30 septembre 2019. Ils tiennent compte des modifications, parfois sensibles, qui ont pu être apportées par certaines sociétés aux informations fournies l'année précédente.

(1) Financements de biens d'équipement et autres financements directs aux entreprises, hors financements de concessionnaires (financements de stocks, de véhicules de démonstration, autres financements à court terme).

(2) LOA : Location avec Option d'Achat.

(3) **NB** : Il s'agit de l'activité consolidée des établissements spécialisés (sociétés de financement, établissements de crédit spécialisés, banques spécialisées) adhérents de l'ASF et des sociétés commerciales spécialisées de droit commun, filiales de groupes auxquels appartiennent les adhérents ASF.

(4) Les opérations de location sans option d'achat peuvent relever de deux catégories :

- Les **opérations de location financière** sont des opérations sans option d'achat dans lesquelles le locataire choisit le fournisseur ainsi que le bien dont il connaît et, le cas échéant, négocie lui-même le prix. Les contrats de ce type sont conclus pour une durée irrévocable, les loyers sont indépendants de l'utilisation du matériel.
- Les **opérations de longue durée** sont des opérations sans option d'achat ne répondant pas aux critères définissant la location financière.

(5) Contrairement aux enquêtes mensuelles sur le crédit à la consommation, le suivi trimestriel de l'activité prend en compte les opérations de location sans option d'achat avec les particuliers.

(6) Electroménager, équipement multimédia, meubles, etc.

(7) Deux-roues, véhicules de loisirs, bateaux de plaisance, divers.

(8) Bateaux de plaisance et divers.

(9) Location sans option d'achat d'automobiles pour la quasi-totalité.

(10) Montant des créances prises en charge. Hors opérations de "floor plan" et de forfaitage.



DOSSIER SPÉCIAL

# CONGRÈS CONJOINT EUROFINAS/LEASEUROPE



# DOSSIER SPÉCIAL

## EUROPEAN LEASING & CONSUMER CREDIT INDUSTRY Annual Conventions

# Budapest 2019



### écrit par



*Françoise Palle-Guillabert,  
Délégué général*



*Yves-Marie Legrand,  
Délégué général adjoint*



*Marie-Anne Bousquet-Suhit,  
Responsable du secteur Financement des particuliers et des entreprises*



*Petya Nikolova,  
Chargée d'études*



*Cyril Robin,  
Chargé d'études*



*Harmonie Benedetti,  
Responsable Communication et Relations Institutionnelles*



# CONGRÈS CONJOINT EUROFINAS/LEASEUROPE

Pour sa 22<sup>e</sup> édition, le congrès annuel organisé conjointement par Eurofinas et Leaseurope s'est tenu les 10 et 11 octobre, à Budapest, en Hongrie, au cœur de l'Europe centrale.

C'est sur les rives du Danube, inscrites au patrimoine mondial de l'Unesco, que se sont réunis plus de 430 professionnels, venant de 35 pays, majoritairement européens. Cette édition a également compté la venue de représentants des associations des États-Unis, du Canada, de Singapour et de Corée du Sud. Les participants étaient pour 2/3 des professionnels du leasing et pour 1/3 du crédit à la consommation.

En ouverture, le docteur Leva Martinkenaite, de Telenor Research, qui a participé à la mise en œuvre de la stratégie de l'Union européenne en matière d'intelligence artificielle, est intervenue sur l'importance de l'intelligence artificielle pour les services financiers et notamment dans des domaines tels que l'attribution de crédit ou la détection des fraudes. Selon elle, la mise en place équilibrée, appropriée et éthique de l'intelligence artificielle doit passer par l'identification claire et précise des problèmes à résoudre. Puis, il faut montrer en quoi l'intelligence artificielle peut les résoudre de manière sécurisée, juste et transparente. L'exécution passe notamment par le « machine learning » ou apprentissage automatique, pan de l'intelligence artificielle que Leva Martinkenaite qualifie de révolutionnaire.

Ensuite, Christopher Tamjidi, directeur de Kalapa, a apporté un éclairage original sur la nécessité du bien-être au travail. Il constate que de nombreux cadres supérieurs sont de plus en plus stressés et épuisés. Or, selon lui, rendre les structures plus agiles et performantes nécessite des transformations profondes des modes de vie et de travail. Il souligne notamment l'importance de mettre l'accent sur les succès et les étapes à venir plutôt que sur les échecs et de s'accorder des temps de « déconnexion » pour une meilleure santé mentale et physique. Des conseils pertinents qui ont retenu l'attention de l'auditoire.

Se sont ensuite tenues 12 sessions animées par une cinquantaine d'intervenants qui ont apporté un point de vue éclairé sur les grandes évolutions du leasing et du crédit à la consommation et les enjeux à venir (le détail en pages 10 à 25).

Le congrès a enfin été l'occasion pour les participants de se rencontrer et d'échanger en partageant des moments de convivialité dans le prestigieux Pesti Vigato Concert Hall et son majestueux décor Sécession.

**Un grand merci aux organisateurs de cette édition très réussie !**



## LEASEUROPE

## LE LEASING EN EUROPE ET AU-DELÀ : ÉTAT DES LIEUX ET PERSPECTIVES

Intervention et animation : **Peter-Jan Bentein**, Secretary General, Dutch Leasing Association NVL

Panel de la table ronde :

**Heiko Fischer**, Chief Executive, Commercial Finance, Region North, UK, Nordics & Poland, Siemens Financial Services

**Peter Hupfeld**, CEO, Nordea Finance

**Frank Van Gool**, Director General, Renta

**Katalin Nyikos**, CEO, Deutsche Leasing Hungary & Chair of the Board, Hungarian Leasing Association,

**Judson Michael Snyder**, President, BMO Harris Equipment Finance Company & Chair, ELFA

Les leaders de l'industrie européenne du leasing et de la location automobile partagent leur analyse de l'état des marchés à l'occasion de la présentation des statistiques européennes 2018.

(26 milliards d'euros, + 5 %), l'Australie (6 milliards d'euros, +2 %) et le Brésil (1 milliard d'euros, -15 %). Le panel se félicite de la bonne tenue du marché mondial du leasing.

En 2018, au niveau mondial (hors Chine), l'Europe reste un leader mondial avec 386 milliards d'euros de production (+8 %) devant les États-Unis (263 milliards d'euros, +7%). Viennent ensuite le Japon (38 milliards d'euros, +3 %) qui précède le Canada

En Europe, sur un total de 386,4 milliards d'euros de production en 2018 (+7,7 %), le leasing immobilier représente 14,5 milliards d'euros (+2,5 %) tandis que le leasing mobilier atteint 371,8 milliards d'euros (+7,9 %).

D'une manière générale, l'activité du leasing, outre le rebond du crédit-bail immobilier, est restée stable par rapport à 2017 en maintenant un niveau relativement élevé dans une large majorité des pays européens. Ainsi, **le taux de croissance annuel des opérations de leasing entre 2018/2017 atteint 7,7 %** contre 9,4 % sur la période 2017/2016. De fortes différences s'observent néanmoins selon les pays. **Les pays plus performants sont les Pays-Bas, la Russie, la Pologne** (après déjà trois années consécutives de croissance comprise entre 10 et 20 %) **et la Bulgarie avec un taux de croissance supérieur à 20 %**. **L'Autriche, la Hongrie, le Portugal et la France affichent un taux de croissance compris entre 10 et 20 %**. **Viennent ensuite la Norvège, la Lituanie, le Royaume-Uni, la Belgique, la Suisse, l'Italie et l'Espagne avec un taux de croissance compris entre 5 et 10 %**.

À l'exception de **trois pays dont le taux de la croissance est négatif** (République tchèque entre -5 et 0 % ; Grèce et Turquie inférieur à -5 %), **le reste des pays européens du champ de l'étude Leaseurope, dont l'Allemagne, se situent dans la tranche de progression de 0 à 5 %**.

Pour l'année 2019, le taux de croissance sur le premier semestre 2019 qui atteint +4,4 % (contre +6,8 % en 2018) montre un ralentissement assez marqué. Neuf pays (Norvège, Lettonie, Pologne, Slovaquie, Portugal, Estonie, Lituanie, Italie, Turquie) affichent un taux de croissance négatif et même inférieur à -5 % pour les quatre derniers cités. Six pays se situent entre 0 et 5 % (Suède, Danemark, Royaume-Uni, Pays-Bas, Belgique, République tchèque). L'Allemagne (entre 10 et 20 %) et la France (entre 5 et 10 %) se maintiennent. Seule la Grèce, dont le niveau d'activité est très fluctuant, dépasse 20 % de croissance.



Aux Etats-Unis, hormis le ralentissement des secteurs agricole et gazier, tous les autres étaient bien orientés. Toutefois, depuis juin 2019, une décélération s'observe notamment en raison des trop nombreuses incertitudes, surtout politiques, qui perturbent la confiance nécessaire à la vie des affaires. Il est craint que cette tendance se confirme en 2020.

Pour le marché européen, si les professionnels pensaient atteindre 400 milliards d'euros de production en 2018, il n'en reste pas moins qu'un taux de croissance global de 8 % est très satisfaisant. Pour les pays nordiques, la croissance reste forte malgré les signes de ralentissement observés début 2019. Au Royaume-Uni, le marché a sensiblement ralenti et, à l'image des discussions du Brexit, les signaux économiques incitent à un optimisme mesuré. À l'inverse, un focus sur le marché hongrois montre de bons résultats, en progression en 2018 et qui se confirment en 2019. Les secteurs automobile et de l'équipement industriel sont actifs, soutenus par des programmes d'investissements nationaux. Cette tendance devrait se confirmer en 2020.

**En termes de types d'actifs financés en 2018 en leasing mobilier, le secteur automobile confirme son leadership avec près de 71 % du total des actifs**. Les secteurs de l'équipement industriel et des technologies de la communication et de l'information (ICT) restent stables respectivement à environ 15 % et 5 %.

---

**Pour le marché européen, si les professionnels pensaient atteindre 400 milliards d'euros de production en 2018, il n'en reste pas moins qu'un taux de croissance global de 8 % est très satisfaisant.**

---

Le panel confirme la bonne tenue de l'activité concernant les équipements et machines industriels. Concernant le secteur automobile, les intervenants évoquent la problématique liée aux flottes de véhicules fonctionnant au diesel. Il est indiqué à ce propos qu'en Norvège, les ventes de voitures électriques atteindraient 70 % du total. D'une manière générale, le secteur observe des niveaux de marge en baisse et est très concurrencé par les « services de mobilité ».

**Globalement, le taux de pénétration du leasing mobilier en Europe progresse régulièrement et s'établit à 28 % en 2018** (+1 point par rapport à 2017 qui avait déjà progressé de +1 point par rapport à 2016) et confirme renouer avec son niveau d'avant crise. **Avec un taux de pénétration supérieur à 30 %, la France** compte parmi les pays qui font mieux que la moyenne européenne, de même que la Norvège, la Suède, le Danemark, l'Estonie, la Lettonie, la Lituanie, la Pologne, le Royaume-Uni et les Pays-Bas. Le taux de pénétration au Portugal oscille entre 25 et 30 %. Le taux de pénétration en Allemagne, Belgique, Slovaquie et Bulgarie est compris entre 20 et 25 %. Les autres pays du champ de l'étude Leaseurope

► affichent un taux de pénétration compris entre 15 et 20 %. La Suisse se situe entre 10 et 15 % tandis que la Grèce a un taux de pénétration inférieur à 10 %.

**La pénétration du leasing se mesure également auprès des PME. Les tendances observées depuis des années ne se démentent pas.** Sur la base d'une enquête réalisée d'avril à octobre 2018 concernant les PME dans l'Union européenne, **avec 24 %, le leasing arrive en tête des produits financiers demandés par les PME**, devant les crédits commerciaux (20%) et les lignes de crédits et découverts (20 %) ou encore les crédits bancaires moyen terme (20 %). L'étude confirme que les **PME innovantes ou exportatrices** recourent davantage au leasing matériel que leurs consœurs non-innovantes et non-exportatrices (à hauteur de **27 % et 25 %** contre respectivement 20 % et 23 %). **Le niveau d'utilisation du leasing est encore plus élevé pour les "PME à forte croissance" (32 %).**

Aux États-Unis, le marché des PME est, comme en Europe, un enjeu très important pour les établissements. Actuellement, il se porte bien et reste très attractif. En Europe, le focus sur la Hongrie confirme cet enjeu. Dans les secteurs de la machine-outil et de l'agriculture, 80 % des PME recourent au leasing et spécifiquement au véritable crédit-bail avec option d'achat. Cette dernière est levée dans quasiment l'intégralité des contrats tant la volonté de devenir propriétaire est marquée en Hongrie. La notion d'usage et le recours à la location opérationnelle ne sont à ce jour pas aussi matures que dans d'autres pays européens. **En conclusion : promouvoir le leasing, c'est promouvoir l'investissement, notamment dans les PME.**

En termes de **canal de distribution**, les « **vendor programs** » restent le canal qui génère le plus de production devant la vente directe et les réseaux bancaires. Pour le panel, le triple secret des « vendors » tient à la **connaissance** précise des actifs financés, la **relation** étroite avec les fabricants et les constructeurs, la **réactivité** très appréciée des clients. Au-delà, notamment pour les captives, un élément différenciant clé tient dans l'**exploitation des données**, fournies par les logiciels présents aujourd'hui dans la quasi-totalité des actifs, qui participent au pilotage du risque financier et contribuent à améliorer les résultats.

Sur la base d'une sélection d'indices de Leaseurope, l'évolution entre 2017 et 2018 montre que **le taux de profitabilité est resté stable (aux alentours de 40 %), le ratio coût sur revenu a progressé légèrement (aux alentours de 47 %) et le coût du risque reste extrêmement bas (aux alentours de 0,20 %)**. Les données relatives aux deux premiers trimestres 2019 confirment ces ordres de grandeurs.

Enfin, le panel (commentaires) et la salle (votes) ont été invités à se prononcer sur quelques **sujets d'actualité**.

Ainsi, 80 % des participants estiment **ne pas investir suffisamment dans la transformation digitale / l'intelligence artificielle**. Le panel tempère en indiquant que, même si ce n'est que récemment pour certains, les établissements se sont véritablement emparés du sujet. Il est aussi fait remarquer que de gros clients ont pu investir massivement et qu'il peut être opportun de profiter de ces développements plutôt que tout reconcevoir en interne.

Interrogés sur le **passage aux moteurs électriques**, les professionnels estiment qu'ils peuvent répondre à cette orientation. Cependant, force est de constater que plusieurs difficultés objectives existent : le cycle de vie des batteries et la recommercialisation après 3/5 ans peut être difficile ; le recyclage des batteries soulève toujours des interrogations ; l'accompagnement du client en termes d'informations et d'explications pour une bonne utilisation du véhicule (question encore plus prégnante pour les véhicules hybrides) ; déception des clients au regard de l'autonomie, du coût (versus diesel, essence), des infrastructures qui restent à développer ; investissement lourd en terme d'approche commerciale. Le marché est actuellement limité et une réflexion est nécessaire pour le cerner.

**L'avenir prometteur de la « mobilité » ou de la « voiture » comme un « service » ?** Le débat est ouvert tant certains considèrent que la rentabilité d'un modèle de mobilité multimodale n'est aujourd'hui pas démontrée et que d'autres estiment que l'évolution va plus vite qu'on ne le pense. Il semble que les mentalités, notamment des citoyens, n'évoluent en pratique pas aussi vite qu'annoncé dans les médias. A ce jour, si les personnes déclarent volontiers s'inscrire dans la tendance du « transport partagé », c'est davantage dans celui de la voiture que de la mobilité multimodale. L'investissement et le développement des infrastructures sont un point déterminant.

# LA CHAÎNE DE VALEUR DU LEASING

Intervention et animation de **Patrick Beselaere**, Global Head, ING Lease Europe et président de Leaseurope

Panel de la table ronde :

**Georg Hansjürgens**, Managing Director, Deutsche Leasing International

**Klaus Streng**, Partner, ZEB Consulting

**Balázs Toldi**, CEO, Budapest Leasing

À titre liminaire, le panel rappelle que l'industrie du leasing existe depuis des décennies, qu'elle est toujours aussi robuste avec un taux de risque très bas et très bien maîtrisé. Les acteurs sont divers (captives, banques, établissements spécialisés), la compétition est intense et les niveaux de marge sous pression. Pour autant, du point de vue du client, l'environnement et les questions financières l'intéressent peu.



Le client est avant tout mobilisé par un accès pratique à des solutions locatives efficaces. Il attend des établissements de la réactivité et souhaite établir une relation étroite assimilable à un partenariat. Certains d'entre eux souhaitent un accompagnement transfrontière. Pour répondre à ces attentes, une **coopération** plus étroite **entre les acteurs de la chaîne de valeur**, à travers notamment le **développement de plateformes et de processus communs** constituent vraisemblablement des moyens d'améliorer l'offre de leasing. Cette réflexion doit d'ailleurs **associer**, dans la mesure du possible, les **réseaux bancaires** qui représentent des canaux de distribution importants et les **sociétés d'assurance** qui apportent une

forte contribution en termes de service. Une telle collaboration entre acteurs accroît le nombre des données disponibles à même de servir les intérêts du client en lui fournissant les services qu'il demande.

Le basculement vers la **digitalisation** (pour répondre au « client connecté », les établissements doivent développer les process et gérer les données), la **préoccupation environnementale** qui s'exprime notamment au travers de la gestion du **cycle de vie des produits**, comptent parmi les éléments clés pour conquérir, conserver un client et bénéficier de sa loyauté. Le changement ne se fait pas sans peine, notamment au sein d'établissements bien établis, mais ce bousculement des mentalités est nécessaire pour rester leader.

En guise de **conclusion**, pour le panel, **les principaux fondements de la chaîne de valeur du leasing dans les cinq prochaines années** reposeront sur une **spécialisation accrue** (services – réallocation des actifs), une **intervention plus locale**, une **intégration étroite avec les réseaux bancaires**, le développement de **plateformes communes** (analyse et traitement de la façon de penser des clients), une **collaboration** plus intense entre acteurs, la **formation** des collaborateurs pour comprendre et toujours suivre la tendance. **Ne pas changer, c'est sortir du marché.**

## LE FUTUR DE LA MOBILITÉ EUROPEENNE

Intervention et animation: **Gerry Keaney**, Chief Executive, British Vehicle & Rental Association

Panel de la table ronde :

**Luc Hoegaerts**, Managing Director, Quantalyse Belgium

**Iain Macbeth**, Former Head of Foresight, Transport for London

**Khaled Shahbo**, Corporate VP/Managing Director UK & Ire, Enterprise Holdings

**Norbert van den Eijnden**, Independent Advisor, Armali.nl

Le futur de la mobilité est principalement à l'initiative des villes. En effet, les grandes métropoles, conscientes des enjeux écologiques et sanitaires liés à l'utilisation de la voiture, fixent de plus en plus les règles en matière de mobilité, bien plus que les États. Cela se traduit généralement par la prise de mesures restrictives plutôt qu'incitatives. En effet, elles sont de plus en plus nombreuses à limiter ou interdire l'usage de la voiture à motorisation thermique.

L'enjeu pour les villes, au-delà du problème de la pollution, est aussi de **combattre la saturation et les embouteillages**. La tendance générale est à l'abandon de la voiture individuelle dont se désintéressent les nouvelles générations, et à l'**émergence de nouvelles formes de mobilité** avec notamment le véhicule partagé ou à la demande. On constate également le développement des réseaux de transports en commun et de solution comme le vélo ou la trottinette.

Ainsi, la **multimodalité** émerge peu à peu c'est-à-dire l'usage sur un même parcours de plusieurs moyens de transport (métro, train, voiture, vélo, parcours à pied...). Ce phénomène conduit la mobilité à devenir un service.

La ville de Londres a pour ambition que 80 % des trajets soient effectués à pied, à vélo ou par les transports publics d'ici 2041 et ce dans un environnement urbain qui se densifie et avec une population en constante augmentation. Pour ce faire, il faut un réseau de transport public performant et étendu mais aussi **faciliter l'expérience des usagers** par un système de mobilité complètement intégré. La solution idéale serait un « iTunes » de la mobilité où toutes les solutions sont concentrées. Ces solutions doivent être pragmatiques pour faire baisser l'usage de la voiture individuelle.

L'épine dorsale de cette recherche de solutions de mobilités est l'**accès à la data** et son exploitation. En effet, il y a des réponses à l'ensemble des problèmes posés par la mobilité mais pour cela l'accès à la *data* est essentiel. Aujourd'hui, la *data* est aux mains des constructeurs automobiles et on constate l'absence de standardisation. La *data* est une **mine d'or** que les différents acteurs doivent apprendre à se partager pour faire de la mobilité urbaine une **expérience fluide et attrayante** pour l'utilisateur.



# ÉLABORER DES MODÈLES DE FINANCEMENTS LOCATIFS DURABLES

Intervention et animation de **Charlotte Dennerly**, CEO, BNP Paribas Leasing Solutions

Panel de la table ronde :

**Carmen Ene**, CEO, 3 StepIT,  
**Robert Gordon**, CEO, Hitachi Capital (UK),  
**Peter Stroem**, CEO, PEMA

**L'industrie du leasing européen**, tant de l'équipement au sens large (industrie, agriculture, construction, etc.) que de la location de véhicules, **a un rôle essentiel à jouer** dans l'évolution d'une économie européenne qui se veut résolument moderne, verte et durable. **L'Union européenne s'est d'ailleurs fixée comme objectif de devenir à l'horizon 2050 le premier continent au monde neutre au regard de l'impact sur le climat.** Ce « **Green deal for Europe** » incite à davantage d'ambition en matière d'économie circulaire et d'économies d'énergie. Ces objectifs reposent notamment sur une plus grande mobilisation des capitaux privés et publics et sur une collaboration accrue de la société civile et de la communauté des entreprises.

Dans ce contexte, il s'agit de **définir les objectifs et d'envisager tous les angles de vue.** Tout d'abord, il est évident qu'aujourd'hui **beaucoup de technologies** existent **pour** aider les acteurs économiques à « **faire vert** », de la production à l'utilisation jusqu'à la destruction. **Le leasing doit à la fois utiliser** (et en interne et en incitant le client à recourir aux produits « verts ») **et financer** ces technologies (soutenir les entreprises innovantes).

Mais la responsabilité des établissements va au-delà et la spécificité de leur activité les conduit à **envisager le cycle de vie des actifs et l'empreinte environnementale globale.** Tant en immobilier qu'en mobilier, il est nécessaire de s'interroger sur l'intérêt de la démolition et/ou du remplacement systématique versus la rénovation et/ou le reconditionnement des produits. En effet, **la restructuration des actifs peut permettre la prolongation de leur durée de vie et leur réutilisation**, ce qui apparaît comme un **moyen efficace de s'inscrire dans le verdissement de l'économie** (réduction des consommations et des pollutions).

Enfin, si les établissements se préoccupent des fournisseurs auprès desquels ils achètent, ils **veillent à la qualité des opérateurs à qui ils revendent les actifs, notamment s'ils sont chargés de les recycler.** Certains établissements ont développé des initiatives originales, notamment en faveur des écoles afin de favoriser l'éducation (mise à disposition d'équipements « obsolètes » en entreprise mais qui restent fortement éducatifs : ordinateurs, téléphones, tablettes ou autres matériels industriels).



Le panel évoque ensuite les solutions, désormais connues, qui permettent de s'inscrire dans la préoccupation de soutenabilité environnementale des produits et de l'économie. Que ce soit la « sharing economy<sup>1</sup> », la « circular economy<sup>2</sup> » ou le « pay-per-use<sup>3</sup> », **l'un des outils essentiels** pour s'intégrer dans ces modèles est **celui des plate-formes.** Ces lieux d'échanges et de mise en relation sont essentiels pour connaître les clients, saisir leurs besoins au moment où ils existent et doivent être satisfaits, agir pour leur présenter des solutions adaptées. Ces outils de **partage d'informations quasi instantané** semblent être l'une des clés du succès. Ils **conditionnent en effet les actions nécessaires pour décider**, au moment

<sup>1</sup>Économie du partage.

<sup>2</sup>Économie circulaire.

<sup>3</sup>Paiement à l'usage.

► opportun, de l'avenir d'un équipement : destruction, méthode de recyclage, ou, préalablement à ces étapes, extension de sa durée de vie via un reconditionnement adapté ou sa revente à d'autres entreprises intéressées.

Un second outil essentiel, notamment pour le modèle du « paiement à l'usage » est celui **des logiciels et autres outils de télémétrie intégrés de plus en plus systématiquement dans les matériels**, notamment les véhicules roulants à moteur (pas que les voitures). Le partage de telles informations, aujourd'hui disponibles, permet notamment une gestion plus efficace de la vétusté des matériels, du niveau des valeurs résiduelles et l'intéressement du client à une utilisation plus responsable des matériels.

Ces éléments pourraient à terme être intégrés dans le **piloteage du risque des établissements**. Une remarque de prudence toutefois concerne les changements

d'orientations réglementaires, parfois rapides et radicaux, susceptibles de contrarier les options prises par les établissements.

Enfin, le panel s'est intéressé à la question de **l'exemplarité d'un comportement écologique et durable au sein des établissements**. En effet, si les établissements sont dotés d'un modèle stratégique, économique et commerciale interne, il s'agit d'assurer son déploiement ce qui nécessite, entre autres, d'emporter la conviction des collaborateurs. Unaniment, les participants conviennent que **les hauts dirigeants et la direction générale des établissements doivent avoir et tenir une ligne de conduite** en la matière. Certains intervenants considèrent que dans les prochaines années un établissement pourrait avoir des difficultés à retenir et à recruter des collaborateurs s'il n'est pas doté d'une « **Charte environnementale** » ambitieuse et effectivement appliquée.

## TECHNOLOGIES DU FUTUR EN LEASING

Participants :

**Sasja Appels**, responsable digital et marketing, DLL Benelux

**Laimonas Belickas**, directeur général d'Unicredit leasing, Lituanie

**Paul Gourlet**, directeur général, Artel

Sasja Appels met l'accent sur les nouveaux modèles économiques qui impliquent :

- une **utilisation intensive des données**, qu'elles soient internes et externes,
- des solutions clients de type « **pay per use** »
- un réseau de communication performant avec les partenaires « **vendors** »,
- l'**expérimentation technologique** avec ajouts de fonctionnalités,
- la **recherche de simplicité...**

Paul Gourlet présente Artel, start-up d'Arval (groupe BNP Paribas), fournisseur de solutions. À partir d'une collecte de données du conducteur telles que le kilométrage, le style de conduite, la demande de services additionnels... Artel **analyse et agrège les données** dans son *data lab*, les rend anonymes et les restitue pour **gérer au mieux la flotte de véhicules**, contrôler les risques, proposer de nouveaux services générateurs de revenus...

Le conducteur doit adhérer à la solution technologique qui lui est proposée, car c'est lui qui transmet ses données, librement, et, conformément au RGPD, doit pouvoir les effacer ou en retenir certaines.

Laimonas Belickas expose quant à lui les solutions retenues par Unicredit en Lituanie. Partant du constat que le digital est désormais omniprésent et que la **donnée** est le « **nouvel or noir** » qu'il convient d'extraire, raffiner, distribuer et monétiser, il retient quelques principes : disponibilité, simplicité, rapidité, pour la mise en œuvre et la commercialisation rapide de nouveaux produits.



# LE GROUPE DE TRAVAIL DU FUTUR DE LEASEUROPE

Le groupe de travail du futur de Leaseurope réunit trois groupes de jeunes représentants de la profession chargés de présenter des pistes d'innovation pour définir le leasing de demain.

Intervention et animation : **Chris Boobyer**, Senior Partner, Invigors EMEA

Panel de la table ronde :

**Vito Guerra**, Leveraged Finance Specialist, Iccrea Bancalmpresa

**Alex Teager**, International Program Manager, SGEF

**Johanna Lesell**, Legal Counsel, Nordea Finance

**David Walton**, Commercial Manager, Hitachi Capital (UK)



- **Johanna Lesell** a présenté un projet permettant de favoriser la compensation carbone des opérations de leasing en recourant au « nudging », cette technique qui permet d'inciter à certains comportements en recourant à la préférence générale pour la facilité et le moindre effort. Dans le cas présenté, il s'agit de proposer aux clients une option facile pour une solution de compensation carbone lorsqu'ils sélectionnent le véhicule qu'ils souhaitent prendre en location. Les méthodes utilisées sont la case pré-cochée, la comparaison sociale et la mise en avant du coût de l'absence de compensation.

Cette solution a été testée auprès de différentes catégories de clientèles. Le plus grand changement de comportement à attendre viendra de la génération Z.

- Le projet présenté par **Vito Guerra** et **Alex Teager** repose sur l'utilisation de la blockchain pour la négociation des contrats de crédit-bail.

- Par exemple, les caractéristiques de la blockchain devraient être très utiles pour le crédit-bail immobilier, activité dont les process sont très lourds. Ainsi, le recours à la blockchain pourrait permettre d'alléger les contrôles, raccourcir le temps de négociation et faciliter la gestion de l'immeuble une fois le contrat en place.
- Flexibl, le dernier projet, défendu par **David Walton**, repose sur une adaptation du montant du loyer à l'usage qui est fait de l'équipement loué. C'est l'analyse de l'historique des données d'usage qui permet de définir le modèle de calcul du montant du loyer. Ce dernier est calculé en tenant compte des données d'utilisation mesurées en temps réel. Il permet d'assurer au bailleur une rentabilité liée à l'usage qui est fait du bien : plus l'utilisation est intensive, plus le loyer est élevé, l'amortissement du capital rapide et la rentabilité bonne.

## EUROFINAS LEASEUROPE

### LES PLATEFORMES EN LIGNE

Intervention et animation : **Cécile André Leruste**, Banking Lead Europe, Accenture

Sur les marchés du crédit à la consommation, du financement automobile et du crédit-bail mobilier, les clients s'attendent de plus en plus à traiter en ligne avec les établissements prêteurs lorsqu'ils achètent des voitures, des biens de consommation ou du matériel d'entreprise. Idéalement, les plateformes en ligne offrent aux consommateurs et aux entreprises un parcours fluide, peu onéreux et de grande qualité.

Le panel d'experts (Cameron Krueger, Global Head of Specialty Finance, Accenture ; Peter Niesink, CEO & executive director, BOVAG ; Priit Poldoja, Chairman & Founder, Inbank ; Roberta Campanelli, General Manager, BCC Lease) ont présenté quelques exemples de plateformes afin d'échanger sur les implications concrètes pour le crédit à la consommation, le financement automobile et le crédit-bail mobilier.

L'exemple est notamment donné d'une néo-banque estonienne – Inbank, créée en 2010 qui emploie 210 personnes dans 7 pays différents et qui utilise une plateforme en ligne. La néo-banque enregistre une croissance très rapide (augmentation des ventes de 51 % pour les 9 derniers mois avec 9 millions d'euros de bénéfices réalisés). Elle a plus de 540 000 comptes/contrats actifs pour des encours de crédits atteignant

308 millions d'euros et des dépôts du public de près de 372 millions d'euros. 90 % des contrats distribués sont complètement dématérialisés et le processus de souscription des prêts automobiles se fait entièrement en ligne (de la prise de contact en passant par la vérification des pièces justificatives jusqu'à la signature du contrat). Afin d'améliorer ses résultats et répondre aux besoins de ses clients, Inbank a noué également des partenariats avec plusieurs grands acteurs présents sur le marché (coopération avec une plate-forme de vente d'automobiles en Estonie afin d'intégrer la solution de financement dans le processus d'achat du véhicule, coopération avec un opérateur de télécommunications afin d'associer la solution de financement à l'achat de l'appareil, aux services et à la facturation, coopération avec une start-up estonienne pour offrir des services de financement par abonnement pour les PME).

Leur collaboration par exemple avec le site de vente d'automobiles en ligne – auto24 – en Estonie a permis d'augmenter considérablement les ventes d'automobiles grâce au financement proposé passant de 27 millions d'euros en 2018 à 50 millions d'euros en 2019. La part de marché de Inbank en ce qui concerne les crédits à la consommation est passée de 4 % en juin 2015 à 17 % en décembre 2018.





# EUROFINAS

## CRÉDIT À LA CONSOMMATION : ÉTAT DES LIEUX ET PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT

Intervention et animation : **Mark Young**, Managing Director, Non-Bank Financial Institutions EMEA & APAC, Fitch Ratings

Panel de la table ronde :

**Marc Feltesse**, Plan Steering & Transformation, BNP Paribas Personal Finance

**Istvan Karsai**, Director of Retail Credit Management, K&H Bank and CEO, K&H Mortgage Bank

**Gianluca Soma**, Head of Europe & Russia, International Retail Banking, Société Générale

*Les professionnels du crédit à la consommation échangent sur les principaux défis et perspectives pour les métiers du crédit à la consommation et le financement d'automobiles.*

Pour Mark Young, les nouveaux défis pour la profession sont l'utilisation de l'intelligence artificielle et l'analyse des données pour améliorer l'accès aux services bancaires dans un contexte réglementaire en forte évolution qui ouvre le marché à de nouveaux acteurs moins régulés.

### **Gianluca Soma, Société Générale**

La Société Générale est leader du financement automobile dans trois pays en Europe et en Russie avec 1,5 million de véhicules financés pour 15 Mds d'euros d'encours. Partenaire des principaux constructeurs de voitures et leurs captives financières, elle occupe la première place européenne et la deuxième mondiale en termes de gestion de flotte avec plus de 1,7 million de véhicules gérés dans 43 pays.

Selon Gianluca Soma, **on arrive probablement à la fin d'un cycle économique** : ralentissement

de la croissance en Europe dans les prochaines années, taux de croissance réduit pour les prêts à la consommation, stabilisation ou augmentation du chômage, baisse des nouvelles immatriculations de voitures, préoccupations émergentes concernant le surendettement des ménages. Dans ce contexte économique difficile, on observe plusieurs évolutions importantes pour le métier de financement de l'automobile en Europe. **Les consommateurs s'orientent davantage vers des véhicules d'occasion récents (moins de trois ans)** et non plus vers des véhicules neufs. Actuellement l'âge moyen pour devenir propriétaire d'une voiture neuve en Europe est de 52 ans. Pour 2022, la part des voitures d'occasion récente dans le total des ventes de voitures d'occasion serait estimée à 60 %. En France notamment, les financements de véhicules d'occasion récents ont enregistré une hausse de près de 10 % pour le premier semestre 2019. ▶

► En ce qui concerne les transformations technologiques et les nouvelles réglementations sur l'environnement, elles impactent surtout l'industrie automobile et moins les financeurs. Par contre les **nouvelles solutions de mobilité** (location de voiture, vélo, trottinette ou scooter en libre-service, location de voiture entre particuliers, voiture avec chauffeur, transports en commun,...) risquent de perturber davantage l'activité de financement. Mais il est important de bien mesurer le rythme des changements. Car, comme énoncé dans un célèbre adage devenu la loi d'Amara « nous avons tendance à surestimer l'incidence d'une nouvelle technologie à court terme et à la sous-estimer à long terme ».

Enfin, pour résumer, on relève trois points importants :

1. **Évolution et non révolution** : l'usage individuel reste le modèle prédominant, les solutions de mobilité sont à leur début mais leur usage peut s'accélérer. Les plus jeunes générations ont tendance à utiliser de plus en plus des voitures d'occasion récentes « presque neuves ».
2. **Digital** : par nature, le marché des voitures d'occasion est numérique, les offres de financement associées doivent également être totalement dématérialisées. Certains acteurs (concessionnaires, plateformes,) et les nouveaux entrants (e-commerce, sociétés de location) cherchent à avoir le contrôle sur le marché, l'issue restant incertaine.
3. **Parcours clients** : les nouvelles technologies et l'accès plus large aux données personnelles des clients vont contribuer à alléger leur parcours et améliorer le taux de risque pour le prêteur. Il pourrait être proposé aux clients de passer d'un prêt classique à des produits plus sophistiqués (leasing, crédit ballon associés à des services) avec un coût mensuel.



## Marc Feltesse, BNP Paribas Personal Finance

BNP Paribas Personal Finance est présente dans la plupart des pays européens, la Russie, la Chine, le Brésil, l'Argentine, le Mexique ainsi que dans quelques pays en Afrique sur les secteurs du financement des particuliers, de l'automobile ainsi que la banque/assurance. Elle compte environ 27 millions de clients, et contribue fortement aux résultats du groupe BNP Paribas en réalisant près de 14 % de son chiffre d'affaires.

Pour Marc Feltesse, dans un marché en constante évolution, même si la solution pour faire face aux nouveaux défis pour la profession est la digitalisation et l'automatisation des process, l'humain doit rester au cœur du modèle économique de l'entreprise.

## L'augmentation des contraintes financières et réglementaires

(normes IFRS9, nouvelle définition du défaut, exigences réglementaires plus strictes en fonds propres) dans un environnement de taux d'intérêt bas ou négatifs (les taux moyens des crédits amortissables sont en baisse dans plusieurs pays européens : Espagne, Italie, Allemagne, France) a des conséquences sur les marges de l'entreprise et sa rentabilité. Cet environnement changeant conduit également à l'augmentation des budgets attribués pour adapter les process et les systèmes d'information (6 Mds d'euros en 2019 pour BNP Paribas). La cybersécurité devient aussi une préoccupation majeure pour toutes les entreprises (en termes de coût, BNP Paribas dépense chaque année près de 400 millions d'euros contre presque rien 20 ans auparavant).

En plus d'un environnement réglementaire en constante évolution, les établissements prêteurs se retrouvent aujourd'hui face à une **nouvelle génération de clients** que sont les milleniums, nés entre 1981 et 1996 (génération Y), soit environ 1,8 Md de personnes qui représentent environ un quart de la population mondiale. À compter de 2020, il s'agira de la population la plus importante au monde. En tant que principale génération de consommateurs, elle pourrait façonner l'orientation de l'économie mondiale dans les années à venir. D'ici 2020, la génération Y devrait représenter 35 % de la main-d'œuvre mondiale et la génération Z (nés après 1996), 24 %.

Ces jeunes populations ont également **de nouvelles attentes en termes de consommation responsable** :

- le changement climatique doit être la principale préoccupation de la société selon les générations Y et Z,



- 42 % d'entre eux ont des relations avec des entreprises qui selon eux ont un impact positif sur la société ou l'environnement,
- 38 % d'entre eux ont mis fin à leurs relations avec des entreprises qui selon eux ont un impact négatif sur l'environnement.

Ces nouveaux clients sont aussi **à la recherche de transactions simples et rapides**. En effet, on constate que la part des paiements sans contact enregistrés en 2018 continue à augmenter (14 % en Allemagne, 25 % en France, 46 % au RU, 50% en Italie, 57 % en Espagne et 83 % en Pologne). Enfin, l'évolution des attentes se fait également **vers une économie de partage** (estimée à 335 Mds de \$ à l'horizon 2025).

Les nouvelles habitudes de consommation **incitent** aussi **les acteurs traditionnels** spécialisés dans le crédit à la consommation **à nouer des partenariats** avec des opérateurs de télécommunication, des néo-banques, des compagnies d'assurance. Une telle collaboration permet de mettre en commun des ressources afin de se concentrer sur le développement d'autres services à valeur ajoutée pour le consommateur. Par exemple, Uber utilise l'application Google Maps. Le service fourni par Uber aurait été trop coûteux si ce dernier avait dû développer sa propre infrastructure. Au lieu de cela, le fait d'accéder au service de géolocalisation fourni par l'un des prestataires présents sur le marché a permis à Uber de se consacrer au développement de son propre service à proposer au client. En crédit à la consommation, fournir un service de financement dans le cadre de l'application du partenaire permet d'offrir une expérience client plus fluide car le client n'a pas besoin de quitter l'application pour remplir le formulaire de demande de crédit. Dans le domaine bancaire par exemple, les néo-banques utilisent également les applications d'autres entreprises afin de proposer des services supplémentaires à leurs clients (crédit, assurance, produits d'épargne, produits d'investissement, transfert d'argent).

Pour répondre aux attentes de **parcours client fluide et rapide**, BNP Paribas Personal Finance propose un processus de souscription multicanal en moins de 20 minutes, du formulaire de demande à l'octroi du crédit. D'autres initiatives sont aussi en cours et notamment le programme à destination des personnes fragiles qui a pour objectif de détecter très en amont les situations de fragilité financière afin de trouver une solution.

D'autre part, BNP Paribas Personal Finance est dans une démarche de déploiement de conseillers virtuels qui aura pour effet d'alléger les tâches pour les autres conseillers et réduire les risques pour l'entreprise. Jusqu'en juin 2019, 180 assistants virtuels ont été déployés, en avance sur le plan de déploiement fixant la cible à 200 conseillers virtuels pour fin 2020.

La digitalisation a également pour conséquence d'améliorer l'efficacité opérationnelle de l'entreprise.

Même si la digitalisation et l'automatisation des process prennent une place de plus en plus importante, **l'humain doit rester au cœur du modèle économique de l'entreprise** car les robots et l'intelligence artificielle ont leurs limites. Une intelligence artificielle formée peut facilement surpasser un humain dans une tâche spécifique grâce à l'apprentissage automatique mais cet apprentissage nécessite l'intervention d'un humain ainsi que des contrôles réguliers. Des études montrent que l'utilisation la plus efficace de l'intelligence artificielle est en fait nécessairement combinée avec une intelligence humaine.

Par ailleurs, ce sont les clients eux-mêmes qui attachent toujours de l'importance à l'interaction humaine. Selon une étude indépendante (Younder Digital Group), 75 % des consommateurs veulent plus d'interaction humaine à l'avenir :

- 87 % d'entre eux veulent parler à quelqu'un quand ils en ont besoin,
- 84 % restent plus fidèles à une entreprise offrant plusieurs moyens pour entrer en contact avec elle,
- 69 % s'orientent vers des entreprises qui proposent de pouvoir contacter une vraie personne pour poser une question,
- 81 % veulent avoir des réponses rapides et efficaces.

En conséquence, BNP Paribas Personal Finance a décidé de parier sur une main d'œuvre qualifiée (recrutement de nouveaux profils dans le marketing digital, l'analyse des données et les nouvelles technologies) avec la mise en place d'une stratégie adaptée pour attirer ses bons profils et les garder dans l'entreprise : management agile afin de responsabiliser davantage les collaborateurs, développement de programme de formation, proximité avec les clients, en évitant au maximum les délocalisations massives.

## PÉRENNISATION DU CADRE DE LA FINANCE DE DÉTAIL

Intervention et animation : **Cordula Nocke**, Head of Legal, Bankenfachverband, Chair, Legal and Policy Committee d'Eurofinas

Panel de la table ronde :

**Francesco Pontiroli Gobbi**, Policy Officer, DG JUST, European Commission

**Maria Lúcia Leitão**, Head of Banking Conduct Supervision Department, Banco de Portugal

**Noémie Papp**, Expert Consumer protection and Innovation, Conduct, Payment and Consumers, EBA

### **Francesco Pontiroli Gobbi**

Le process de révision de la directive sur le crédit aux consommateurs a été enclenché fin 2018 avec le lancement de l'évaluation de la directive de 2008. Cette étape touche maintenant à sa fin. Les équipes de la Commission ont maintenant pour tâche d'intégrer les conclusions du rapport final dans le document de travail qui sera examiné par le Comité d'examen de la réglementation fin janvier 2020 et publié en mars. Ce document ne portera que sur l'évaluation de la directive actuellement applicable et on ne peut encore préjuger des orientations qui seront prises par la Commission.

**Premières conclusions de l'évaluation** (qui peuvent différer du document final)

Les objectifs de la directive demeurent pertinents, mais il existe des pistes d'amélioration.

La directive a permis d'assurer un haut niveau de protection du consommateur en Europe, notamment grâce au droit de rétractation ou au remboursement anticipé, qui sont considérés comme très bénéfiques pour le consommateur. En revanche, elle n'a pas eu d'impact significatif sur l'offre de crédit transfrontière, dont le faible niveau s'explique par des facteurs structurels, et son application effective doit être améliorée. Les réponses reçues à la consultation montrent que dans 26 pays sur 28, la directive a été surtransposée. Enfin, ces retours indiquent également qu'il est nécessaire de la modifier en vue de tenir compte des changements constatés sur le marché.



### *Champ d'application*

Il apparaît que le champ d'application actuel de la directive n'est plus entièrement adapté aux besoins du consommateur et qu'il convient de l'élargir et de mieux le définir. Les définitions de prêteur et d'intermédiaire de crédit devraient également être clarifiées.

En particulier, il faut noter la dangerosité de certains produits qui sont actuellement en dehors du champ de la directive. C'est le cas en particulier des crédits de moins de 200 euros, des contrats de location, des crédits gratuits et des découverts.

### *Information*

Les prêteurs fournissent l'information requise aux stades précontractuel et contractuel, même s'il semble y avoir des interrogations quant au meilleur moment de remise de cette information.

Toutefois, certains points ont été relevés :

- les exigences en termes d'information sont considérées comme très contraignantes par les professionnels et comme partiellement inefficaces par les consommateurs du fait de leur lourdeur,
- la digitalisation influence la façon dont l'information est délivrée et le comportement des consommateurs, qui préfèrent des processus rapides et fluides,
- la qualité de l'information, plus que la quantité, est considérée comme importante pour la bonne compréhension du consommateur et la possibilité qui lui est laissée de faire des comparaisons.

#### Analyse de solvabilité

Les prêteurs respectent en général l'obligation d'analyse de la solvabilité. Des doutes demeurent cependant quant à l'efficacité des dispositions de la directive en matière de lutte contre le surendettement.

Les pratiques de marché sont parfois orientées vers une analyse de solvabilité insuffisante, permettant à des consommateurs fragiles d'accéder à des crédits risqués. Par ailleurs, les termes de la directive sur l'analyse de solvabilité ont été diversement interprétés dans les États membres, ce qui conduit à des disparités dans les approches nationales.

#### Maria Lúcia Leitão

Le crédit à la consommation au Portugal a de larges implications sociales et économiques (augmentation de la production mensuelle moyenne de 34 % entre 2010 et 2018). Il est strictement encadré au Portugal, qui est le premier pays à avoir transposé la directive sur le crédit aux consommateurs.

**Ainsi, tous les fournisseurs de crédit à la consommation sont sous la supervision de la Banque du Portugal.** Les taux des crédits doivent respecter des plafonds qui sont révisés tous les trimestres. L'analyse de la solvabilité de l'emprunteur est encadrée par des règles relatives à la pertinence et au caractère adapté du prêt, avec des critères dépendant du niveau de revenu de l'emprunteur. La gestion des impayés et la publicité sont également strictement réglementées.

La Banque centrale utilise différents outils de contrôle (inspections sur place, gestion des réclamations) et elle a un pouvoir de sanction qui lui permet de lancer des procédures administratives et d'infliger des amendes.

**Depuis janvier 2018, les intermédiaires de crédit sont dans le champ de la supervision de la Banque du Portugal.** Leur part dans la production de crédit à la consommation est en augmentation constante : elle est passée de 32 % du total des crédits distribués en 2013 à 46 % en 2018. En moyenne, chaque établissement prêteur travaille avec 247 intermédiaires.

La Banque est en charge de l'agrément et de l'enregistrement de ces derniers, dont l'activité est soumise à un ensemble de règles (compétence professionnelle, rémunération...).

Enfin, **la Banque du Portugal a mis en place un dispositif de veille et de surveillance des crédits accordés par voie digitale** : depuis début 2018, les établissements prêteurs doivent lui communiquer préalablement à la mise sur le marché d'un produit en ligne toute information relative à la méthode de vente et aux caractéristiques du produit afin que la banque soit en mesure de s'assurer du respect de la réglementation :

- respect de la neutralité technologique (absence de case pré-cochée, défilement obligatoire etc.) ;
- facilité d'exercice du droit de rétractation.

Au-delà de ces vérifications, la digitalisation apporte de nouveaux défis au superviseur. Des algorithmes fondés sur l'intelligence artificielle sont développés par les établissements qui utilisent également des sources alternatives de données (réseaux sociaux) pour cibler les emprunteurs potentiels et leur proposer une offre personnalisée. Le développement de nouveaux entrants comme les FinTech peut également remettre en cause le cadre réglementaire.

Le crédit à la consommation devient un sujet clé de l'agenda des organisations internationales (Commission européenne, OCDE). Le crédit responsable est la priorité du réseau FinCoNet qui depuis 2017, a dédié ses réflexions aux défis que représente la digitalisation du crédit à la consommation. 

## ► Noémie Papp

En matière de protection du consommateur, l'actuel mandat de l'EBA couvre l'ensemble des directives sectorielles applicables aux services financiers de détail, en particulier le crédit aux consommateurs, le crédit immobilier et les services de paiement.

Suite à la revue des autorités de supervision européennes, l'EBA aura, à compter de début 2020, un **rôle renforcé dans la lutte contre le blanchiment et la protection du consommateur**. Le principe de proportionnalité qui s'applique dans la mise en œuvre de la convergence réglementaire tient compte de la taille, de la nature et de la complexité des risques inhérents à l'activité de l'établissement.

La directive sur le crédit aux consommateurs était déjà dans le champ de l'EBA dès lors que les prêteurs étaient des établissements de crédit. Avec la réforme des autorités, ce sont tous les prêteurs quel que soit leur statut qui sont soumis au contrôle de l'EBA. Cette dernière, dans le contexte de révision de la directive, n'a pas le projet d'émettre de nouvelles normes dans les années à venir.

Cela ne concerne toutefois pas les **lignes directrices sur l'octroi et la surveillance des crédits**, en cours de discussion, qui rapprochent les aspects prudeniels et de protection du consommateur dans la perspective de l'analyse de solvabilité.

## TECHNOLOGIE AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ

Intervention et animation : **Dirk Siegel**, Deloitte, Partner & Leader Blockchain Institute

Panel de la table ronde :

**Charlotte Stril**, Quicksign, Business Development Manager

**Alex Gillespie**, Experian, Head of consulting

Eurofinas a organisé une session passionnante sur la manière dont les nouvelles technologies s'intègrent aux **exigences de conformité**, pour simplifier la relation entre les établissements et leurs prospects et clients.

Charlotte Stril a évoqué la **simplification de l'enrôlement des clients** (*client on boarding*) permise par la digitalisation. Selon elle, tout a pu commencer avec l'autorisation de l'usage à grande échelle de la **signature électronique** depuis 2016 au sein de l'Union européenne. Elle a conduit à une simplification considérable des processus d'identification/authentification et de *scoring* pour les demandes de crédit digitalisées. Selon elle, aujourd'hui, bien que les réglementations en vigueur et les exigences propres aux établissements imposent de nombreux contrôles et la fourniture de multiples données, un **parcours client digitalisé est rapide et simple**. Par exemple, avec seulement une adresse



e-mail, les « moteurs technologiques » sous-jacents, invisibles pour le demandeur, savent aller collecter les données nécessaires à un *scoring*. Au Royaume-Uni, cette collecte de données passe de plus en plus par les agrégateurs de compte dont le développement a été très rapide. Certains d'entre eux proposent même aux établissements de crédit une offre de données pré-packagées pour un *scoring*.

Alex Gillespie a démontré, à travers une vidéo, la **puissance de la biométrie** associée à l'**intelligence artificielle** (IA) pour les processus d'identification/authentification. Un client muni de son passeport effectue les étapes successives de photos et vidéos qu'un parcours digital lui propose. À l'issue du processus, qui dure quelques secondes, l'IA a vérifié que la pièce d'identité est valide, et que le client est bien la même personne que celle de la photo...

Dirk Siegel a pour sa part présenté les promesses de la technologie **blockchain** pour les processus d'authentification, cruciaux pour la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Une **blockchain** (registre sécurisé et partagé) pourrait recueillir les **attestations d'authenticité d'identité délivrées par une autorité agréée** (par exemple

FranceConnect), et la rendre accessible en ligne à tous. Mais il a également souligné le chemin restant à parcourir avant que les établissements de crédit utilisent pleinement les solutions reposant sur l'IA, en raison des exigences croissantes - et justifiées - des superviseurs quant à « **l'auditabilité et l'explicabilité** » de leurs résultats.

Les participants se sont félicités des améliorations des relations clients/établissements de crédit rendues possibles par le développement de l'IA et des innovations technologiques, qui se diffusent rapidement dans le secteur financier. Mais ils sont convenus que la convergence de la simplification des parcours clients et des exigences de conformité et de sécurité est un défi permanent.





## L'ASF, PARTENAIRE DU WORKSHOP (R) ÉVOLUTION DIGITALE DE LA REVUE BANQUE



### écrit par

Corinne Denaeyer  
Chargée d'études

Le 5 novembre dernier, la Revue Banque organisait en partenariat notamment avec l'ASF la cinquième édition Workshop consacrée à **la (R) Évolution digitale**.

Pendant une journée, des experts, dirigeants et régulateurs se sont réunis pour débattre des **enjeux « digitaux » du secteur banque - finance - assurance**.

Cette année, l'événement était organisé autour de trois sessions qui ont porté successivement sur **la data et ses innovations, et les moyens de paiement**<sup>1</sup>.

**La première session « Data protection : RGPD et Gouvernance » a donné lieu à des échanges nourris sur la mise en œuvre du RGPD entre les professionnels de la Data et la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).**

Malgré les nombreux efforts fournis par les acteurs économiques, ils rencontrent encore certaines difficultés : complexité de la mise en place d'une **gestion de la protection des données au niveau mondial, question des limites de l'exercice du droit d'accès et qualification de responsable sous-traitant versus responsable de traitement**<sup>2</sup>.

En matière de partage des données clients qui est le cœur des enjeux, les professionnels insistent sur le **respect de l'éthique. Le client doit avoir confiance dans l'utilisation de ses données.**

De son côté, la CNIL souligne que la **sécurité des données des clients est un facteur déterminant de la relation de confiance entre les professionnels du secteur et leurs clients.**

Dans le **domaine de l'intelligence artificielle (IA)**, la CNIL a confirmé que l'IA constitue un progrès par rapport aux anciens modèles mais qu'elle doit **« toujours relever de l'homme et non des machines »**.

À titre d'exemple, la CNIL a attiré l'attention de l'assemblée sur la nécessité de bien définir, en matière de **scoring**, les critères utilisés permettant de justifier une éventuelle « discrimination » à l'issue de l'utilisation des données. Il faut, selon elle, intégrer de l'humain afin de redonner de « l'explicabilité » au client.

À ce jour, constat est fait que les recours à l'IA restent relativement limités : identification de la clientèle, gestion de la relation clientèle, détection de menaces (fraudes, ...), « **Time to market** » pour accélérer les processus de commercialisation.

<sup>1</sup> Programme et intervenants : <http://www.workshop.revue-banque.fr/programme-2019/>  
<sup>2</sup> La CNIL précise que les clauses contractuelles doivent refléter la réalité. Si le prestataire utilise les données à caractère personnel pour les services qu'il propose, il devient responsable de traitement.



**La deuxième session « Big Data & IA, piliers d'un nouveau business model des banques et des assureurs » a permis de mettre en évidence les avantages des usages de l'IA en vue d'optimiser les interfaces et les services au client.**

D'un point de vue opérationnel, l'IA offre de multiples avantages, elle influence notamment les nouvelles formes d'expérience client car elle permet de mieux comprendre leurs besoins et leurs réclamations.

Dans un souci de réactivité quasi immédiate et de gain de productivité, les professionnels du secteur ont ainsi recours à l'automatisation des processus métiers et à l'analyse prédictive. Les bénéfices sont multiples : approche marketing plus personnalisée, gain de temps dans la relation client, meilleure détection des fraudes et traitement plus rapide des alertes.

**La troisième session : « La souveraineté européenne dans les paiements » a été l'occasion de présenter la feuille de route 2019-2024 du Comité national des paiements scripturaux (CNPS) et d'envisager le futur des moyens de paiement.**

L'écosystème européen des paiements est en perpétuel développement depuis la DSP2. C'est l'élaboration des services bancaires et financiers de demain<sup>3</sup> qui se joue aujourd'hui.

La Commission réfléchit ainsi à l'extension du modèle DSP2 au-delà des comptes de paiement afin de permettre l'agrégation des autres types de compte et cherche à élaborer des règles communes aux États membres.

Pour mener à bien une stratégie européenne des moyens de paiement et notamment organiser une souveraineté européenne des données de paiement, l'élaboration de standards communs et la création d'infrastructures de marché européennes qui assureraient le règlement interbancaire des opérations paneuropéennes s'avèrent nécessaires.

<sup>3</sup>À noter toutefois que la transformation de l'offre de services prendra du temps et devra garantir la rentabilité des investissements.

## LES QUESTIONS SOCIALES : BILAN 2019



écrit par

Caroline Richter

Juriste droit social de l'ASF



### Le bilan des négociations

La **Commission Paritaire Permanente de Négociation et d'Interprétation** (CPPNI) a siégé à trois reprises durant l'année 2019 avec pour thèmes le congé pour enfant malade, la formation professionnelle (Opco), les rémunérations minimales garanties (RMG), les données sociales 2018, la sécurisation et la valorisation du parcours professionnel des représentants du personnel.

La **Commission Nationale Paritaire de l'Emploi** s'est réunie, dans le cadre de l'Opco Atlas, sur la détermination et la validation des critères de prise en charge des actions de formation pour 2020 et des actions promotionnelles des métiers de la branche des sociétés financières, des études et certifications.

La **Commission Sociale** a tenu six séances durant l'année 2019 dont deux sous forme de conférence téléphonique.

Un **groupe de travail technique paritaire** s'est réuni durant l'année 2019 sur la sécurisation et la valorisation du parcours professionnel des représentants du personnel.

>> Un accord du 21 janvier 2019 relatif aux risques psychosociaux signé par la CFDT, la CGT, la CGT-FO, le SNB-CFE-CGC et l'UNSA.

>> Un accord du 15 mars 2019 relatif à l'article 1<sup>er</sup> de la convention collective signé par la CFDT, la CGT, la CGT-FO, le SNB-CFE-CGC et l'UNSA.

QUATRE  
ACCORDS  
DE BRANCHE  
ONT PU ÊTRE  
SIGNÉS

>> Un accord du 15 mars 2019 relatif au congé annuel pour enfant malade signé par la CFDT, la CGT, la CGT-FO, le SNB-CFE-CGC et l'UNSA.

>> Un accord du 24 octobre 2019 relatif aux RMG signé par le SNB-CFE-CGC.



## Les points clés des données sociales 2018 des adhérents

**Situation de l'emploi** : au 31 décembre 2018, **245 membres de droit de l'ASF** dont le personnel est situé dans le champ d'application de la convention collective **regroupaient 26 300 salariés**. Il y a lieu de noter **toutefois** que, **conformément aux données de la DADS (Déclaration Annuelle des Données Sociales) 36 200 salariés étaient concernés par la convention collective de l'ASF**, leurs employeurs ayant décidé de l'appliquer à titre volontaire.

**Évolution de l'emploi** : l'évolution des effectifs salariés de la profession (CDI et CDD confondus) marque **en 2018** une forte progression avec **une croissance de +2,3 % (après +1 % en 2017)**. Pour l'année 2018, **la part des licenciements économiques dans le total des fins de CDI a fortement baissé et est en moyenne de 1,8 % (contre 8 % l'année précédente)**.

**État des salaires réels au 31 décembre 2018** : la comparaison entre les salaires annuels moyens des femmes et ceux des hommes fait une nouvelle fois apparaître, **pour les salariés cadres, un écart qui tend à s'accroître à mesure qu'on s'élève dans la hiérarchie, au bénéfice des salariés hommes**.

Cet écart s'accroît à **-13,9 % chez les « cadres confirmés » et culmine à -20 % chez les « cadres supérieurs »**. Par rapport aux écarts de salaires constatés en 2017, ce différentiel s'est accentué de 0,7 point chez les « cadres confirmés » et de 3,2 points chez les « cadres supérieurs » (**-16,8 % en 2017**).

**Formation professionnelle continue en 2018** : les dépenses de formation représentaient en moyenne **2,97 % de la masse salariale**, en recul par rapport à l'année précédente (-0,14 point à périmètre constant). **L'effort de formation progresse à mesure que l'effectif total de la société augmente** : il passe de 0,89 % de la masse salariale dans les sociétés de moins de 50 salariés à 2,55 % dans celles de 50 à 499 salariés et culmine à 3,23 % dans celles de 500 salariés et plus.

**Outils mis en place par les adhérents de l'ASF en matière de lutte contre les incivilités dans le cadre des relations clients** : début 2019, une **enquête** spécifique a été menée **sur la base d'un échantillon de 69 établissements regroupant 21 860 salariés** afin d'évaluer les entreprises de la branche en matière de lutte contre les incivilités dans le cadre de la relation clients. Les **entreprises dans lesquelles il existe des cas d'incivilités regroupent 55 % de l'effectif total**. Les **canaux de contact à distance avec la clientèle (téléphone et correspondance) sont les plus touchés**. Les **entreprises dans lesquelles il existe un dispositif pour recenser les cas d'incivilités regroupent 38 % de l'effectif total**. Les **entreprises dans lesquelles il existe des actions pour prévenir et pour traiter de tels cas regroupent respectivement 67 % et 59 % de l'effectif total**.

**Étude d'impact des RMG** : début 2019, une **étude spécifique** a été réalisée **afin de définir l'impact des RMG de la convention collective des sociétés financières sur l'évolution des salaires réels dans la profession**. **Sur la base d'un échantillon de 58 sociétés regroupant 15 174 salariés, 0,2 % des salariés percevaient une rémunération strictement égale à la RMG de son coefficient au 31 décembre 2018**. **53,1 % des salariés dans cette situation sont des femmes et 46,9 % sont des hommes**. Tous les salariés concernés sont **des techniciens**.

# LES QUESTIONS SOCIALES : BILAN 2019 (suite)

## Les premiers résultats concernant l'index égalité femmes/hommes

La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel impose aux employeurs de prendre en compte un objectif de suppression des écarts de rémunération entre les femmes et les hommes. Dans ce cadre, un décret du 8 janvier 2019 porte application des dispositions légales visant à supprimer les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes dans l'entreprise et oblige les entreprises d'au moins 50 salariés à calculer un certain nombre d'indicateurs relatifs à l'égalité entre les femmes et les hommes. Ce calcul doit aboutir à un résultat minimal de 75 points sur 100, à défaut, des mesures contraignantes et des sanctions sont prévues par la loi<sup>1</sup>.

**Les premiers résultats** concernant l'index égalité femmes/hommes **chez les adhérents de l'ASF ayant plus de 250 salariés s'étagent entre 79 et 98 points sur 100<sup>2</sup>.**

## L'adhésion de la branche des sociétés financières à l'Opco Atlas

Dans le cadre de la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, **un accord de branche a été signé le 28 décembre 2018 entre l'Association et le SNB-CFE-CGC portant désignation de l'opérateur de compétences « Atlas, soutenir les compétences »** sous réserve de la constitution d'une Section Paritaire Professionnelle (SPP) au sein d'une filière spécifique regroupant l'AFB, les Sociétés Financières, les Marchés Financiers, les Banques Populaires, les Caisses d'Épargne et le Crédit Mutuel nommée dans un premier temps « *activités bancaires et assimilées* ».

Lors d'une réunion du 12 juillet 2019, l'ASF et Atlas ont défini les conditions d'adhésion de l'ASF à l'Opco afin de permettre à la branche des sociétés financières de participer à la gouvernance d'Atlas. **À la demande de l'ASF, la filière « activités bancaires et assimilées » a été renommée en « filière banques, financements spécialisés et de marché »** et la « *SPP banque et activités de marchés financiers* » sous un nouvel intitulé « *SPP banque, financements spécialisés et de marché* ».

Depuis le 16 octobre 2019, Atlas est désormais l'unique opérateur de compétences (Opco) des services financiers et du conseil.

**Dans le cadre de ce nouvel Opco, l'ASF a obtenu cinq sièges au sein de la SPP de la banque, des financements spécialisés et de marché.** Au cours de la réunion du 23 septembre 2019, la SPP a notamment analysé les engagements financiers des branches, tous dispositifs de formation confondus (5,2 millions pour la branche des sociétés financières sur un total de 24,7 millions au 30 septembre). Au cours de la réunion du 19 novembre 2019, **l'ASF a communiqué à la SPP notamment les critères de prise en charge des actions de formation de la branche pour 2020.**

**L'ASF siège également au sein de la Commission Paritaire Transverse (CPT) des entreprises de moins de 50 salariés** (la branche des sociétés financières est en effet composée à plus de 77 % d'entreprises de moins de 50 salariés) dont la première mission est d'établir un atterrissage budgétaire 2019 ainsi qu'un budget prévisionnel 2020 concernant le financement du plan de développement des compétences des branches.

## Les prochains sujets à l'ordre du jour pour le premier trimestre 2020

- Poursuite des discussions sur la valorisation et la sécurisation des parcours professionnels des représentants du personnel.
- Entretiens bilatéraux avec chacune des six organisations syndicales en vue d'anticiper la démarche de restructuration des branches initiée par les pouvoirs publics.
- Ouverture des négociations sur les RMG.

<sup>1</sup> Un guide pratique relatif aux mesures visant à supprimer les écarts de rémunérations entre les femmes et les hommes établi par l'ASF figure sur son site Internet asf-france.com  
<sup>2</sup> Les entreprises de 50 à 250 salariés ont jusqu'au 1<sup>er</sup> mars 2020 pour publier les résultats.

# LA COMMISSION SOCIALE



## PRÉSIDENT

**Michel COTTET**  
Directeur Général  
de la SIAGI

« La Commission Paritaire Permanente de Négociation et d'Interprétation est le reflet de la branche dans la diversité des métiers qu'elle représente et de la variété des compétences des salariés.

Dans ce cadre, elle débat et discute de sujets définis et priorités ensemble. Le tout dans un climat respectueux et constructif. Enfin, elle négocie et conclut des accords annuels et pluriannuels, comme en 2019 au nombre de 4 exposés dans cette Lettre.

Par son outil de formation qu'est l'ASFFOR et sa présence dans les instances du nouvel opérateur de compétences, l'ASF confirme que ces actions sont prioritaires face aux défis actuels et futurs. »

Michel COTTET

## MEMBRES TITULAIRES

**Marine AUROUSSEAU**  
SCHRODER INVESTMENT MANAGEMENT  
LTD

**Mayeul AYMER**  
DE LAGE LANDEN LEASING

**François CHARPENTIER**  
FACTOFRANCE

**Teresa COLLINS**  
FRANFINANCE

**Marie-Claire COMBES**  
CARREFOUR BANQUE

**Corinne DARBON-LAGAY**  
CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING

**Éric EHRLER**  
CRÉDIT LOGEMENT

**Katia LEROUX**  
COFIDIS

**Magali LOUESDON**  
FINANCO

**Philippe NOYER**  
BNP PARIBAS FACTOR

**Vanessa ROBERT**  
LA BANQUE POSTALE FINANCEMENT

**Hélène TAVIER**  
DIAC

# Actualité des Commissions

## FINANCEMENTS

### FINANCEMENT DES PARTICULIERS

#### Eurofinas



Françoise Palle Guillabert a été nommée vice-présidente d'Eurofinas, l'association européenne du crédit à la consommation, à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2019.

#### Projet de lignes directrices de l'EBA sur l'octroi de crédits

L'ASF a répondu à la consultation publique de l'EBA sur l'octroi de crédits et participé à l'élaboration d'une réponse commune Eurofinas/Leaseurope.

Dans sa réponse, l'ASF critique vivement ce document extrêmement détaillé et prescriptif dont l'application sans aucune flexibilité risque de compromettre l'existence de certains canaux de distribution du crédit, notamment les crédits accordés par l'intermédiaire d'un commerçant sur le lieu de vente.

#### Commission FEP à Bruxelles le 14 janvier 2020

Pour la deuxième année consécutive, la Commission Financement de l'équipement des particuliers de l'ASF tiendra sa réunion de janvier à Bruxelles, dans les locaux d'Euralia. Cette réunion sera l'occasion pour les professionnels de rencontrer des interlocuteurs européens dans la perspective de la révision de la directive relative aux contrats de crédit aux consommateurs et de la directive vente à distance de services financiers.

#### Avis CCSF sur le démarchage téléphonique en assurance

À la demande des associations de consommateurs et en raison de nombreuses plaintes recensées en matière de démarchage téléphonique auprès de personnes âgées concernant la vente d'assurance santé en particulier, le CCSF a identifié les bonnes pratiques en la matière qui ont été intégrées dans un avis adopté le 12 novembre 2019.

L'avis ne vise que les appels téléphoniques non sollicités (appels à froid) à visée commerciale envers des prospects. La principale avancée de l'avis consiste à **mettre fin à la vente en un temps de produits d'assurance** et à **généraliser le consentement écrit du prospect**.

Le processus de vente décrit dans l'avis impose le respect de trois étapes :

- **Information précontractuelle** : transmission des éléments précontractuels par courriel et délai incompressible de 24 heures, afin de permettre au prospect de prendre connaissance et de comparer la documentation, avant un deuxième rendez-vous téléphonique, s'il le souhaite.
- **Consentement explicite** : exprimé lors du deuxième rendez-vous téléphonique par un comportement actif et par écrit (renvoi du contrat papier signé ou signature électronique, réponse par courrier électronique ou sur un espace sécurisé en ligne prévu à cet effet).
- **Envoi de la lettre de bienvenue** : dans les meilleurs délais faisant apparaître quelques informations essentielles et notamment le fait que le consommateur est engagé ainsi que son droit de renonciation.

Ces bonnes pratiques devront être **mises en œuvre au plus tard à la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2020**.

Le CCSF en assurera le suivi et en fera un bilan au plus tard un an après leur mise en œuvre.

L'avis n'a pas été adopté à l'unanimité des membres du CCSF. **L'ASF a voté contre**.

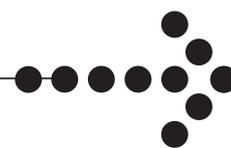
L'ASF est favorable à l'interdiction de la vente en un temps par démarchage téléphonique « à froid » à des prospects inconnus dont le numéro de téléphone a été acheté sur une liste mais elle s'est opposée à l'avis en estimant qu'il va au-delà des pratiques abusives d'une minorité d'acteurs. En effet, il s'agissait à l'origine de discussions portant sur des pratiques de démarchage abusives sur des assurances santé à destination de prospects inconnus, notamment de personnes âgées. Mais l'avis du CCSF se révèle beaucoup plus large, couvrant toutes les assurances. Par ailleurs, la notion de prospect est selon nous trop large aussi, car elle inclut par exemple les anciens clients, qui sont parfaitement connus et identifiés.

### FINANCEMENT DES ENTREPRISES

#### Observatoire du financement des entreprises

Lors de la réunion de l'OFE du 17 octobre, le président et un vice-président de la Commission Crédit-bail ont présenté les métiers locatifs et leur contribution au financement des entreprises dans un contexte de taux bas. L'accent a notamment été mis sur le dynamisme du marché, le passage d'une culture de la propriété à une culture de l'usage, l'adaptation aux exigences environnementales, le souhait d'un traitement prudentiel mieux adapté au niveau réel du risque constaté, la variété des canaux de distribution des financements locatifs.

# Actualité des Commissions



## Rencontre ASF / CNPA (Conseil national des professions de l'automobile)

Le CNPA a saisi l'ASF de la problématique de l'allongement des délais de règlement des concessionnaires de véhicules industriels par les établissements, les contraignant à assurer un portage financier des opérations. Pour sa part, l'ASF a soulevé la difficulté de recevoir dans les temps le paiement des engagements de rachat en fin de contrat de location. CNPA et ASF ont confirmé leur volonté d'élaborer une Charte comportant des préconisations à leurs adhérents respectifs afin de faciliter les opérations tant au moment de la livraison qu'à celui de la restitution du véhicule. Un premier projet est en cours de discussion.

## Groupe de travail « Juridique et Gestion CBI »

Dans le prolongement des actions précédentes, une délégation ASF a rencontré le Service de la gestion fiscale (SGF) le 4 octobre 2019 pour envisager des solutions opérationnelles. Le SGF a notamment apporté les précisions suivantes : un chantier de « dématérialisation des taxes foncières » est en cours et pourrait apporter des solutions ; le ministère ne connaît pas et ne gère pas la notion de chef de file, ce qui explique les difficultés en la matière.

## PLF 2020, immatriculation et location

Dans le cadre du projet de loi de finances pour 2020, l'ASF a été associée aux réflexions de la Direction de la législation fiscale visant, dans l'optique d'unification et de simplification de l'application des taxes sur les immatriculations, notamment du malus, à réunir sous une définition commune les différents types de contrats de location que sont la LOA, le crédit-bail et la LLD. L'ASF veillera à ce que les particularités, notamment juridiques, de chacun des produits soient préservées.

## Loi d'orientation des mobilités (LOM) et suramortissement de 40 %

La loi LOM, définitivement adoptée le 19 novembre, prévoit que les établissements d'enseignement, à titre onéreux, de la conduite et de la sécurité routière et les associations exerçant leur activité dans le champ de l'insertion ou de la réinsertion sociale ou professionnelle agréées peuvent déduire de leur résultat imposable une somme égale à 40 % de la valeur d'origine, hors frais financiers, des simulateurs d'apprentissage de la conduite dotés d'un poste de conduite. La déduction est applicable aux biens acquis à l'état neuf à compter du 9 mai 2019 et jusqu'au 8 mai 2021.

Cette disposition s'applique à l'établissement ou l'association qui prend en location un bien neuf dans le cadre d'un contrat de crédit-bail ou dans le cadre d'un contrat de location avec option d'achat conclu dans les mêmes dates.

## Et aussi...

- Subventions et crédit-bail
- Système d'immatriculation des véhicules (SIV)
- Refacturation des taxes foncières et CVAE
- Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme
- Index de référence
- ...



## Pour en savoir plus

Marie-Anne Bousquet-Suhit : 01 53 81 51 70 [ma.bousquet@asf-france.com](mailto:ma.bousquet@asf-france.com)

Petya Nikolova : 01 53 81 51 69 [p.nikolova@asf-france.com](mailto:p.nikolova@asf-france.com)

Cyril Robin : 01 53 81 51 66 [c.robin@asf-france.com](mailto:c.robin@asf-france.com)

## SERVICES FINANCIERS

### AFFACTURAGE

#### Prudentiel Affacturage

La profession participe aux travaux de l'ASF sur la consultation de la Commission européenne sur la mise en œuvre de Bâle 3. Elle poursuit en outre ses réflexions sur l'impact pour les factors de la mise en œuvre de la nouvelle définition du défaut issue de Bâle 3, notamment en termes de « contagion » (entrée en vigueur en 2021), ainsi que sur ANACREDIT.

#### Reprise par l'ASF de l'enquête affacturage ACPR

La profession finalise des travaux visant à permettre à l'ASF de reprendre l'étude annuelle sur l'affacturage faite par l'ACPR jusqu'en 2015. Ces travaux sont menés en lien avec l'ACPR et le Service de centralisation des risques.

#### EU Federation : Association européenne d'affacturage

EUF conduit des démarches auprès de plusieurs associations nationales d'affacturage afin qu'elles rejoignent la Fédération en qualité de membres (pays de l'UE) ou « partners » (pays non-partie à l'UE). La Norvège a déjà répondu positivement et rejoindra EUF en 2020. En outre, des travaux sont en cours sur l'organisation du sommet EUF-FCI des 30 et 31 mars 2020 à Rome ainsi que sur une rencontre (petit déjeuner) entre EUF et des députés européens sur les PME.

## Actualité des Commissions

EUF a d'autre part adressé deux courriers à la BCE. L'un, commun à Leaseurope et Eurofinas, plaide pour l'ouverture du TLTRO<sup>1</sup> aux établissements non bancaires mais régulés comme des EC au plan national. L'autre, sous la seule signature EUF, reprend le 1<sup>er</sup> point et demande la suppression d'un « biais » actuel du dispositif qui conduit à exclure les contrats sans recours sur des débiteurs publics.

Enfin, EUF a des échanges sur la définition du défaut et sur les travaux de la Commission européenne sur les retards de paiement.

### Affacturation inversé

Bruno Le Maire et Gérald Darmanin ont confié au médiateur des entreprises une mission sur l'affacturation inversé sur donneurs d'ordres publics (dit « affacturation collaboratif ») auquel la loi Pacte du 22 mai 2019 a donné une base légale. Dans ce cadre, une délégation ASF a rencontré cette dernière le 8 novembre. Une réunion de place est prévue à Bercy le 8 janvier après-midi. Un facteur clé de succès du reverse factoring réside dans l'implication du donneur d'ordres dans l'enrôlement des fournisseurs.

### Communication

Un groupe de travail dédié a été chargé de réfléchir à une évolution des outils de communication de la profession.

### Observatoire des délais de paiement

L'Observatoire a repris ses travaux. Son rapport est attendu pour mars 2020.

### Observatoire du financement des entreprises (OFE)

Dans le cadre des travaux sur le rapport de l'Observatoire sur le financement des PME / TPE, une délégation de l'ASF comprenant des professionnels a présenté le 17 octobre dernier les tendances récentes du crédit-bail et de l'affacturation devant l'OFE. Dans le prolongement de cette intervention, le rapport comprend des développements sur les deux métiers. On relève notamment pour l'affacturation : la progression de l'activité, en particulier auprès des TPE ; son moindre coût en fonds propres ; son caractère substituable, au moins partiellement, au découvert avec lequel l'affacturation est désormais « au coude à coude » pour constituer la 1<sup>ère</sup> source de financement court terme des entreprises ; les gains en attractivité et en lisibilité de l'offre et le souhait des factors de continuer à pénétrer le marché TPE.

En conclusion, le rapport relève notamment que « la question du financement n'est plus, globalement, à ce jour, problématique pour les PME/TPE » et que « la relation PME/TPE – banque est plutôt satisfaisante et s'est améliorée au cours des dernières années. »

Le rapport a été rendu public le 18 décembre à l'occasion d'une manifestation organisée par la Banque de France sur la médiation du crédit.

## CAUTIONS

### NPL

La Commission Cautions a échangé sur la mise en cohérence de la politique de supervision de la BCE avec la réglementation européenne en matière de Non Performing Exposures entrée en vigueur le 26 avril 2019 (Règlement 2019/630). Elle s'est interrogée à cette occasion sur ce que recouvre la distinction secure/non secure.

### Colloque du Centre des professions financières sur le Digital / Transformation numérique

Après le colloque organisé au mois de septembre par le Club des émetteurs de caution du Centre des professions financières sur « le rôle de la caution dans l'économie française », un nouveau colloque est organisé sur la transformation digitale, avec un focus sur le marché et les attentes des clients.

### Réforme des sûretés

L'ASF multiplie les échanges avec la Chancellerie en vue de traiter les deux questions qui préoccupent les garants dans le cadre de la réforme des sûretés :

- Opposition à toute tentative de limitation de la possibilité pour le garant personne morale de se retourner contre le débiteur défaillant après la clôture de la liquidation judiciaire de ce dernier ;
- Obtention dans le cadre de la réforme d'un principe de prescription de l'action du garant à compter du paiement par le garant des sommes dues par le débiteur défaillant et non à compter de l'engagement du garant, comme l'a malencontreusement proposé un passage du projet.

### Projets de textes soumis au CCLRF

Le Comité consultatif de la législation et de la réglementation financière (CCLRF) a examiné au cours des mois passés plusieurs textes portant sur des activités dans lesquelles interviennent des cautions et garanties :

- le projet d'ordonnance portant réforme du droit de la copropriété des immeubles bâtis : il vise notamment à redéfinir le champ d'application et adapter les dispositions de la loi du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis, à clarifier, moderniser, simplifier et adapter les règles d'organisation et de gouvernance de la copropriété ;
- le projet d'ordonnance relative à la réécriture des règles de construction et à la recodification du Livre I<sup>er</sup> du Code de la construction et de l'habitat (Ordonnance ESSOC II) : il vise, à côté de l'ordonnance du 30 octobre 2018 sur l'ouverture des possibilités d'innovation technique, une simplification des règles de construction (recodification) et une nouvelle rédaction de ces règles qui laisse le choix au maître

<sup>1</sup> Targeted Longer-Term Refinancing Operations : opérations ciblées de refinancement de long terme que la BCE pourrait relancer cet automne.

# Actualité des Commissions



d'ouvrage d'employer toute solution technique qu'il souhaite mettre en œuvre, dès lors qu'il justifie le respect des objectifs généraux et l'atteinte des résultats minimaux, s'ils existent ;

- le projet d'arrêté relatif aux travaux réservés par l'acquéreur d'un immeuble en vente en l'état futur d'achèvement (VEFA) : en application d'un décret du 25 juin 2019 déterminant la nature des travaux dont un acquéreur peut se réserver l'exécution (décret soumis au CCLRF le 17 avril dernier), un arrêté relatif aux travaux réservés par l'acquéreur d'un immeuble vendu en l'état futur d'achèvement énumère les travaux que l'acquéreur peut réaliser, ainsi que les conditions de leur réalisation.

Les professionnels concernés de l'ASF ont observé que dans un tel cas il est difficile de respecter les labels de qualité et d'assurer la valeur du bien sur le long terme ;

- le projet de décret sur le contrat de construction de maison individuelle (CCMI) avec fourniture de plan dans le cadre de la préfabrication pris en application de l'article 2 de l'ordonnance n° 2019-395 relative à l'adaptation du CCMI avec fourniture de plan dans le cadre de la préfabrication (présentée en CCLRF le 14 février dernier).

Ce décret crée un article R. 231-7-1 du Code de la construction et de l'habitation qui introduit notamment un nouvel échancier de paiement en préfabrication en CCMI avec fourniture de plans. Il prévoit en particulier une progressivité des appels de fonds prenant en compte la spécificité de ce mode de fabrication (exécution en atelier des éléments constitutifs de la maison puis pose finale sur le chantier).

Les professionnels de l'ASF concernés ont estimé que le principe de l'échéancement n'était pas adapté et que le règlement ne devait intervenir que lors de la pose définitive des pièces. Les garants pointent un risque de contentieux sous-jacent.

## SERVICES D'INVESTISSEMENT

### PRESTATAIRES DE SERVICES D'INVESTISSEMENT

#### Révision de PRIIPS – Consultation des ESAs

L'ASF a réuni son groupe de travail « Déontologie PSI » afin de préparer une réponse à la consultation<sup>2</sup> conjointe des trois autorités européennes de surveillance (EBA, ESMA et EIOPA) sur une proposition de révision des règles actuelles

<sup>2</sup> Ouverte jusqu'au 13/01/2020

<sup>3</sup> Auparavant, les contributions étaient calculées par service d'investissement proposé (3 250€) et un coefficient multiplicateur s'appliquait en fonction du montant en fonds propres de l'entité. Désormais, la contribution est forfaitaire : 30 000€ quels que soient la taille de l'entité et le nombre de services d'investissement proposés.

sur le document d'information clé (Key Information Document, « KID ») relatif aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance (PRIIPs).

L'objectif de cette révision est de remédier aux problèmes identifiés par les parties prenantes et les autorités de supervision depuis l'entrée en application du texte en janvier 2018 et d'acter les changements afin que les fonds OPCVM n'aient pas à présenter de KID avant janvier 2022. La consultation porte en particulier sur :

- les scénarios de performances permettant d'indiquer les potentiels retours sur investissement pour les investisseurs ;
- l'information sur les frais et les commissions ;
- les produits à options-multiples ;
- les OPCVM.

#### Contribution des PSI à l'AMF

L'ASF a réagi au nouveau mode de calcul<sup>3</sup> de la contribution à l'AMF due par les entreprises d'investissement et les établissements de crédit proposant des services d'investissement (hors gestion de portefeuille pour le compte de tiers) mis en place par la loi de finances pour 2019.

Dans le prolongement des actions menées avant l'été, une note a été transmise aux Autorités. Les réflexions se poursuivent.

#### Consultation de l'AMF sur le projet de modification de la position-recommandation AMF DOC-2013-10 relative aux rémunérations et avantages reçus dans le cadre de la commercialisation et de la gestion sous mandat d'instruments financiers

Le projet vise notamment le point suivant :

À l'aune des textes MIF 2, qui viennent durcir les conditions relatives à la perception de rémunérations et avantages par les gérants, l'AMF souhaite examiner la question du maintien des droits d'entrée ou de sortie et commissions de mouvement perçus par les distributeurs d'instruments financiers et en particulier par les gérants de portefeuille.

Ainsi deux options sont proposées :

#### OPTION 1 – adoption d'un régime cohérent avec la gestion collective

L'option 1 conduirait à une **interdiction de percevoir en les conservant des droits d'entrée ou de sortie mais au maintien du prélèvement des commissions de mouvement** sous réserve des conditions détaillées dans le document. Si cette option est retenue, les règles encadrant la perception de ces frais en gestion sous mandat présenteraient l'avantage d'un alignement sur celles applicables en gestion collective ce qui ne laisserait pas de place à un éventuel arbitrage.

## Actualité des Commissions

### OPTION 2 – maintien des droits d'entrée ou de sortie et des commissions de mouvement

Cette option présente l'avantage de **ne pas modifier les structures de rémunération actuelle et de ne pas fragiliser les PSI, y compris les sociétés de gestion**, dans un contexte où ils peuvent l'avoir déjà été par l'entrée en application des nouvelles règles MIF 2. Si cette option était retenue, elle pourrait toutefois s'accompagner du rappel de la règle sur les arbitrages relatifs aux conflits d'intérêts et du renforcement de l'information du client via un avertissement spécifique comme dans l'option 1, qui seraient étendus aux droits d'entrée et de sortie.

Pour les deux options, est prévu un renforcement de la transparence vis-à-vis du client visant à demander aux prestataires de fournir plus de détails au client notamment lors de la fourniture de l'information ex-post sur les coûts et frais liés<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> via un avertissement spécifique sur les conflits d'intérêts et un renforcement des obligations de transparence envers le client sur le montant et la fréquence de ces frais comme cela est proposé dans le document de consultation

L'ASF a répondu à cette consultation en indiquant opter pour l'option 2 c'est-à-dire le maintien de la possibilité pour les gérants sous mandat, de percevoir à la fois des droits d'entrée ou de sortie et des commissions de mouvement, sous réserve de rappeler les règles de MIF 2 relatives aux arbitrages, et d'une information renforcée.

En effet, les adhérents de l'ASF ont relevé qu'il était préférable de conserver une certaine flexibilité, en particulier pour les groupes intégrés pour lesquels ce système de reversement existe. Il a également été noté que le maintien des reversements susmentionnés permet de contenir l'ampleur de l'impact financier provoqué par l'interdiction des *inducements* de MIF 2.



### Pour en savoir plus

Antoine de Chabot : 01 53 81 51 68    a.dechabot@asf-france.com  
Alexia Dalençon : 01 53 81 51 65    a.dalencon@asf-france.com  
Grégoire Phélip : 01 53 81 51 64    g.phelip@asf-france.com

## Le Cercle des médiateurs bancaires à l'ASF



### écrit par

Frédérique CAZABAT  
Chargée d'études

Le 24 octobre dernier, le médiateur auprès de l'ASF, **Armand Pujal**, a accueilli les membres du Cercle des médiateurs bancaires. Ce cercle réunit périodiquement, sous la présidence du médiateur de la Société Générale, **Yves Gérard**, l'ensemble des médiateurs désignés auprès des établissements de crédit et plus généralement des prestataires de services bancaires.

Cette réunion avait pour thème le droit bancaire de la consommation et notamment la jurisprudence de 2019.

Les arrêts de la Cour de cassation portant notamment sur les problématiques d'assurance, de carte bancaire, de taux, et de surendettement ont été évoqués.



# RETOUR SUR UNE ANNÉE DE FORMATION AVEC L'ASFFOR

écrit par



Julie Soulié  
Responsable des programmes ASFFOR



## Une formation digitale dynamique sur la DDA

L'année 2019 a été riche en projets dont la réalisation **d'une e-formation sur la DDA** (Directive sur la distribution d'assurance), désormais accessible à tous.

Cette directive prévoit une formation obligatoire de 15 heures pour les distributeurs et les intermédiaires de produits d'assurance et de réassurance.

Dans ce contexte, l'ASFFOR propose une formation digitale dynamique et ludique dédiée aux nouvelles exigences de la DDA d'une durée de **9 heures**. Le contenu de cette formation a été élaboré de manière **mutualisée**, en co-construction avec 9 établissements membres de l'ASF, des permanents de l'ASF et la participation d'un avocat expert dans ce domaine.

Cette formation modulable comporte les compétences requises pour tous les métiers des financements spécialisés et permet une planification souple et rapide. Elle se compose de 18 modules d'une durée chacun d'environ 30 minutes incluant des cours en vidéo, des mises en situation sous forme de B.D., des fiches d'approfondissement et une validation des connaissances via des quiz.

« Le volet formation induit par la DDA constituait un vrai challenge pour notre entreprise. Grâce au groupe de travail animé par l'ASFFOR, des modules de formation e-learning ont été conçus pour répondre tant aux contraintes réglementaires qu'aux besoins terrain de nos collaborateurs car la matière des cas pratiques a été majoritairement fournie par les adhérents. Les apprenants ont apprécié l'alternance théorie/cas pratiques, notamment les vidéos facilitant la pédagogie sur des concepts assurantiels parfois abstraits. Ces modules constituent un véritable atout dans notre parcours de formation Assurances. »

**Aude FLINOIS,**  
Responsable Assurances  
**CCLS Leasing Solutions**



# QUATRE MATINALES D'ACTUALITÉ

## QUELLE AUTHENTIFICATION NUMÉRIQUE POUR LES ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS ?

Le 29 mars 2019 **Romain Santini**, chargé de mission Confiance et identité numériques et **Grégoire Lundi**, coordinateur du secteur Finances de l'**Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information** (ANSSI) ont explicité les **nouvelles dispositions** issues du règlement **eIDAS** (Electronic IDentification And Trust Services).

Puis **Stéphane Mavel**, chargée des relations partenaires de **FranceConnect** a présenté la solution d'identification numérique qui permet aux internautes de s'identifier sur un service en ligne par l'intermédiaire d'un compte existant.

## REGARD DU JUGE DE COMMERCE SUR LES FINANCEMENTS SPÉCIALISÉS

**Sonia Arrouas**, présidente du tribunal de commerce d'Evry ainsi que **Jacques Darmon**, président du comité juridique du tribunal de commerce de Paris, ont respectivement abordé le 26 septembre 2019 les thèmes suivants :

- Le tribunal de commerce, un tribunal à compétences spécialisées, et tour d'horizon des procédures collectives en France.
- Les procédures collectives, la réforme des sûretés et principalement les mesures touchant le cautionnement et l'interdépendance des contrats.

## COMMENT METTRE EN ŒUVRE LES MESURES DE GEL DE FONDS ?

Le 27 septembre dernier une quarantaine d'établissements spécialisés de l'ASF impactés par **les évolutions récentes des textes relatifs au gel de fonds** étaient présents à la Matinale ASFFOR.

Ce fut pour nos adhérents l'opportunité d'échanger avec l'**ACPR** (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) et la **DGT** (Direction générale du Trésor) sur les conditions de **mise en œuvre** de ces évolutions, issues de l'arrêt du

21 décembre 2018. Ce texte est relatif au « **rapport sur l'organisation des dispositifs de contrôle interne lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et de gels des avoirs** » et des **nouvelles lignes directrices** conjointes de la DGT et de l'ACPR **parues en juin 2019**.

**Guilhem Roger**, du bureau lutte contre la criminalité financière (DGT) a présenté le cadre juridique et la mise en œuvre d'une mesure de gel et **Fadma Bouharchich**, du service du droit de la lutte anti-blanchiment et du contrôle interne (ACPR) a détaillé les attentes du superviseur pour les établissements spécialisés.

## ÉVALUATION DE LA FRANCE PAR LE GAFI

La France sera évaluée par le GAFI mi-2020. Pour vous y préparer, l'ASFFOR a organisé le **jeudi 28 novembre** une Matinale au cours de laquelle sont intervenus : **Didier Banquy**, président du COLB (Conseil d'orientation de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme) et **Éléonore Peyrat**, cheffe du bureau lutte contre la criminalité financière et sanctions internationales.

Le Groupe d'action financière (GAFI), organisme intergouvernemental, a pour mission l'élaboration des normes et recommandations ainsi que la promotion de l'efficacité des mesures législatives, réglementaires et opérationnelles en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et les autres menaces à l'intégrité du système financier international.

Ces recommandations ont vocation à être appliquées par tous les pays du GAFI, et des évaluations sont périodiquement organisées. Celle de la France en 2020 sera plus particulièrement axée sur l'efficacité opérationnelle des dispositions prises : les établissements seront directement concernés.

Les personnes présentes ont apprécié ce format d'intervention qui permet des échanges très concrets et espèrent qu'il pourra être reconduit. Les adhérents sont également très intéressés par l'approche détaillée, en fonction des activités, développée pendant ces matinales.

## Stages proposés par l'ASFFOR 1<sup>er</sup> semestre 2020

Formation	Dates	Tarif HT	Public concerné	Intervenant expert
Pratique du contrôle interne dans les EC	27 février	1 010 € HT (repas inclus)	Toute personne impliquée dans la mise en place ou le suivi du contrôle interne	<b>Patrick AUTEAU</b> Diplômé d'expertise comptable, 40 années d'expérience dans le domaine bancaire et financier
Prévention du blanchiment	9 mars	1 010 € HT (repas inclus)	Correspondants TRACFIN, responsables anti-blanchiment des Institutions Financières, déontologues, conformités, chargés de clientèle, responsables de back-office	<b>André JACQUEMET</b> Expert en gouvernance, gestion des risques et conformité
La place de l'assurance en CBI	19 mars	1 010 € HT (repas inclus)	Opérationnels chargés de mettre en place et de gérer des opérations de crédit-bail immobilier	<b>Pascal DESSUET</b> Directeur Délégué « construction et immeuble » Aon France, Chargé d'enseignement à Paris XII
<b>Nouveauté</b> Atelier Cash-flow	26 mars matin	600 € HT	Cadres de groupes financiers ou immobiliers (investisseurs, promoteurs, fonds d'investissement, sociétés foncières...)	<b>Christian JULHE</b> Consultant et formateur, spécialiste du financement d'immobilier d'entreprises
<b>Nouveauté</b> Initiation à la finance immobilière	27 mars	1 010 € HT (repas inclus)	Cadres de groupes financiers ou immobiliers (investisseurs, promoteurs, fonds d'investissement, sociétés foncières...)	<b>Christian JULHE</b> Consultant et formateur, spécialiste du financement d'immobilier d'entreprises
<b>Nouveauté</b> Manager dans le respect du droit du travail	2 et 3 avril	1 240 € HT (repas inclus)	Dirigeants et managers	<b>Brigitte FERMAUD</b> consultante et formatrice en management RH ; ancienne DRH avec près de 20 ans d'expérience dans le secteur bancaire et financier
Prévenir la fraude	5 mai	1 010 € HT (repas inclus)	Contrôleurs internes, juristes, RH, directeurs des affaires juridiques, directeurs qualité, auditeurs internes	<b>Nicolas VAN PRAAG</b> Docteur en Sciences Économiques, enseignant à Paris Dauphine et praticien crédit-bail
<b>Nouveauté</b> Accompagner le développement des compétences de son équipe	25 et 26 mai	1 240 € HT (repas inclus)	Dirigeants et managers	<b>Brigitte FERMAUD</b> consultante et formatrice en management RH ; ancienne DRH avec près de 20 ans d'expérience dans le secteur bancaire et financier

Retrouvez nos programmes sur le site ASFFOR : [www.asffor.fr](http://www.asffor.fr)



**Le nouveau catalogue de l'ASFFOR est sorti.**

Vous souhaitez le recevoir, contactez Jérémy BONTEMPS au 01 53 81 51 85 ou par mail [j.bontemps@asf-france.com](mailto:j.bontemps@asf-france.com)

### Vos contacts ASFFOR

Jérémy Bontemps : 01 53 81 51 85 [j.bontemps@asf-france.com](mailto:j.bontemps@asf-france.com)

Julie Soulié : 01 53 81 51 80 [j.soulie@asf-france.com](mailto:j.soulie@asf-france.com)

# L'ASF VOUS INFORME

[www.asf-france.com](http://www.asf-france.com)

LinkedIn

Twitter : @Association\_ASF

STATISTIQUES



ACTUALITÉ



MÉDIATION



# ASF

ASSOCIATION FRANÇAISE  
DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES

ÉVOLUTIONS  
RÉGLEMENTAIRES



FORMATION  
PROFESSIONNELLE



CONVENTION  
COLLECTIVE



RÉSEAUX  
SOCIAUX

