

# VERS UN SECTEUR FINANCIER DURABLE ET VITAL

La banque au service de la société



Rapport sur la responsabilité sociétale du secteur financier belge 2012

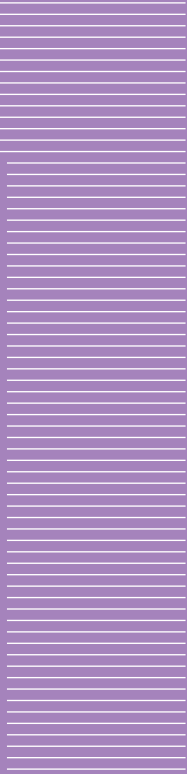




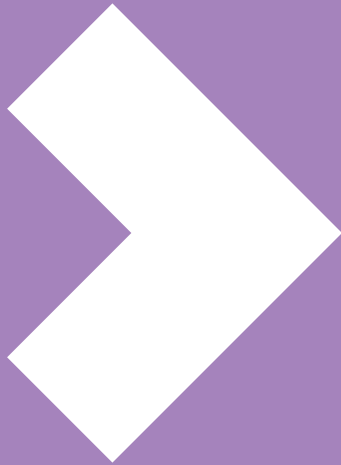
<b>1. INTRODUCTION</b>	<b>2</b>
> Éditorial	4
> Présentation du secteur financier belge	6
> Présentation de Febelfin	8
> Approche	10
> Qu'entendons-nous par responsabilité sociétale des entreprises et des banques ?	16
<b>2. PROSPÉRITÉ &gt; Impact sur l'économie</b>	<b>18</b>
> <b>Secteur financier stable</b>	22
Quel rôle le secteur financier joue-t-il dans l'économie ?	22
Comment le secteur financier travaille-t-il à la stabilité pour l'avenir ?	24
Le bilan bancaire	28
> <b>Octroi de crédit</b>	31
Comment le secteur financier soutient-il la société et l'économie ?	31
Le financement de bons projets restera-t-il possible à des conditions raisonnables ?	34
Comment le secteur financier favorise-t-il les exportations belges ?	38
<b>3. BONNE GOUVERNANCE &gt; Impact de la stratégie</b>	<b>40</b>
> <b>Stabilité financière</b>	44
Qu'est-ce que la bonne gouvernance dans le secteur financier ?	44
Le secteur donne-t-il suffisamment en retour pour le soutien dont il a bénéficié ?	47
> <b>Gestion des risques</b>	50
Quel impact les nouvelles règles auront-elles sur le secteur bancaire ?	50
Les risques que les banques prennent sont-ils socialement responsables ?	54
Comment les banques identifient-elles et communiquent-elles leurs risques ?	56
> <b>Entrepreneuriat éthique</b>	58
Le secteur intègre-t-il la responsabilité sociétale dans sa politique d'entreprise ?	58
Les banques se montrent-elles sélectives quant à savoir qui et quoi financer ?	61
Le secteur bancaire paie-t-il des bonus trop élevés ?	63
Les stratégies de vente des banques tiennent-elles suffisamment compte du client ?	65
Comment le secteur met-il ses codes éthiques en pratique ?	68
Comment les banques participent-elles à la lutte contre la fraude ?	70
> <b>Transparence</b>	74
Les produits bancaires sont-ils suffisamment transparents ?	74
<b>4. DES PERSONNES &gt; Impact social</b>	<b>78</b>
> <b>Gestion durable du personnel</b>	82
Fait-il bon travailler pour des institutions financières ?	82
> <b>Soutien à la communauté</b>	86
Comment le secteur financier soutient-il les projets sociétaux ?	86
Comment le secteur financier veille-t-il à ce que personne ne soit financièrement exclu ?	89
<b>5. PRODUITS &gt; Impact via autres</b>	<b>92</b>
> <b>Produits durables</b>	96
Comment le secteur génère-t-il des produits durables de qualité ?	96
<b>6. MILIEU DE VIE &gt; Impact sur l'environnement</b>	<b>102</b>
> <b>Enpreinte écologique</b>	106
Jusqu'à où le secteur financier est-il vert ?	106



# LA BANQUE AU SERVICE DE LA SOCIÉTÉ



# INTRODUCTION



**Prospérité**



**Impact sur  
l'économie**

**Bonne  
gouvernance**



**Impact de la  
stratégie**

**Des  
personnes**



**Impact  
social**

**Produits**



**Impact via  
autres**

**Milieu de vie**



**Impact sur  
l'environ-  
nement**



# éditorial



Au cours de la crise financière comme pendant la crise de la dette publique qui s'en est suivie, les institutions financières se sont retrouvées au cœur de la tempête. Ce qui explique sans doute qu'en cette période de turbulences, la demande d'explications quant au rôle sociétal de ces institutions se soit intensifiée. Au sein du secteur mais aussi et surtout en dehors, un appel à clarifier le rôle des banques dans la société a été lancé. C'était un appel auquel le secteur ne voulait, ni ne pouvait rester sourd.

L'importance du rôle des banques dans la société ne fait guère débat. Elles sont les gardiennes de l'épargne des citoyens. Elles jouent un rôle crucial dans les paiements. Et plus que partout ailleurs dans le monde, au travers des crédits qu'elles leur accordent, les institutions financières belges fournissent aux entreprises, et en particulier aux PME, piliers de notre économie, l'oxygène dont elles ont besoin. En dehors de l'Europe, les entreprises, voire les pouvoirs publics, se financent en première instance sur les marchés des capitaux et seulement au second chef via les banques. En Belgique, c'est l'inverse.

Les banques jouent aussi un rôle primordial en termes d'emploi (et par extension aussi en termes de solidarité sociale, via les cotisations sociales), de lutte contre la fraude ou de fiscalité (si l'on considère par exemple les précomptes et les contributions bancaires qui alimentent le Trésor).

En ce sens, les institutions financières belges sont peut-être davantage que partout ailleurs au service de l'individu et de la société.

Ce rôle fondamental implique aussi des obligations. C'est pourquoi, depuis l'éclatement de la crise financière, le secteur se livre réguliè-

ment, si pas en permanence, à une autocritique. Nous avons prêté l'oreille à nos clients, examiné avec nos fournisseurs les raisons des échecs, réfléchi avec les syndicats et nos autres partenaires aux solutions qui permettraient de développer un secteur plus vital et durable. Voici le résultat de cet exercice: un rapport visant à mettre en lumière les différents aspects de la responsabilité sociétale du secteur financier et à éclairer la manière dont les institutions concilient leurs droits et leurs devoirs.

Le tout premier *rapport sur la responsabilité sociétale du secteur financier belge* passe en revue 22 thèmes qui touchent au cœur même de l'activité bancaire belge. Les thèmes sont abordés sous la forme de questions telles qu'elles pourraient émaner de la société. Ces thèmes ont été définis à l'issue de différentes consultations des parties prenantes – des banques aux associations de consommateurs, organisations non gouvernementales, autorités de contrôle ou représentants du monde académique, en passant par les travailleurs et les fournisseurs. Nous tenons ici à remercier chacun de ces intervenants de leur contribution à et de leur investissement dans l'élaboration des fondements d'un secteur financier meilleur et plus durable.

*Bien que consacré au passé, ce rapport doit surtout s'interpréter comme un fil conducteur pour l'avenir. Un avenir avec un le secteur financier qui honorera et renforcera davantage encore ses engagements vis-à-vis de la société. Qui présentera ses réalisations, mais identifiera aussi ses défis sur la difficile route vers un monde et une société plus durables.*

Filip Dierckx  
Président Febelfin

Michel Vermaerke  
Chief Executive  
Officer Febelfin

# présentation du

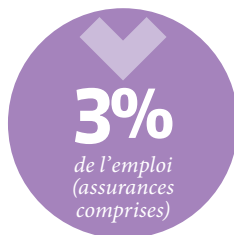


## SECTEUR FINANCIER BELGE

### Economie<sup>1</sup>



### Emploi<sup>1</sup>





## Octroi de crédit<sup>2</sup>



## Epargne financière des ménages



## Paiements<sup>1</sup>



1. chiffres fin 2011

2. chiffres fin septembre 2012

# présentation de




## febelfin

Febelfin est la Fédération belge du secteur financier. Elle représente 259 membres et concilie les intérêts de ceux-ci avec ceux des décideurs politiques, des autorités de contrôle, des associations professionnelles et des groupements d'intérêts aux niveaux national et européen.

Febelfin intervient pour défendre les intérêts de tous ses membres : grandes banques, non grandes banques, spécialistes de niche, organisations et institutions financières non bancaires, fournisseurs d'infrastructures financières, ... Elle est le porte-parole du secteur financier tout entier (à l'exception des compagnies d'assurances). A ce titre, elle remplit les missions suivantes :

- **Formuler au nom de ses membres des points de vue en se faisant leur interprète.**
- **Exercer un lobbying aux niveaux national et européen, mais aussi participer aux négociations sociales.**
- **Fournir des services : informer, orienter, conseiller, mais aussi former, par le biais de la Febelfin Academy.**
- **Communiquer avec ses membres et le grand public et participer à des débats d'ordre professionnel, politique, sociétal et éducatif.**

# approche



## Contexte et objectifs du rapport sur la durabilité du secteur financier

La santé du secteur financier a de profondes répercussions sur l'économie et la société, compte tenu de leur imbrication réciproque. Le secteur joue un rôle essentiel dans l'octroi de crédit aux entreprises et aux particuliers et emploie également environ 100.000 personnes.

Le rapport sur la durabilité entend étudier cet impact sous toutes ses facettes et présenter les initiatives prises par le secteur financier belge pour contribuer à une société durable.

Ce rapport se concentre sur l'impact et les initiatives du secteur financier dans son ensemble. Un grand nombre d'institutions publient cependant aussi un rapport sur la durabilité propre, lequel aborde plus en détail les initiatives prises par ces institutions en tant qu'entreprises.

Le présent rapport ne constitue pas une initiative unique. Régulièrement, le secteur en publiera une version actualisée de manière à permettre un suivi de l'évolution du secteur dans les différents domaines de durabilité.

## Soutien

Dans le cadre de la mise au point de ce rapport sur la durabilité, Febelfin a été assistée par Business & Society, un réseau belge qui rassemble des entreprises et des fédérations d'entreprises de différents secteurs autour du projet d'entreprises socialement responsables (ESR).

Outre l'apport de ses nombreuses années d'expérience et d'expertise en matière de durabilité des entreprises, Business & Society était chargée de jouer un rôle de modérateur dans le cadre des réunions des groupes de travail et des consultations des parties prenantes. Business & Society a en outre apporté son soutien à l'élaboration de l'enquête destinée aux membres et à l'analyse des réponses.

## Parties prenantes

Le secteur financier entretient un dialogue constant avec ses parties prenantes. La plate-forme de dialogue ONG<sup>1</sup> en est un exemple. Cette plate-forme répertorie les points d'attention dans le cadre de la banque et des investissements socialement responsables et en discute avec les ONG, la société civile et le monde financier.

Les parties prenantes ont aussi été étroitement impliquées dans le cadre du présent rapport sur la durabilité, tant au niveau de la sélection

des sujets traités que de la rédaction concrète. Au travers de consultations sous forme de panel et d'interviews, elles ont ainsi contribué à la matrice de matérialité, à la mise au point du questionnaire pour les banques et du rapport. Si le contenu de ce rapport relève de la responsabilité de Febelfin, cette dernière n'en tient pas moins à remercier individuellement chacune de ces parties prenantes pour sa contribution.

La composition du groupe de parties prenantes ayant pris part aux panels est la suivante :

- ▶ BASF-Deloitte chair on sustainability
- ▶ Belsif
- ▶ Business & Society Belgium
- ▶ Centre d'appui aux services de médiation de dettes de Bruxelles
- ▶ Festival van Vlaanderen
- ▶ Forum Ethibel
- ▶ Université de Liège
- ▶ Landelijke Bediendecentrale – Nationaal Verbond voor Kaderpersoneel (LBC-NVK)
- ▶ STIB
- ▶ Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs (CRIOC)
- ▶ Réseau Financement Alternatif (RFA)
- ▶ Vigeo

Différentes interviews avec des ONG, des experts en matière de durabilité, des représentants du monde académique, des syndicats et des autorités de contrôle ont contribué à définir la matrice de matérialité.

L'ensemble du processus d'élaboration du présent rapport a fait l'objet d'un suivi scrupuleux par un groupe de travail interne de Febelfin, composé de managers CSR de différentes institutions financières.

1. Il s'agit de l'une des trois plates-formes de dialogue qui ont été créées fin 2009 par Febelfin. Les deux autres sont la Plate-forme de dialogue Consommateurs et la Plate-forme de dialogue Financement des Entreprises.

# Sélection des thèmes pertinents

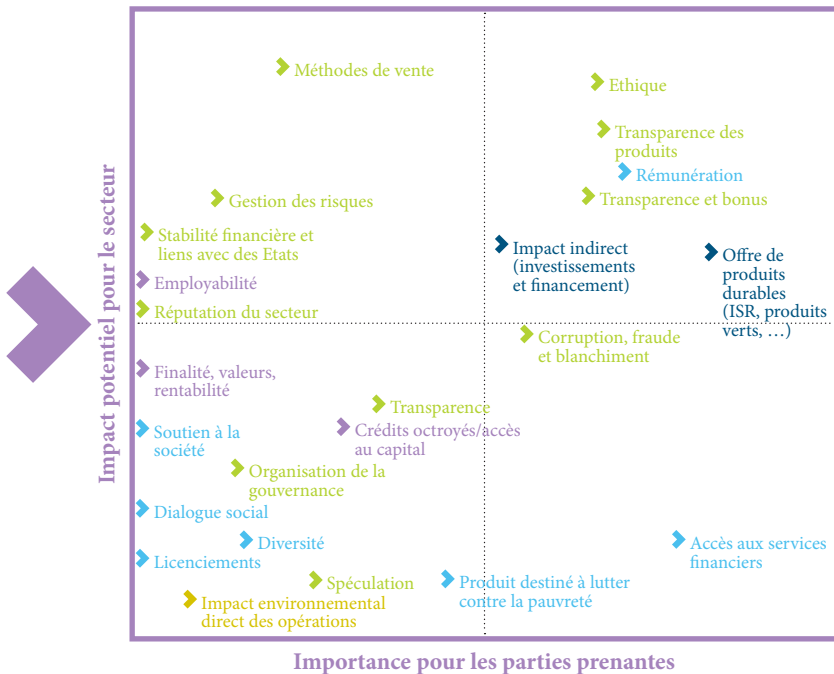
Le choix de sujets pertinent est capital pour donner un bonne vision de la mesure de la durabilité d'un secteur.

Des thèmes essentiels pour le secteur financier sont: la gestion des risques, la bonne gouvernance, la transparence et les techniques de

vente éthiques. Proportionnellement, l'impact sur l'environnement est un thème moins important. Dans les secteurs industriels, en revanche, cet impact environnemental est prioritaire.

Une concertation avec les parties prenantes a abouti à une matrice qui met en évidence des thèmes pertinents.

Les thèmes qui ont été le plus souvent mis en évidence se situent dans le carré supérieur droit. Ce qui ne veut absolument pas dire que



les autres sujets soient négligeables, mais ils ont été jugés moins importants par les parties prenantes.

## Structure

Le travail a été articulé autour de la structure ESG (*Environment, Social and corporate Governance* – environnement, aspects sociaux et bonne gouvernance), complétée par un volet sur l'impact sociétal du secteur financier. Grâce à des produits tels que les placements et l'octroi de crédit, le secteur peut en effet soutenir des entreprises et des projets durables.

## Sources

Pour mesurer l'impact sociétal du secteur financier, 3 types de sources ont été consultées :

- > **Sources publiques et indépendantes.**  
Il s'agit surtout des données des autorités publiques, comme la Banque Nationale de Belgique, le Service public fédéral Economie, le Service public fédéral Sécurité sociale, le Service de Médiation pour le secteur financier, etc.
- > **Sources privées et indépendantes.**  
Nous avons pu faire appel à la collaboration de Vigeo, un institut d'enquête spécialisé dans le contrôle de la durabilité, des institutions financières notamment.
- > **Sources internes privées.**  
Les membres de Febelfin ont bien entendu été sondés en détail sur la question de l'intégration des différentes dimensions de la durabilité dans leur gouvernance.

Les chiffres utilisés sont le résultat tant de sondages et enquêtes que de statistiques légalement obligatoires.

## Interprétation des chiffres

Lorsque des chiffres sont utilisés dans le présent rapport, qui sont basés sur l'enquête auprès des membres, il s'agit toujours :

- ▶ d'un pourcentage, pondéré en fonction de la part du bilan des institutions dans l'échantillon, avec une extrapolation à l'ensemble du marché
- ▶ du nombre d'institutions sur un total de 19

Le nombre de travailleurs et l'importance du bilan sont très différents d'une banque participante à l'autre. Les 4 grandes banques représentent environ 86 % du total du bilan et du nombre de travailleurs. La part d'une institution financière est essentielle pour déterminer son impact sur la société. Des pourcentages pondérés étaient donc, dans le cas présent, les plus pertinents.

# Enquête auprès des banques sur les thèmes de la durabilité

Dans le cadre de la collecte des données qualitatives et quantitatives, on a utilisé autant que possible de sources publiques et indépendantes. Pour un grand nombre de thèmes très pertinents pour le secteur, aucune source publique n'est toutefois disponible. L'on a dès lors choisi de sonder de manière très détaillée un échantillon représentatif des membres de Febelfin. 19 établissements de crédit et groupes financiers, tous membres de Febelfin, ont participé à l'enquête en mai 2012. Ceux-ci représentent tous ensemble plus de 90 % des activités financières en Belgique, mesurées selon l'importance du bilan.

Le questionnaire, qui se composait de plus de 90 questions, a d'abord été discuté avec les parties prenantes afin de s'assurer de la pertinence et de l'exactitude des questions.

Les 19 institutions suivantes ont participé à l'enquête :

- ▶ Argenta
- ▶ AXA
- ▶ Banque Delen & De Schaetzen
- ▶ Bank J. Van Breda & C°
- ▶ Banque CPH
- ▶ Belfius
- ▶ BNP Paribas Fortis
- ▶ Citibank Belgium
- ▶ Commerzbank Aktiengesellschaft
- ▶ Delta Lloyd Bank
- ▶ Euroclear Bank
- ▶ Europabank
- ▶ ING Belgique
- ▶ JPMorgan Chase Bank N.A.
- ▶ KBC
- ▶ Santander Benelux
- ▶ Société Générale Private Banking
- ▶ The Bank of New York Mellon s.a.
- ▶ UBS Belgium



## Champ d'action

## Normes de reporting

Dans le cadre de l'établissement des données chiffrées et statistiques et pour la définition de l'échantillon de référence, nous avons utilisé la nomenclature européenne NACE des activités économiques.

Les activités pertinentes dans le cadre de ce rapport relèvent de la Section K – Activités financières et d'assurance : NACE 64 – « Activités des services financiers, hors assurance et caisses de retraite », et une partie du NACE 66 – « Activités auxiliaires de services financiers et d'assurance ».

Pour les chiffres provenant de la Banque Nationale, la Centrale des Bilans et l'Institut des comptes nationaux, nous avons également travaillé avec la subdivision en secteurs S12 – « Sociétés financières » et le secteur d'activité PU420 – « Secteur financier ».

Dans la mesure du possible, les chiffres pour le secteur financier sont comparés avec les chiffres correspondants pour d'autres secteurs de services commerciaux.

Lorsque des données chiffrées étaient disponibles, des chiffres de la situation en 2007, avant la crise, et de celle en 2011, voire de la période la plus récente, ont été donnés.

La *Global Reporting Initiative (GRI)* est une norme acceptée partout dans le monde pour le reporting des organisations sur la durabilité. Pour des secteurs spécifiques, comme le secteur financier, un supplément vient compléter cette norme.

Le tableau GRI indique et explique dans quelle partie du rapport le sujet correspondant de la norme GRI est traité. Vous pouvez consulter le tableau GRI sur le site internet via le lien :

[www.lesbanquesetlasociete.be](http://www.lesbanquesetlasociete.be)

# qu'entendons-nous

par responsabilité sociale des entreprises et des banques ?

## La responsabilité sociale des entreprises

Dans son plan d'action<sup>2</sup> d'octobre 2011, la Commission européenne propose de redéfinir la responsabilité sociale des entreprises (RSE) comme « la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société ».

« Pour assumer cette responsabilité, il faut au préalable que les entreprises respectent la législation en vigueur et les conventions collectives conclues entre partenaires sociaux. Afin de s'acquitter pleinement de leur responsabilité sociale, il convient que les entreprises aient engagé, en collaboration étroite avec leurs parties prenantes, un processus destiné à intégrer les préoccupations en matière sociale, environnementale, éthique, de droits de l'homme et de consommateurs dans leurs activités commerciales et leur stratégie de base, ce processus visant :

- > à optimiser la création d'une communauté de valeurs pour leurs propriétaires/actionnaires, ainsi que pour les autres parties prenantes et l'ensemble de la société;

2. COM(2011) 681 - Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions - Responsabilité sociale des entreprises: une nouvelle stratégie de l'UE pour la période 2011-2014 (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0681:FIN:FR:PDF>)

*“La responsabilité sociale des entreprises (RSE) correspond à la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société”.*

> à recenser, prévenir et atténuer les effets négatifs potentiels que les entreprises peuvent exercer. »

La traduction de la RSE en pratique variera en fonction de la taille de l'entreprise et du secteur dans lequel elle opère. Une politique RSE aboutie fait partie intégrante des activités clés d'une entreprise. Elle découle de la conviction que l'intégration des aspects liés à la RSE constitue un pilier essentiel à la rentabilité à long terme et à la stabilité de l'entreprise. La RSE n'est donc pas seulement importante pour la société, mais également pour les actionnaires. Elle dépasse le cadre du simple exercice de relations publiques ou de communication.

La politique RSE met l'accent sur l'impact sociétal des activités clés de l'entreprise. En fonction de la nature de ces activités, cette politique consacrera davantage d'attention à certains aspects de la RSE et moins à d'autres. La responsabilité sociale des entreprises actives dans le secteur de la chimie se focalisera par exemple davantage sur l'impact écologique. Pour les institutions financières, l'accent sera en revanche plutôt placé sur l'incidence sur l'économie et sur les intérêts des consommateurs.

## La responsabilité sociétale des banques

Un secteur bancaire socialement responsable et durable entend assumer sa responsabilité pour l'effet de ses activités sur la société et est prêt à rendre des comptes, si nécessaire.

Compte tenu de l'impact du système bancaire sur la stabilité de l'économie, un secteur intègre, doté d'une bonne gouvernance, s'impose, qui :

- > agisse de façon réaliste et responsable face aux risques inhérents à son activité;
- > fasse preuve de transparence vis-à-vis de ses clients et de ses parties prenantes sur sa propre gouvernance et sur les produits qu'il propose;
- > accorde l'attention nécessaire à ses fonctions de base en les percevant comme un moteur de l'économie, notamment par l'octroi de crédits aux particuliers et aux entreprises.

Le secteur financier se caractérise par l'impact indirect que peuvent avoir ses activités sur une société durable. Par l'intégration des critères RSE à la politique de financement des autorités, des entreprises et des particuliers, les preneurs de crédit sont encouragés à intégrer l'aspect de durabilité à leurs projets.

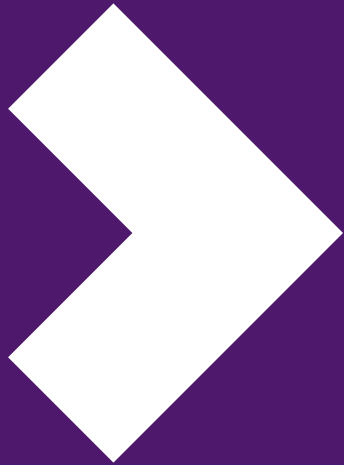
La mise à disposition de produits durables (par exemple des produits d'épargne durable, des fonds éthiques, les crédits écologiques) permet également de stimuler indirectement l'économie durable.

Parallèlement, le secteur financier, en tant que grand employeur, a également une responsabilité sur le plan social. Nous pensons dans ce cadre notamment à une offre d'emploi attrayante et motivante à long terme, ainsi qu'à une politique de rémunération équitable et équilibrée.

Enfin, le secteur a également un impact écologique direct résultant, par exemple, de la consommation d'électricité et de papier dans ses nombreuses agences et autres succursales et de la mobilité de ses travailleurs. Dans l'avenir, Febelfin continuera de sensibiliser ses membres à l'importance de la RSE dans un secteur financier vital.



# PROSPÉRITÉ



# **IMPACT SUR L'ECONOMIE**



# en résumé

- Le secteur financier est plus **solide** aujourd'hui qu'il ne l'était avant la crise financière. Ainsi, entre l'été 2007 et mars 2012, il a ramené son effet de levier de 31,9 à 18,3.
- Les Belges sont de **grands épargnants** : septembre 2012, l'encours des carnets d'épargne atteignait 230,2 milliards EUR.
- **A chaque euro supplémentaire issu de l'épargne correspond un investissement d'un euro en crédits aux ménages, aux entreprises et aux pouvoirs publics.**

- Ces derniers mois, la demande de crédit se contracte et l'octroi de crédit tend à **se stabiliser**.
- A terme, Bâle III pourrait avoir un **impact** sur la disponibilité et le prix des crédits à long terme.
- En 2011, les **exportations belges** ont noté une progression sensible, grâce notamment au financement efficace des entreprises par le secteur financier.

# secteur financier



## STABLE

## Quel rôle le secteur financier joue-t-il dans l'économie ?

Le rôle essentiel des banques est de servir d'intermédiaire entre les personnes disposant de moyens financiers et celles qui ont besoin d'un financement. Les uns prêtent leur argent à la banque et celle-ci l'affecte à son tour au financement de la seconde catégorie.

### Comment ?

Les clients (particuliers/ménages, entreprises) peuvent mettre leur argent « en dépôt » à la banque. D'une certaine manière, ils prêtent ainsi leur argent à la banque. En échange, la banque leur verse des intérêts. Il existe plusieurs types de dépôts, comme les dépôts à vue, les dépôts d'épargne, les dépôts à terme, les bons de caisse.

Les banques transforment ensuite ces dépôts en crédits destinés au financement des besoins des particuliers et des ménages, des entreprises et des pouvoirs publics.

Celui qui emprunte de l'argent auprès de la banque paie des intérêts. C'est une façon de rémunérer un service, à savoir la mise à disposition par la banque d'un montant donné pour une période donnée.

Cette activité des banques permet une affectation optimale des ressources financières en faisant le lien entre l'offre et la demande, et



renforce l'efficacité de l'économie. Mais il est naturellement exceptionnel que dépôts et crédits s'équilibrent parfaitement. Autrement dit, cela signifie que les dépôts doivent être transformés avant de devenir des crédits.

## Comment ?

- ▶ **Par transformation d'échelle:** les petits dépôts sont regroupés pour pouvoir proposer de « gros » dépôts. Individuellement, l'argent des milliers d'épargnants dans notre pays n'aurait aucune utilité économique. En rassemblant cette épargne, la banque peut la transformer en crédits et l'affecter aux besoins de financement d'autres personnes.
- ▶ **Par transformation de durée:** les crédits à long ou moyen terme sont financés par des dépôts à court terme.
- ▶ **Par transformation de devise:** il arrive que des dépôts libellés dans une monnaie donnée soient convertis en crédits dans une autre monnaie.

La transformation des dépôts en crédits induit certains coûts pour la banque. Il y a d'abord le coût des moyens mis en oeuvre. Il faut entendre par là le personnel, les systèmes informatiques ou le réseau de distribution notamment.

À cela s'ajoutent les coûts inhérents aux risques liés au système de transformation. Il existe trois catégories de risques :

- ▶ **Le risque de crédit:** il peut arriver que l'emprunteur fasse faillite et ne soit plus en mesure de rembourser son crédit. La banque ne pourra peut-être pas récupérer l'intégralité du montant prêté.

- ▶ **Le risque de liquidité:** en fonction des spécificités de leurs dépôts, les épargnants peuvent récupérer leur argent à un moment donné. La banque doit alors veiller à être en mesure de rembourser ses créanciers.
- ▶ **Le risque d'intérêt:** une banque dispose d'une certaine marge d'intérêt et doit s'efforcer de faire en sorte qu'elle reste positive. Cette marge correspond à la différence entre les revenus de l'intérêt provenant des crédits et les coûts de l'intérêt sur les dépôts. Celui qui contracte un crédit peut opter pour un crédit à taux fixe, ce qui revient à rembourser une somme identique tout au long du crédit. Mais en cas d'augmentation du taux sur les dépôts, la banque ne peut pas répercuter ces coûts sur ses emprunteurs. La marge d'intérêt de la banque risque alors de devenir négative.

Une banque peut choisir de prendre les risques à son compte. Dans ce cas, elle veillera par exemple à disposer de suffisamment de fonds propres ou d'une marge de liquidité suffisante (c'est-à-dire la mesure dans laquelle elle peut faire face à ses obligations de paiement à court terme).

La banque peut par ailleurs choisir de se prémunir contre ces risques. L'une des possibilités est d'opter pour une opération de swap, comme un swap d'intérêts. Dans ce cadre, par le jeu de différentes transactions, le taux fixe est transformé en taux variable, ce qui élimine le risque d'intérêt. Mais cette opération de « hedging » des risques implique évidemment un coût.

## Comment le secteur financier travaille-t-il à la stabilité pour l'avenir ?

*En Europe, la Belgique a pris l'initiative de mettre en œuvre le plus rapidement possible les différentes directives destinées à renforcer notablement le bilan des institutions financières. Sans avoir la prétention de croire que ces nouvelles règles constituent des garanties absolues de sécurité, le secteur financier est aujourd'hui bel et bien plus solide qu'il ne l'était avant la crise financière. Mais bien qu'il se soit renforcé, il serait légitime de se demander si le secteur financier n'aura pas tendance à reculer excessivement devant les risques. Ces bonnes résolutions pourraient en effet conduire à un ralentissement de la croissance, à une diminution de l'emploi ou à une contraction de l'octroi de crédit.*

Chaque année, la Banque Nationale de Belgique (BNB) publie sa traditionnelle « Financial Stability Review », un rapport dans lequel elle fait état des évolutions économiques, financières et structurelles ayant une influence sur la stabilité du système financier. Dans le rapport de 2012, elle souligne les mérites du secteur financier belge tout en lui adressant un avertissement. Si elle lui reconnaît en effet le mérite d'avoir continué à financer l'économie en des temps pourtant difficiles, elle craint toutefois une certaine surévaluation des prix de l'immobilier. Aussi a-t-elle recommandé aux banques systémiques belges, c'est-à-dire les banques qui en cas d'éventuelle faillite pourraient aussi occasionner de graves préjudices au reste du système financier et à l'économie dans son ensemble, de rester prudentes dans l'octroi de crédits hypothécaires. Ce double message est hautement révélateur de la contradiction à laquelle le secteur financier se trouve exposé.

La chute de la banque d'affaires américaine Lehman Brothers en septembre 2008 a mis en difficulté des banques du monde entier. Mais la crise qu'elle a déclenchée n'a jamais mis en péril les systèmes de paiement et de règlement internationaux. De tels systèmes servent d'intermédiaires dans le cadre des transactions financières et garantissent que l'acheteur reçoit ses produits financiers et le vendeur, son argent. En Belgique, des acteurs internationaux importants tels que SWIFT et Euroclear jouent un rôle crucial dans ce cadre.

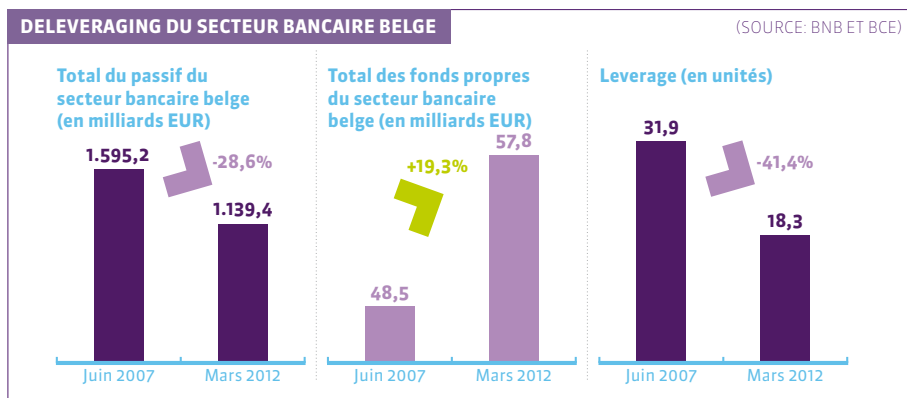
## › Nouveau paysage financier

Cette crise a en revanche touché le système financier. Différentes institutions, dont quelques grandes institutions belges, ont dû se tourner d'une manière ou d'une autre vers les pouvoirs publics pour pouvoir soutenir le choc.

Mais en ces temps troublés, ces mêmes banques ont continué à jouer leur rôle de financiers de l'économie. Tant les banques d'épargne que les grandes banques ont relevé ce défi avec détermination. C'est ainsi qu'entre fin 2007 et septembre 2012, on a pu noter une hausse de 19,8 % des crédits aux entreprises, de 30,4 % des crédits aux ménages et de 37,4 % des crédits aux pouvoirs publics.

En même temps, les institutions financières ont veillé à consolider leur bilan (le total de leurs avoirs ou actifs). Elles ont réduit leurs portefeuilles-titres, renforcé leur financement à plus long terme et ont basculé d'un financement de marché à un financement par des dépôts. Elles ont réduit leur effet de levier (le rapport entre les fonds propres et le total du bilan complet) (*deleveraging*<sup>3</sup>). Tout ceci pour satisfaire aux directives imposées par les Accords de Bâle III. Ces exigences en matière de fonds propres ont été définies par la Banque des règlements internationaux de Bâle (BRI), une organisation réunissant les banquiers centraux. Ces réglementations ont été traduites au sein de l'Union par la directive sur les exigences de fonds propres IV (CRD IV).

3. Le *leverage* ou effet de levier représente le rapport entre les fonds propres d'une institution financière et son total bilantaire. Le *deleveraging* est donc la réduction de cet effet de levier entre autres par le renforcement des fonds propres par rapport au total bilantaire.



Celle-ci précise notamment que les institutions financières doivent conserver un encours de fonds propres disponibles et de liquidités nettement supérieur à celui de leurs investissements et crédits. Ces règles seront progressivement introduites à partir de 2013 et entreront intégralement en vigueur en 2018.

Ce sont les institutions financières belges qui ont initié le mouvement en Europe visant à satisfaire au plus vite aux règles de Bâle : entre l'été 2007 et mars 2012, le passif des institutions financières belges (les fonds propres, dont fait partie le capital-actions, complétés par les fonds de tiers comme par exemple les dépôts d'épargne et les dettes sur le marché interbancaire) a été réduit de 28,6 % tandis que leur capital de base (argent immédiatement disponible, par exemple pour le cas où des pertes devraient être absorbées) a augmenté de 19,3 %. L'effet de levier des institutions financières belges s'est ainsi réduit de 31,9 à 18,3. La solidité des institutions financières s'est ainsi sensiblement renforcée par rapport à avant la crise.

Grâce à la diminution de l'effet de levier, les banques doivent aussi moins recourir aux marchés financiers (*wholesale funding*) pour leur financement, ce qui renforce leur position de liquidité : les banques ayant davantage d'argent immédiatement disponible, elles éprouvent moins de problèmes à satisfaire à différents ordres de paiement à court terme. Si en 2009 le financement via les marchés financiers représentait encore 267 milliards EUR, ce montant s'est réduit à 182 milliards EUR en 2011.

Dans le même temps, les dépôts ont, quant à eux, connu une hausse. Traditionnellement, le Belge a toujours été un épargnant. Mais, ces dernières années, le montant versé sur les comptes d'épargne a augmenté de façon spectaculaire. En septembre 2012, ce sont au total 230,2 milliards EUR qui étaient détenus sur les comptes d'épargne belges. Par rapport à fin juin 2007, cela représente une hausse de 54,7 %. Cette collecte de dépôts permet aux institutions financières d'accorder des crédits meilleur marché et contribue à la stabilité des institutions financières belges, et des banques d'épargne en particulier. Les marchés financiers sont en fait beaucoup plus inconstants que les épargnants. Une part plus grande de dépôts d'épargne par rapport aux dettes interbancaires assainit donc le bilan bancaire.

## Perspective d'avenir

Le défi pour l'avenir consistera pour le secteur financier belge à concilier d'une part la réduction de son profil de risque et le rétrécissement de sa grandeur d'échelle avec d'autre part la perspective d'une explosion potentielle de la demande de crédits si l'économie retrouve un second souffle.

Dans ce cadre, la question peut se poser de savoir si cette volonté de sécurisation extrême du secteur bancaire et de réduction extrême des risques ne minera pas la croissance économique (emploi, octroi de crédit, etc.).

Le repli, contraint et forcé, des institutions financières belges sur le marché domestique pourrait également constituer un vrai souci pour l'avenir dans la mesure où cette balkanisation ou fragmentation du marché européen

risque de compliquer l'octroi de crédit aux entreprises belges à l'étranger.

Bien que le secteur financier soit partisan de réglementations qui soient bénéfiques à la stabilité des institutions financières et au système financier dans son ensemble (par ex. celles des Accords de Bâle III), il exprime néanmoins des craintes quant à une possible complication du financement des crédits à long terme et des prêts liés à des transactions et des projets de plus grande envergure.

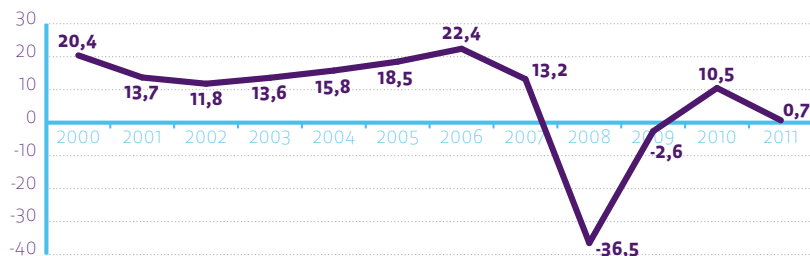
Dans ce paysage financier en pleine évolution, les institutions financières et leurs nouveaux modèles business plus restreints se doivent parallèlement de continuer à générer une rentabilité suffisante. Le rendement des fonds propres (ROE) des institutions financières belges a déjà fortement diminué depuis la crise. Ce ROE divise le bénéfice net par les fonds propres de l'entreprise. Le résultat correspond à la rentabilité de l'entreprise.

Durant la crise financière de 2007-2008, la rentabilité du secteur financier a fortement diminué. Juste avant la crise, les niveaux de ROE parfois atteints fluctuaient autour des 20 %.

Toutefois, le secteur financier connaît aujourd'hui un ROE de 0,7 % (chiffre de fin 2011). Il va de soi que ce pourcentage n'est pas non plus tenable. Le secteur doit dès lors rechercher un juste équilibre composé de niveaux de ROE qui soient à la fois durables et supportables : un pourcentage entre 8 et 12 % semble être la *nouvelle norme* à recommander.

EVOLUTION DE LA RENTABILITÉ DU SECTEUR FINANCIER EN %

(SOURCE : BNB)



# Le bilan bancaire

Au bilan	
Actifs	Passifs
<b>Crédits</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hypothèques</li> <li>➤ Prêts à la consommation</li> <li>➤ Crédits aux entreprises</li> <li>➤ Crédits aux pouvoirs publics</li> </ul>	<b>Fonds propres</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capital-actions</li> <li>➤ Etc.</li> </ul>
<b>Actifs liquides</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actions, obligations d'entreprises</li> <li>➤ Obligations d'Etat</li> <li>➤ Créances interbancaires</li> <li>➤ Etc.</li> </ul>	<b>Fonds de tiers, composés de :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dépôts               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Dépôts de la clientèle</li> <li>&gt; Bons de caisse</li> </ul> </li> <li>➤ Instruments financiers               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Obligations</li> <li>&gt; Dérivés</li> </ul> </li> <li>➤ Financement marché interbancaire</li> </ul>
<b>Autres actifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Immobilier</li> <li>➤ Dérivés</li> <li>➤ Goodwill</li> <li>➤ Etc.</li> </ul>	
<b>Total du bilan</b>	<b>Total du bilan</b>

Il n'est pas simple d'évaluer le rôle et la responsabilité sociétaux d'une banque. Une institution financière est par définition une organisation complexe et son rôle dans la société n'est pas facile à comprendre pour quiconque ne maîtrise pas parfaitement les arcanes de son fonctionnement. Ceci explique la brève introduction qui suit.

Comme pour toute entreprise, le bilan d'une banque se compose de deux parties. La colonne de gauche (l'actif) représente l'ensemble des possessions de l'institution. La colonne de droite (le passif) représente ses dettes. Dans les comptes annuels, le compte de résultats

se trouve en dessous de ces deux colonnes. Celui-ci indique les pertes ou les profits de l'institution et la façon dont ce calcul a été fait.

Du côté de l'actif d'un bilan bancaire, le lecteur attentif trouvera les prêts que l'institution a accordés, les obligations dont elle dispose dans son portefeuille et le nombre de produits structurés qu'elle a en sa possession. La valeur des bâtiments y figure également, tout comme le *goodwill*. Ce dernier poste essaye, de façon simplifiée, de coller un chiffre à la valeur des possessions moins tangibles de l'institution, telles que sa réputation, son potentiel de croissance ou la notoriété de sa marque. La somme

de tous les actifs (ainsi que de tous les passifs) s'appelle le total du bilan.

Le passif est repris à droite de l'actif. Les fonds propres (entre autres les dettes envers les actionnaires) sont repris en haut de la colonne du passif. En principe, les fonds propres correspondent à l'argent dont une banque peut disposer immédiatement.

Les fonds de tiers sont repris sous les fonds propres. L'épargne (dépôts) des clients en fait notamment partie, ainsi que l'argent qu'une banque a par exemple emprunté aux banques centrales ou sur les marchés financiers afin de financer son bilan. Le rapport entre les fonds propres et le total du bilan (qui se résume donc en réalité au nombre de fois où une banque a placé ses fonds propres sur le marché) s'appelle « l'effet de levier » (leverage).

Le total du bilan d'une banque n'est par définition pas stable, même lorsqu'une banque n'achète ou ne vend aucun actif, car la valeur de cet actif est variable. Un bâtiment peut par exemple avoir plus ou moins de valeur, la valeur d'une marque peut augmenter ou diminuer, etc. Conformément aux normes comptables IFRS internationales, une banque doit répercuter ces fluctuations dans son bilan pour certaines de ses possessions.

## Glissements à l'actif

Grosso modo, nous retrouvons du côté de l'actif du bilan d'une banque trois catégories de possessions « financières ».

Les crédits à long terme, qui restent dans le livre comptable jusqu'à la date d'échéance

(par exemple les hypothèques sur 30 ans) sont, conformément aux règles comptables internationales, détenus jusqu'à l'échéance (« *hold to maturity* »). Cela signifie qu'ils conservent leur valeur d'achat dans le livre comptable jusqu'à ce qu'ils soient payés. Si, par exemple, la maison associée à l'hypothèque gagne ou perd de sa valeur, cette fluctuation de valeur n'aura aucun effet sur le total du bilan de la banque.

Les actifs du portefeuille de trading sont en revanche destinés à être revendus le plus rapidement possible. Ils figurent dans le livre comptable à la valeur du jour. Généralement, aucun financement durable à long terme n'est exigé pour les conserver dans le livre comptable, car ils peuvent en principe être très rapidement revendus.

Entre ces deux catégories, il y a les possessions financières qui figurent dans le livre comptable comme « actifs disponibles à la vente » (« *available for sale* »). Il s'agit des actifs que la banque peut éventuellement conserver jusqu'à la date d'échéance, mais qu'elle peut aussi vendre dans l'intervalle si elle le souhaite. Une partie importante des actifs des banques belges (de nombreuses obligations d'État, par exemple) est reprise sous cette dernière catégorie. Cela offre aux institutions financières une certaine latitude dans l'éventualité où un acheteur se présenterait avec une offre intéressante.

## Marchés financiers gelés

Durant la crise, les conséquences de ce choix sont devenues explicites. Les fluctuations de la valeur de marché des obligations d'État, par exemple, étaient (sont) donc immédiatement visibles dans les livres comptables de la banque en raison des règles comptables.

Si le cours des obligations d'Etat espagnoles s'effondre ou si les banques décident de dévaluer leurs bons d'Etat grecs jusqu'à 30 % de leur valeur nominale, cela crée un problème pour les banques qui ont ces obligations dans leur portefeuille d'actifs disponibles à la vente. La valeur de ces obligations diminue dans la colonne des actifs du bilan et cette réduction de valeur doit ensuite être compensée par les fonds propres de la banque.

Lorsqu'une banque « grignote » ainsi ses fonds propres, elle doit immédiatement renflouer ce poste afin de pouvoir satisfaire aux exigences en matière de fonds propres et rester solvable. Lorsque la crise financière a fait dégringoler les marchés des actions, les pouvoirs publics étaient souvent les seuls capables d'intervenir dans le capital (-actions) d'une institution financière en difficulté et compenser ainsi les déficits apparus dans les fonds propres en raison de la diminution de la valeur de marché des actifs.

Mais la valeur de marché est par définition virtuelle: elle représente un prix que les acteurs du marché souhaitent payer à un moment donné pour un produit financier mais ne représente pas nécessairement la valeur intrinsèque réelle de ce produit.

Le manque de fonds propres n'était toutefois pas le seul obstacle auquel certaines banques ont dû faire face pendant la crise. Un grave problème de liquidités se profilait également à l'horizon, car une quantité trop importante d'actifs à long terme avait été refinancée dans le bilan par des crédits à court terme sur les marchés financiers. Lorsque les marchés financiers ont décidé de fermer les vannes,

une série de banques ont amèrement regretté d'avoir opté pour cet effet de levier.

En ce qui concerne les règles en matière d'exigences de fonds propres des Accords de Bâle III, les fonds propres d'une banque saine doivent se situer entre 3 % et 6 % de son total du bilan. Cela se résume à un effet de levier fluctuant de 17 à 33. Dès lors que les banquiers centraux au niveau de la Banque des règlements internationaux de Bâle ont décidé de renforcer les exigences en matière de fonds propres des banques, ce capital devrait enregistrer une augmentation non négligeable au cours des prochaines années, ce qui aura pour effet de réduire ce levier.

En Belgique, cela s'est déjà produit. Le total du bilan du secteur financier belge s'est réduit de près de 30 % au cours des cinq dernières années. La dépendance vis-à-vis des marchés financiers a diminué et la durée du financement a été prolongée. Les besoins de refinancement sont donc moindres et les banques doivent faire moins souvent appel aux marchés financiers.

## Comment une banque gagne-t-elle son argent ?

En substance, une banque accepte des dépôts à court terme et les redistribue ensuite sous forme de crédits à long terme. La situation en pertes ou profits du compte de résultats est alors simplement déterminée par la différence entre le taux des intérêts que la banque impute à ses emprunteurs et l'intérêt auquel elle rémunère ses épargnants.



# octroi de crédit



## Comment le secteur financier soutient-il la société et l'économie ?

*Le secteur financier soutient l'économie et la société. Il le fait essentiellement en octroyant des crédits aux ménages, aux entreprises et aux pouvoirs publics.*

*Sans ce financement, la croissance économique en Belgique serait bien inférieure à ce qu'elle est aujourd'hui.*

Compte tenu de la réduction de l'importance du secteur financier et du démantèlement de certaines de ses activités, le secteur devra à l'avenir générer sa valeur ajoutée essentiellement par le biais de la transformation des dépôts en crédits et par la mise à disposition de systèmes de paiement. Il est donc plus que probable que la valeur ajoutée du secteur diminuera.

La crise financière a eu pour effet de comprimer la valeur ajoutée dans l'économie des secteurs non financiers. Dans le secteur financier, cette évolution à rebours n'est guère sensible. Après un léger creux en 2008 et 2009, sa valeur ajoutée a à nouveau augmenté.

Théoriquement, le concept de « valeur ajoutée » dans le secteur industriel désigne la différence entre la valeur de marché d'un produit et le prix d'achat des matières premières. Dans le secteur financier, la valeur ajoutée comptable correspond à la différence entre les revenus issus de la prestation de services et les intérêts perçus sur les crédits octroyés d'une part et le taux appliqué sur les dépôts et le financement par les marchés financiers d'autre part.


Plus largement, la valeur ajoutée du secteur financier se résume donc à la mesure dans laquelle une banque convertit l'épargne dormante en crédits favorisant la croissance financière.

En 2011, la valeur ajoutée du secteur financier dans l'ensemble de l'économie atteignait 5,8 %. La part du secteur financier était même plus importante encore si l'on prend pour point de référence le secteur des services marchands (tous les prestataires de services commerciaux).

Depuis fin 2007, le secteur financier a octroyé pour 87,3 milliards EUR de crédits supplémentaires aux entreprises, aux ménages et aux pouvoirs publics. Cela signifie que pour chaque euro placé dans de l'épargne, un euro supplémentaire a été investi dans l'économie. L'étude de la KU Leuven a montré en 2011 que le financement de l'économie par les banques avait généré un demi pour cent de croissance économique. En d'autres termes, cela veut dire que le secteur financier était à la base d'un cinquième de la croissance économique totale que la Belgique a connue en 2011.

L'effectif du secteur financier constitue un autre facteur important dans le calcul de sa valeur ajoutée. En 2012, on constate que le secteur fournit environ 100.000 emplois directs, et indirectement environ 12 0.000 autres.

La valeur ajoutée brute par employé a augmenté de 23,3 % entre 2007 et 2010, pour atteindre 160.000 euros. Cela montre que le secteur accorde beaucoup d'attention à l'amé-



*“Le secteur financier devra désormais se concentrer sur ses missions de base. Il jouera ainsi son rôle de maillon indispensable de l'économie.”*

Luc Coene, BNB, septembre 2012

lioration de son efficacité. Ce n'est pas un hasard si, depuis 2008, on constate une amélioration du rapport entre les coûts et les revenus du secteur. La crise financière et la pression sur la rentabilité forcent le secteur financier à utiliser ses moyens disponibles de façon plus efficace, ce qui n'est pas sans impact sur l'emploi et la charge de travail.

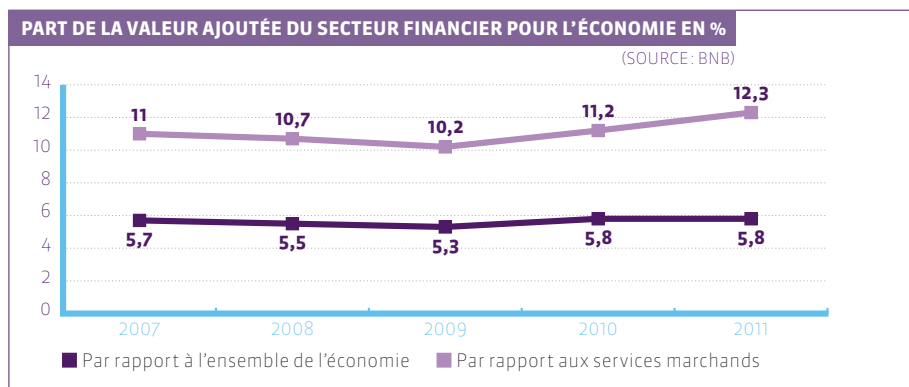
## Profondes modifications

Suite aux profondes réformes au sein du paysage financier depuis l'éclatement de la crise financière, le secteur a vu sa taille se comprimer, notamment du fait de la réduction de ses activités étrangères, des restructurations, du *deleveraging*, etc.

La part que représente le *trading* (le traitement de produits financiers qui était important avant la crise financière pour la rentabilité des institutions financières) dans le chiffre d'affaires s'est réduite de moitié. Une enquête récente indique que la part du *proprietary tra-*

*ding* (le traitement pour compte propre, une activité permettant aux banques belges de se prémunir principalement contre les fluctuations de prix sur les marchés financiers) dans le chiffre d'affaires des banques s'est fortement contractée durant le premier semestre de 2012. L'élément spéculatif du *proprietary trading*, qui a encore renforcé la crise en 2007 et 2008, est aujourd'hui encore à peine présent au niveau des institutions financières belges.

Compte tenu des évolutions radicales des dernières années, la valeur ajoutée du secteur devra, dans les prochaines années, être plus étroitement liée à la fonction de transformation (de l'épargne en crédits) et à l'offre de systèmes de paiement performants. Ceci implique que la valeur ajoutée sera sans doute inférieure, ce qui augmentera la pression sur le secteur financier et sur la stabilité de ses différentes branches.



## Le financement de bons projets restera-t-il possible à des conditions raisonnables ?

*Même pendant la crise financière, le secteur financier a continué d'octroyer des crédits aux ménages, aux entreprises et aux pouvoirs publics. La raréfaction du crédit ne menace donc aucunement ceux qui sont capables de présenter un dossier de crédit solide et bien ficelé.*

*Néanmoins, le secteur financier exprime quelques inquiétudes quant à l'avenir. La nouvelle réglementation*

*européenne pourrait avoir un impact sur la disponibilité et le prix des crédits à long terme. Le secteur recherche par conséquent des sources de financement alternatives.*

Le secteur financier a pleinement conscience que certains entrepreneurs ont l'impression que le crédit s'est raréfié et que les institutions financières imposent des exigences plus strictes pour tout emprunteur potentiel. Cette perception est aussi alimentée par les médias belges. Néanmoins, les chiffres indiquent que les institutions financières continuent à octroyer des crédits à tous les dossiers solides et bien ficelés.

Depuis 2007, l'octroi de crédit en Belgique a connu une croissance continue. Fin septembre 2012, tant le marché des crédits aux ménages que celui des crédits aux entreprises se sont inscrits en hausse, affichant respectivement une augmentation de 30,4 % et de 19,8 % par rapport à fin 2007. Il s'agit là, pour un marché comme pour l'autre, d'un record historique.

*“L'octroi de crédit résiste bien en Belgique, mais pour certaines activités comme le financement des exportations, les défis ne manquent pas. Dans ce contexte, le secteur financier peut être un partenaire structurel encourageant l'entrepreneuriat à vocation internationale.”*

*Pieter Timmermans, FEB, août 2012*

## Demandes de crédit

Ces derniers mois, le marché s'est stabilisé, surtout en ce qui concerne les demandes de crédit. Cette tendance s'explique notamment par la conjoncture économique actuelle. De plus l'arrivée à leur terme des mesures gouvernementales relatives aux crédits verts, l'annonce de l'arrêt de la déductibilité fiscale de plusieurs types d'investissements en économie d'énergie et l'instauration de la TVA sur les frais de notaire ont eu un effet de frein sur les demandes de crédits hypothécaires.

## Conditions plus strictes

Une étude d'Eurostat d'octobre 2011 montre en outre que seulement 5,7 % des demandes de crédit introduites par les PME sont refusées contre par exemple 26,6 % des demandes en Irlande, ou 22,5 % chez nos voisins néerlandais. La Belgique se classe ainsi au troisième rang parmi tous les pays européens.

La Bank Lending Survey, une enquête menée auprès des institutions financières sur les conditions d'octroi d'un crédit, montre par ailleurs que les institutions financières belges n'ont pas durci ces conditions entre 2009 et le début de cette année. Actuellement, on observe toutefois une évolution. Au cours du troisième trimestre, comme durant le trimestre précédent, les conditions ont été durcies pour la deuxième fois consécutive (Bank Lending Survey d'octobre 2012).

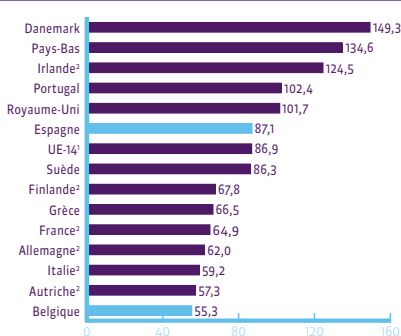
L'on s'attend d'ailleurs aussi à ce que ce durcissement se maintienne dans un proche avenir. Celui-ci serait notamment la conséquence d'une augmentation des coûts de financement

propres des institutions, de la réalité économique en général, des perspectives pour certaines entreprises ou secteurs, des prévisions pour le marché du logement, des conditions de cautionnement plus strictes et de la pression sur les marges.

## Surendettement

Les institutions financières accordent non seulement des crédits en suffisance, mais elles veillent également à conserver un bon équilibre entre l'attribution de crédits et la

### COMPARAISON EUROPÉENNE DU TAUX D'ENDETTEMENT DES MÉNAGES (DETTES FINANCIÈRES DES MÉNAGES EN % DU PIB, 2011)



Source: Présentation et calculs Febelfin sur données Eurostat.

1. UE-14: moyenne arithmétique non-pondérée des 14 Etats membres de l'UE repris dans cette comparaison européenne.

2. Données 2010.

prévention du surendettement. Grâce à cette politique, notre pays fait partie des rares pays européens où le taux d'endettement est relativement faible. Ainsi, en Belgique, l'endettement des ménages représentait 55,3 % du produit intérieur brut (PIB) en 2011, alors que la moyenne européenne est de 87,1 %.

La prudence du consommateur belge quant aux charges d'emprunts se traduit au niveau du pourcentage pour lequel il fait appel à des crédits. Selon la Banque Nationale de Belgique (BNB), la quotité, c'est-à-dire le rapport entre le montant du crédit et la valeur du bien immobilier, tourne autour des 65 %. Les crédits hypothécaires de plus de 100 % de la valeur du bien immobilier sont plutôt rares, ce qui montre que les gens utilisent en premier lieu leur épargne avant d'emprunter auprès de leur institution financière.

## Coût

En septembre 2012, le taux d'intérêt moyen pondéré appliqué aux nouveaux crédits bancaires octroyés aux entreprises belges était de 2,98 %. Il s'approche ainsi à nouveau de son niveau plancher historique de 2,97 % juillet 2012.

Tant les particuliers que les entreprises peuvent contracter en Belgique des crédits à des taux d'intérêt concurrentiels. En comparaison avec les Pays-Bas, les taux d'intérêt de tous les types de crédits hypothécaires disponibles et des crédits aux entreprises sont nettement inférieurs, parfois jusqu'à près de 2 %.

## Remodelage du paysage financier

L'augmentation continue du nombre de crédits octroyés en dépit du fléchissement de la demande et d'une grande prudence est due en grande partie aux nouveaux contours du paysage financier. Depuis 2007, les institutions financières ont réduit leurs activités internationales et ont ainsi diminué considérablement l'exposition du secteur financier belge

aux risques internationaux. Si le financement par le biais des marchés financiers a été réduit, le financement via les comptes d'épargne au niveau national a, quant à lui, augmenté. Ces changements ont eu pour effet que l'octroi de crédit en Belgique a pu croître de manière continue.

Un octroi de crédit sain est le moteur d'une économie prospère. C'est dans ce cadre que le secteur financier exprime sa préoccupation concernant la réglementation de Bâle III. Celle-ci stipule entre autres que les exigences en matière de capitaux auxquelles sont soumises les banques vont être environ deux fois plus strictes d'ici 2013. Cela implique que, pour pouvoir octroyer le même volume de crédit, les fonds propres y correspondant devront quant à eux être doublés. En Belgique, dans l'immédiat, cela ne pose aucun problème, mais, à terme, Bâle III risque d'avoir un impact sur la disponibilité et le prix des crédits à long terme. Le secteur bancaire et les pouvoirs publics devront imaginer des solutions pour pouvoir maintenir l'apport d'oxygène nécessaire à l'économie.

## Sources de financement alternatives

Pour le financement des entreprises et des projets à échéance de plus de sept ans, des sources alternatives sont examinées. Les obligations de projet que les institutions financières ont déjà proposées à différentes autorités pourraient constituer une solution éventuelle.

Ces obligations de projet sont des placements liquides avec lesquels certains projets connus à l'avance peuvent être financés. Il peut par

exemple s'agir de l'aménagement d'une autoroute ou de la construction d'un hôpital. Le secteur est convaincu qu'il existe un public qui souhaite investir dans des projets sociaux durables. Les assureurs/fonds de pension comme les particuliers peuvent avoir un intérêt à se porter vers ces produits: la tranche de 1 à 7 ans peut être vendue à des clients particuliers, la tranche de 7 à 30 ans peut l'être aux compagnies d'assurances. Cela offre à l'investisseur une possibilité de diversification. La réalisation de ces projets peut également favoriser la relance économique.

## Transparence et octroi de crédit

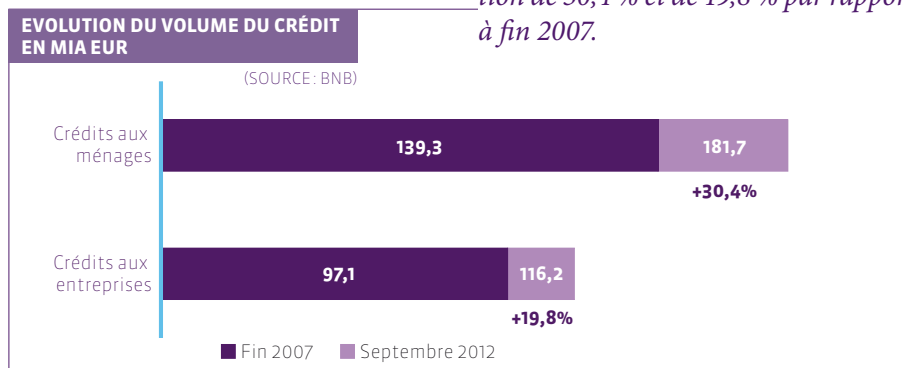
L'octroi de crédit aux entreprises pose d'importants problèmes qui sont la rapidité de traitement des demandes de crédit et la communication y afférente. On s'est aperçu ces derniers mois que les rares entrepreneurs qui s'étaient vu refuser un crédit souhaitaient connaître le motif de ce refus.

C'est pourquoi les banques se sont engagées,

dans le cadre de la plate-forme de dialogue "Financement des Entreprises", un groupe de concertation composé de banques et d'entreprises réunies au sein de Febelfin, à donner une réponse dans les quatorze jours ouvrables bancaires en cas de demande de crédit bien documentée.

Tant dans le cadre des crédits privés que des crédits à la consommation, l'attribution d'un crédit et les critères qui y sont associés font l'objet d'une réglementation drastique. Ces critères sont décrits dans les « principes pour contracter et accorder des crédits hypothécaires et à la consommation de manière responsable ». Pour les crédits d'entreprise, il y a le « code de conduite entre banques et entreprises dans le cadre de l'octroi de crédit ».

*Le secteur financier joue son rôle de financier de l'économie. Fin 2011, le marché des crédits aux ménages comme celui des crédits aux entreprises se sont inscrits en hausse, affichant respectivement une augmentation de 30,4 % et de 19,8 % par rapport à fin 2007.*



## Comment le secteur financier favorise-t-il les exportations belges ?

*Le financement des activités d'exportation des PME belges constitue une partie importante des activités de banque d'affaires des institutions financières belges.*

*Les exportations belges ont fortement progressé en 2011, grâce notamment à la vitesse à laquelle les institutions financières financent les entreprises. Dans l'avenir, le secteur financier devra toutefois accorder une attention permanente aux nouvelles règles internationales et à la mesure dans laquelle elles pourront influencer sur le financement des exportations.*

L'économie belge vit dans une large mesure des exportations. Selon les chiffres de l'Agence pour le Commerce Extérieur, un service public fédéral, en 2011, les exportations de la Belgique se montaient à 343,4 milliards EUR. C'est 10 % de plus qu'en 2010, ce qui indique que les exportations belges n'ont quasiment pas souffert de la crise de la dette publique de 2011. Le commerce extérieur belge affiche même des résultats plus positifs en 2011 qu'avant la crise bancaire de 2008.

Cette évolution résulte certainement en partie aussi de la manière dont les institutions financières ont continué à financer les entreprises durant la crise. Le volume de l'encours des crédits aux entreprises a augmenté de 19,8 % depuis la crise de 2008 et est ainsi passé de 97,1 à 116,2 milliards EUR. Le financement des activités d'exportation des PME belges constitue ainsi également une part importante des activités d'affaires des institutions financières belges.

*“Si une couverture des risques plus chère entraîne le renchérissement des crédits d'exportation, les PME devraient être touchées.”*

*Steven Vanackere dans De Tijd du 3 mai 2012*



La banque d'affaires en Belgique n'a que peu de rapports avec cette fameuse spéculation, qui est devenue l'ennemi public numéro un. Les banques d'affaires belges recherchent ensemble de l'argent pour des projets de grande envergure, elles amènent les entreprises en Bourse ou les conseillent sur la meilleure manière de se financer. Le financement des activités d'exportation en fait naturellement partie. Les activités dites spéculatives, qui constituent une part importante de l'activité des banques d'affaires américaines, sont donc très peu pratiquées en Belgique.

## Régulation

Cela étant, même les activités de banque d'affaires traditionnelles des banques belges risquent d'être mises sous pression. Dans le cadre de la transposition de Bâle III, la Commission européenne propose de contraindre les banques à réserver davantage de capitaux pour le financement du commerce. Ce relèvement de la couverture des risques aura probablement pour effet de provoquer un renchérissement des crédits à l'exportation. Au cours de la réunion Ecofin du 2 mai 2012, un accord, souhaité par le ministre des Finances Steven Vanackere, a toutefois été marqué sur l'éventualité d'un assouplissement de la pondération des risques pour les crédits à l'exportation. Ceci devrait permettre aux entreprises à vocation internationale de continuer de bénéficier d'un financement à l'exportation qui reste accessible. En collaboration avec le ministre des Finances Steven Vanackere et le ministre-président flamand Kris Peeters, le secteur développe des initiatives afin de pouvoir garantir une avancée dans ce sens.

## Mesures de soutien

La Plate-forme Financement des Entreprises, la plate-forme de dialogue du secteur financier dont l'objectif est de renforcer la confiance des entrepreneurs dans le secteur, part également du principe que les exportations doivent pouvoir être financées pour préserver notre niveau de bien-être. La Plate-forme examine comment faciliter le financement des exportations et quelles dispositions réglementaires risquent de constituer une menace à ce financement des exportations. Ceci est une priorité majeure, surtout avec les nouvelles règles bancaires internationales.



# BONNE GOUVERNANCE



# IMPACT DE LA STRATÉGIE



# en résumé

-  D'après l'Autorité bancaire européenne, la Belgique obtient de bons résultats en termes de **corporate governance**.
-  Depuis la crise financière, une attention croissante a été accordée à une **gestion efficace des risques**.
-  La plupart des institutions financières proposent des **formations** et des programmes d'**e-learning** concernant leurs procédures de risques.
-  Le secteur financier ajuste sa politique aux facteurs **économiques, sociaux, éthiques et écologiques**.

- Plusieurs institutions financières limitent leur **financement** à certains secteurs. Les entreprises de secteurs controversés exigent une autre approche en termes de décision de crédit.
- Adopter un comportement éthique est une **priorité stratégique** pour toute institution financière.
- Dans une économie forte, l'emploi occupe une place centrale. Aujourd'hui, le secteur financier procure environ **100.000 emplois directs** et environ **120.000 emplois indirects**.
- En 2011, les institutions financières ont signalé **3.831 transactions** suspectes.

# stabilité



## FINANCIÈRE

## Qu'est-ce que la bonne gouvernance dans le secteur financier ?

*La bonne gouvernance, ou **corporate governance**, est l'ensemble des processus et réglementations influençant la manière dont l'entreprise est dirigée et contrôlée en interne.*

*Les principaux acteurs dans le domaine de la corporate governance sont les actionnaires d'une entreprise, la direction et le conseil d'administration. Mais les employés de l'entreprise, les fournisseurs et les clients, l'environnement et la communauté au sens large sont également des éléments importants dans ce cadre. Il en va de même pour le secteur financier.*

La crise financière de 2007-2008 a mis au jour de nombreuses défaillances des mécanismes de gouvernement d'entreprise ainsi que de supervision et de réglementation. Ainsi, certaines institutions financières prêtaient trop peu d'attention aux risques à terme et avaient une dimension trop importante en regard de leurs fonds propres. Fin juin 2007, le secteur financier belge affichait un total bilantaire (total des avoirs ou actifs) de 1.595,2 milliards EUR contre seulement 48,5 milliards EUR de fonds propres.

De plus, la conviction régnait au sein de la sphère financière internationale que la politique de rémunération stimulait plus qu'elle ne freinait les comportements à risque.

La bonne gouvernance accorde la priorité à une bonne gestion des risques. Ces dernières années, bon nombre d'initiatives et de réglementations ont été lancées afin d'encourager les entreprises à adopter une meilleure gouvernance et à mieux gérer leur prise de risques. Au demeurant, cette tendance ne s'observe pas uniquement au niveau du secteur financier, mais s'étend également à tous les autres secteurs en Belgique et à l'étranger.

## Quelques exemples pour le secteur financier :

> Les directives de Bâle III<sup>4</sup> ont eu pour effet que le secteur financier belge a réduit son passif (les fonds propres comme le capital-actions plus les fonds de tiers comme

les dépôts et les dettes sur le marché inter-bancaire) de plus d'un quart (de 1.595,2 milliards EUR fin juin 2007 à 1.139,4 milliards EUR fin mars 2012). Durant la même période, il a augmenté ses fonds propres de près de 20 % (de 48,5 milliards EUR à 57,8 milliards EUR).

> L'accord fédéral de gouvernement du 1<sup>er</sup> décembre 2011 stipule que les administrateurs et membres des comités de direction n'ont pas droit aux options sur actions, aux actions gratuites, aux bonus ou à tout autre avantage si leur institution financière a bénéficié du soutien des pouvoirs publics. Cet accord précise également que l'on a veillé à ce que la politique de rémunération des institutions financières ayant bénéficié du soutien des pouvoirs publics soit liée aux résultats à long terme. Un certain nombre d'institutions ont, par exemple, introduit, sur une base volontaire, des systèmes *claw back*: des membres du comité de direction et certains seniors managers reçoivent éventuellement des bonus dont, non seulement le paiement est étalé dans le temps, mais qui pourront aussi être réclamés si les résultats à long terme ne sont pas ceux escomptés.

> Le 27 septembre 2011, l'Autorité bancaire européenne (ABE), c'est-à-dire l'autorité de contrôle des institutions financières au sein de l'UE, a publié ses *Guidelines on Internal Governance*. Celles-ci précisent que chaque institution de crédit doit disposer de procédures de contrôle internes afin d'identifier, de gérer et de rapporter les risques. Le 19 décembre 2011, l'ABE a publié un document montrant que la Belgique respecte les directives émises.

4. La réglementation de Bâle III prévoit que les banques doivent détenir beaucoup plus de capital et de liquidités par rapport à l'encours de leurs investissements. L'entrée en vigueur des règles se fera graduellement dès 2013 et l'ensemble des règles sera d'application en 2018.

> Les institutions financières consentent des efforts importants en vue d'améliorer leur gestion des risques et de renforcer l'éthique lors du processus de décision. La Febelfin Academy, l'institut de formation du secteur financier, prête tout spécialement attention aux arguments éthiques dans le cadre de ce processus décisionnel. Le cours en néerlandais "Integriteitsmanagement: Voor een gezonde bedrijfsvoering" en est un bel exemple. De plus, les principes éthiques sont plus que jamais des éléments cruciaux des formations internes que les collaborateurs du secteur financier sont tenus de suivre régulièrement.

## Bonne gouvernance dans l'UE

Febelfin a représenté les institutions financières belges lors de différentes consultations européennes sur la gouvernance d'entreprise. Febelfin a ainsi participé en septembre 2010 au débat de la Commission européenne sur la *Corporate Governance in the financial institutions*. La fédération a également pris part en juillet 2011 au *Green Paper on the EU Corporate Governance Framework* qui décrit le cadre réglementaire pour la gouvernance d'entreprise au sein des banques.

Sur la base de ces initiatives, notamment, la Commission européenne met en place un plan d'action concernant la gouvernance d'entreprise. L'une des recommandations serait dans ce cadre que chaque Etat membre de l'UE soit tenu de disposer d'un organe chargé de veiller au respect des règles de gouvernance d'entreprise. Début 2013, le plan d'action sera rendu public. Sur la base de ce plan, l'on s'attend à ce que la Commission prenne une série d'initiatives législatives supplémentaires.



**78%**

*des institutions du secteur bancaire (8 institutions financières sondées sur 19) comptent davantage d'administrateurs externes indépendants dans leurs conseils d'administration (et/ou comités) que la loi ne l'exige. Ceci permet d'éviter les conflits d'intérêt et les abus de pouvoir.*



## Le secteur donne-t-il suffisamment en retour pour le soutien dont il a bénéficié ?

*Les pouvoirs publics ont sauvé le secteur financier afin d'éviter que l'économie belge ne soit totalement asphyxiée et que l'épargne des citoyens ne soit menacée. Le secteur a ainsi pu poursuivre ses activités premières: l'octroi de crédits, la mise à disposition de systèmes de paiement et l'emploi qu'il génère en son sein.*

*Une partie de l'aide publique fait entre-temps d'ailleurs l'objet d'un remboursement à un taux d'intérêt très élevé.*

Durant la crise financière, les pouvoirs publics ont injecté 20 milliards EUR dans les institutions financières en difficulté sous la forme d'augmentations de capital. De plus, des garanties ont été offertes de manière que les besoins de liquidité d'un certain nombre d'institutions financières (c'est-à-dire la mesure de leur capacité à satisfaire à leurs obligations de paiement à court terme) puissent être couverts et que l'épargne des épargnants belges puisse être protégée. Une partie de ces contributions sont actuellement remboursées via un taux d'intérêt pénalisant de 8 %. Ce taux d'intérêt exceptionnellement élevé a comme effet inattendu d'imposer aux institutions financières concernées des rendements irréalistes dans le climat économique actuel.

### Préserver le système financier

Les efforts financiers consentis par les pouvoirs publics ne visaient pas seulement à sauver les banques, mais aussi et surtout à préserver le système financier et l'économie. Ces objectifs ont effectivement été atteints. Le secteur financier a pu poursuivre ses tâches et reprendre sa mission dans le cadre de l'octroi de crédit et des systèmes de paiement. Il a en outre continué à jouer son rôle en tant qu'important employeur dans la société.

Depuis fin 2007, il a octroyé aux entreprises, aux ménages et aux pouvoirs publics des crédits supplémentaires à concurrence de 87,3 milliards EUR. Or, ces crédits contribuent à la croissance économique. Une étude de la KU Leuven a d'ailleurs montré en 2011 que le secteur financier représentait un cinquième de la croissance économique totale enregistrée en Belgique l'année précédente.


Les systèmes de paiement jouent eux aussi un rôle de taille dans le bon fonctionnement de l'économie. Il est d'une importance cruciale que le secteur financier reste en mesure de proposer en toutes circonstances des services de paiement novateurs et parfaitement sécurisés. A aucun moment, même juste après l'éclatement de la crise, le secteur n'a failli à cette tâche.

Dans une économie forte, l'emploi a également une importance primordiale. Aujourd'hui, le secteur financier procure de l'emploi à environ 100.000 personnes ayant bénéficié, pour la majorité, d'un niveau de formation élevé. Il est aussi à l'origine d'environ 120.000 emplois indirects. Il n'empêche que l'emploi dans le secteur financier n'échappe pas à une certaine forme de pression: compte tenu de la forte charge pesant sur le travail et de son image rigide, le secteur rencontre en effet des difficultés à attirer de nouveaux talents et à garder ses talents existants.


## Contributions

Ces dernières années, le secteur a contribué encore davantage qu'auparavant aux finances publiques. En 2011, il a versé 2,3 milliards EUR sous la forme d'impôts des sociétés, de précompte mobilier, de TVA, etc.

En dehors des taxes visant habituellement toutes les entreprises, des prélèvements spécifiques au secteur financier sont aussi prévus. Il en va ainsi de la TVA non déductible par les entreprises du secteur financier, mais également de la contribution bancaire. La contribution comprend 4 composantes: la contribution pour la protection des dépôts (DGS) au Fonds spécial de protection, la contribution de stabilité financière (FSC), la taxe d'abonnement sur les dépôts d'épargne réglementés et la taxe annuelle sur les établissements de crédit. En 2012, la contribution bancaire totale aura ainsi coûté 1,3 milliard EUR aux institutions financières.



*“Reconnaître sa part de responsabilité et participer au changement tout en réaffirmant l'honneur du métier.”*



*Etienne De Callatay, Bank Degroof, septembre 2012*

## Intermédiaire

Par ailleurs, de par sa fonction d'intermédiaire entre les opérateurs économiques et financiers, les citoyens et les autorités publiques du secteur financier est appelé à jouer un rôle majeur en matière fiscale. Il est responsable de la plupart des flux financiers. A ce titre, il facilite l'encaissement d'une série de taxes, par exemple par la retenue du précompte mobilier ou du précompte professionnel. Au total, ce sont quelque 2,5 milliards EUR qui sont récoltés via le secteur financier.

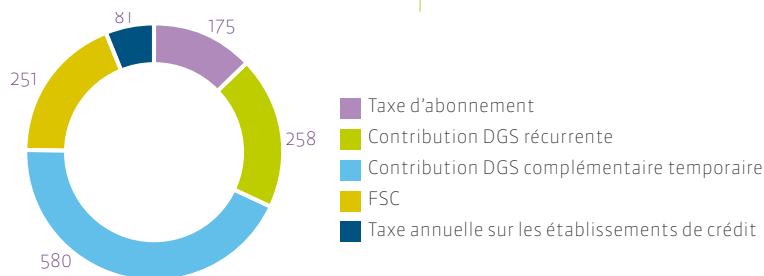
Les institutions financières sont aussi de plus en plus souvent appelées à jouer le rôle d'auxiliaire du fisc dans la collecte des différentes taxes. Ces dernières années, l'échange d'informations à des fins fiscales s'est développé. Cet échange peut être automatique (par exemple dans la mesure où les citoyens ont l'obligation de communiquer leurs comptes étrangers à la Banque nationale de Belgique) ou à

la demande des instances compétentes (par exemple en cas de levée du secret bancaire si une fraude est soupçonnée).

Dans ce cadre, le secteur financier prépare actuellement quelques propositions visant une simplification des procédures.

### COMPOSITION DE LA CONTRIBUTION BANCAIRE EN 2012 EN MIO EUR

(SOURCE: FEBELFIN/BNB)



# gestion DES RISQUES



## Quel impact les nouvelles règles auront-elles sur le secteur bancaire ?

*La crise financière a conduit à la mise au point de diverses dispositions réglementaires complémentaires, lesquelles imposent notamment aux institutions de se sécuriser davantage et dans de nombreux cas de réduire leur taille. Le consommateur doit par ailleurs pouvoir bénéficier d'une meilleure protection. Le secteur financier a réservé un bon accueil à cette nouvelle réglementation, mais demande toutefois qu'une attention soit accordée à son impact sur la prestation de services financiers et en particulier sur l'octroi de crédits.*

“Des règles plus solides concernant les fonds propres constituent la pierre angulaire d’un système bancaire plus stable.”

Ivan Van De Cloot, *Itinera*, septembre 2012

Ces dernières années, le secteur financier a fait l’objet de critiques, certaines institutions se voyant reprocher la prise de risques injustifiés et des effets de levier trop importants<sup>5</sup> et établit des plans à trop court terme.

En 2008, la crise a mis différentes institutions financières en difficultés pécuniaires (crédits octroyés, actions, obligations d’entreprises, créances sur le marché interbancaire)<sup>6</sup>. Si ces difficultés ont été « résolues » par les fonds propres, les institutions ont ensuite été contraintes de « renflouer » ces derniers. Sur des marchés gelés par la crise financière, leur unique marge de manœuvre était de solliciter l’aide de l’Etat.

### Exigences de capitaux : Bâle III

En raison de la crise, le cadre réglementaire a fait l’objet d’une série de critiques. L’effet de la réglementation de Bâle II, destinée à garan-

tir la solidité du régime financier, s’est avéré insuffisant pendant la crise : différentes institutions qui respectaient parfaitement toutes les règles ont quand même vacillé au plus fort de la tempête.

La Banque des règlements internationaux à Bâle (BRI), au sein de laquelle les gouverneurs des banques centrales du monde entier discutent régulièrement de la stabilité du système financier, a rapidement commencé à avancer des propositions en vue de rendre le cadre réglementaire plus strict, ce afin de consolider les bilans bancaires. Les Accords de Bâle III, qui seront implémentés en différentes phases entre 2013 et 2018, visent à réduire l’effet de levier sur les fonds propres des institutions financières et à renforcer leur financement. Ces mesures devraient consolider les bilans bancaires tant au plan quantitatif que qualitatif.

Les Accords de Bâle III sont transposés en droit européen au travers du « paquet CRD IV ». Ces règles s’appliqueront à tous les établissements de crédit et entreprises d’investissement dans l’Union européenne.

5. Le « *leverage* » ou effet de levier représente le rapport entre les fonds propres d’une institution financière et son total bilantaire. Une institution dite « *overleveraged* » dispose donc de trop peu de fonds propres par rapport à son total bilantaire.

6. Crédits octroyés, actions, obligations d’entreprises, créances sur le marché interbancaire.

Bien que le secteur financier soit favorable aux Accords de Bâle III, il sera difficile de jongler avec les exigences en matière de fonds propres et la demande (sociale) grandissante de crédits à long terme, par exemple pour financer de grands projets tels que la construction d'hôpitaux. Assurément lorsque l'économie reprendra des couleurs et que la demande de prêts repartira à la hausse, il ne sera pas facile pour les institutions financières de continuer de remplir leur rôle de bailleur de fonds de l'économie dans le cadre des Accords de Bâle III. En effet, si les institutions financières doivent trop réduire leur activité, cela aura également un effet direct sur leur valeur ajoutée et sur la mesure dans laquelle elles peuvent satisfaire aux demandes d'octroi de crédit.

## Protection du consommateur : MiFID

Au demeurant, Bâle III n'est pas la seule réglementation qui ait un impact sur le rôle sociétal des institutions financières. Quatre ans après que la MiFID I ait été mise en chantier, la Commission européenne a renforcé ces règles en octobre 2010 dans le cadre de la directive MiFID II. Le *suitability test*, qui indique si un produit d'investissement est cohérent ou non avec le profil d'investisseur du client, doit par exemple désormais être établi chaque année. Même si le profil d'investisseur du client n'a pas évolué dans l'intervalle.

## Contrôle

Ces derniers temps, le contrôle des banques a radicalement changé. Dans le cadre de la législation Twin Peaks, qui sculpte l'architecture du contrôle en Belgique, l'autorité de contrôle

(BNB) peut par exemple bloquer des décisions stratégiques des banques systémiques s'il existe des risques que la stabilité financière ne soit en péril.

Une série de nouvelles initiatives sont également en route au niveau européen. L'une d'entre elles prévoit la création d'une union bancaire européenne, qui relèverait de la Banque centrale européenne. Ceci uniformiserait le contrôle des banques en Europe. L'union bancaire disposerait d'un système de garantie des dépôts unique et démantèlerait de façon analogue les institutions financières en difficulté, notamment avec l'aide d'un testament des banques établi au préalable.

Les propositions concernant la gestion de la crise visent à donner aux autorités le pouvoir d'intervenir à un stade précoce lorsqu'une banque commence à rencontrer des problèmes. Si on ne peut plus sauver la banque, il faut aussi pouvoir faire en sorte que les coûts de la restructuration et du règlement puissent être reportés sur les propriétaires de la banque et ses créanciers (actionnaires, détenteurs d'obligations, etc.) plutôt que sur les contribuables.

Le système DGS européen doit veiller à ce que les avoirs d'épargne des citoyens belges restent garantis si une banque se retrouve en difficulté. Avant la crise, l'épargne était garantie jusqu'à 20.000 EUR. Du fait des événements de 2007-2008, ce montant a été porté à 100.000 EUR. Pour pouvoir garantir ce montant, les institutions financières doivent bien entendu payer des contributions DGS plus élevées.

Dans le cadre de la création d'une Union bancaire européenne, on travaille en ce moment

à un système appelé à uniformiser toutes les réglementations DGS nationales. La prudence est donc de mise en ce qui concerne les règles nationales qui pourraient éventuellement interférer avec des règles internationales. Le monde bancaire est par définition un univers très international, qui est de préférence réglementé de manière cohérente à un niveau global. Et c'est encore plus vrai pour le paysage bancaire belge. Car l'environnement bancaire belge est très diversifié et 82 % des institutions qui y sont présentes ont leur siège à l'étranger. Une réglementation qui se cantonne au niveau national pourrait au final avoir l'effet inverse de celui escompté.

Le concept d'union bancaire offre également un autre regard sur la sécurité des institutions financières. La taille optimale d'une institution financière est aujourd'hui essentiellement évaluée par rapport au budget national et au produit intérieur brut (PIB) du pays auquel l'institution en question est rattachée. Or, l'union bancaire européenne dénouera ce lien entre les institutions finan-

cières et les budgets et les PIB nationaux. Il est donc légitime de se demander si la taille optimale d'une banque ne devrait pas être mesurée au moyen d'autres critères.

## Réduction des bilans du secteur financier belge

Les institutions financières belges ont fortement renforcé leurs bilans bancaires, surtout grâce à la réduction de leurs activités internationales. Fin mars 2012, elles avaient réduit leur effet de levier de 41,4 % par rapport à fin juin 2007. Dans le même temps, elles ont augmenté leurs fonds propres de 19,3 % et réduit leur passif de plus d'un quart. Le secteur financier belge semble donc prêt à satisfaire aux nouvelles règles de Bâle III.

### LA BELGIQUE PREND L'INITIATIVE DANS LE CADRE DU PROCESSUS D'ÉVOLUTION - DELEVERAGING

	Total des passifs secteur bancaire belge (en milliards EUR)	Total des fonds propres secteur bancaire belge (en milliards EUR)	Leverage (en unités)
Fin juin 2007	1.595,2	48,5	31,9
Fin mars 2012	1.139,4	57,8	18,3
<b>Evolution en %</b>	<b>-28,6%</b>	<b>+19,3%</b>	<b>-41,4%</b>



La Belgique avance rapidement dans le processus de deleveraging

## Les risques que les banques prennent sont-ils socialement responsables ?

*La définition d'un comportement à risque n'est pas toujours facile à établir. Il est évident que chaque institution financière se fixera des objectifs de rentabilité afin d'assurer une prestation de service optimale et de réaliser une croissance durable. Plus ces objectifs en matière de rentabilité seront élevés, plus la banque devra prendre de risques.*

Depuis 2008, l'attention s'est de plus en plus focalisée sur une gestion efficace des risques. En première instance parce que la réglementation et le contrôle de la gestion des risques se sont fortement intensifiés. Depuis l'introduction, en 2006, des Accords de Bâle II relatifs aux exigences en capital pour les institutions financières, les autorités de contrôle consacrent une attention toujours plus soutenue au profil de risque, c'est-à-dire au « goût du risque » des institutions de crédit et des organismes de placement. Ces autorités s'efforcent de dresser soigneusement le profil de risque des institutions et de renforcer la qualité de leur gestion des risques.

L'une des deux autorités de contrôle belges, la Banque Nationale de Belgique (BNB), a déjà développé une série d'instruments pour ce faire. Citons dans ce cadre par exemple le *Internal Capital Adequacy Assessment Process* ou ICAAP qui prévoit que chaque institution doit développer un processus interne d'évaluation du capital et fixer des objectifs en matière de capitaux qui correspondent à son profil de risque et à la qualité de ses contrôles internes. Ces contrôles internes sont exercés par la direction effective des banques ou des entreprises d'investissement. Cette direction doit faire rapport à la BNB sur son évaluation du contrôle interne.

Ces dernières années, les institutions financières ont consenti des investissements considérables afin d'améliorer leur gestion des risques, les contrôles internes et la qualité de leurs reportings.

Le département Risk, qui identifie, évalue et gère les risques, a enregistré une augmentation d'un quart de son effectif (24 %) entre 2008 et 2011. Le nombre de collaborateurs du départ-



tement Compliance, qui veille au respect de toutes les règles au sein de l'institution, a même augmenté de 70 %. Dans le département Audit, chargé du contrôle a posteriori, l'effectif a en revanche diminué de 15 %. Dans les quatre grandes banques, le nombre total des membres du personnel dans les trois départements visés est passé de 978 en 2008 à 1.178 en 2011, soit une augmentation de 21 %. Ces chiffres indiquent que les institutions ont sciemment choisi de privilégier la voie de la prévention au lieu du contrôle a posteriori et qu'elles ont réalisé des investissements conséquents pour concrétiser cette volonté.

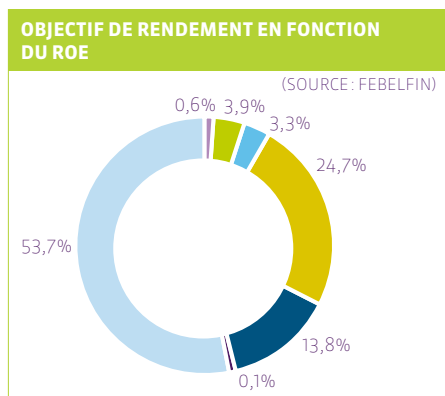
## Qu'est-ce qu'un comportement à risque ?

Il n'est pas toujours aisé de définir un comportement à risque : quelle politique peut être considérée comme étant à risque ou ne l'étant pas ? Avant 2007 régnait l'illusion que le risque zéro était possible, par exemple pour des prêts aux pouvoirs publics. Les événements des dernières années nous ont toutefois appris

que, par exemple, des placements considérés comme sûrs et sans risque pouvaient également comporter un certain risque.

Avec la crise financière, l'attention des institutions financières s'est encore davantage focalisée sur la qualité de leur gestion des risques, la finalité étant d'éviter que de tels problèmes ne se reproduisent.

Plus de la moitié du secteur (54 % soit 7 des 19 institutions financières interrogées) ne déterminent plus leurs objectifs sur la base du Return on Equity. 38 % (6 des 19 institutions sondées) se fixent un objectif allant jusqu'au-delà de 12 %. Cet objectif est fortement marqué par le caractère international du secteur financier belge. 82 % des institutions ont en effet leur siège social à l'étranger et sont soumises à une pression plus importante des marchés financiers et de leurs actionnaires étrangers, qui les poussent à atteindre un rendement plus élevé. Il est évident que plus les objectifs de rentabilité seront élevés, plus il faudra prendre de risques pour les atteindre.



- Entre 5% et 8%
- Entre 8% et 10%
- Entre 10% et 12%
- Entre 12% et 14%
- Entre 14% et 16%
- 16% et au-delà
- Pas applicable

Enquête banques membres mai 2012

## Comment les banques identifient-elles et communiquent-elles leurs risques ?

*Chaque institution financière est responsable à titre individuel de la façon dont elle identifie ses risques et y réagit, notamment à travers sa communication.*

*Toutes les institutions disposent d'une structure ouverte et de processus d'identification clairs des risques. Cela s'effectue toujours en concertation avec la haute direction.*

### Identification

Pratiquement toutes les institutions financières ont une charte du risque écrite, reprenant la position de l'institution à l'égard de la prise de risques. 75 % du secteur (14 des 19 institutions financières sondées) publient systématiquement cette charte sur leur intranet et l'envoient souvent par courriel. Certaines institutions financières vont même plus loin et offrent des formations (72 % du secteur, soit 10 des 19 institutions sondées) et/ou des *e learnings* (61 % du secteur, soit 8 des 19 institutions interrogées) concernant leur *charte du risque*. Ces formations ou *e-learning*s sont souvent obligatoires pour les membres du personnel.

La Febelfin Academy, l'institut de formation du secteur financier, propose également différents cours consacrés à la gestion du risque. Quelques exemples: Bâle II et la transition vers Bâle III, Enterprise Risk Management, Financial Risk Management ou Professional Certificate in Risk Management.

*“Si la ligne de conduite d’une institution consiste à se contenter de ressortir, année après année, la même approche des risques, en la modifiant rapidement en dernière minute, c’est inutile. Une ligne de conduite ne doit pas rester lettre morte, elle doit servir de fil conducteur pour tout ce que fait l’institution.”*

*Ernst & Young, Progress in financial services risk management, 2012*

Au sein du secteur financier, les risques sont monitorés et identifiés en permanence. Toutes les institutions sondées ont une structure ouverte et des processus clairs pour identifier les risques – en concertation avec la haute direction. Dans ce cadre, on utilise souvent des analyses quantitatives de l'information basées sur des modèles de risques mathématiques. Dans 51 % des cas (8 des 19 institutions sondées), des experts externes sont également consultés pour identifier ces risques.

## Communication

Tous les répondants ont mis en place des mécanismes de communication transparents afin d'informer régulièrement la haute direction, les *business lines* et les *risk managers* sur les risques. 13 des 19 institutions financières sondées (96 % du secteur) ont un comité des risques qui opère au niveau du conseil d'administration belge. Trois quarts de ces comités des risques comptent des membres externes et indépendants, et dans certains cas, ceux-ci sont mêmes majoritaires.

Pour éviter tous conflits d'intérêts ou abus de pouvoir, 78 % du secteur bancaire (8 des 19 institutions financières interrogées) comptent plus de membres indépendants et externes dans leurs conseils d'administration (et/ou comités) que la loi ne l'impose. Il leur faut donc veiller en permanence à ce que ces membres indépendants reçoivent toute l'information nécessaire afin d'être en mesure d'effectuer leur tâche correctement.



# entrepreneuriat

## ÉTHIQUE



## Le secteur intègre-t-il la responsabilité sociétale dans sa politique d'entreprise ?

*Le secteur financier oriente sa politique en fonction de facteurs économiques, sociaux, éthiques et écologiques. Cependant, cette stratégie est définie de manière différente dans chaque institution financière. Le point commun pour toutes les institutions, en revanche, tient au fait que c'est toute l'organisation dans son intégralité qui doit soutenir cette stratégie et qui met l'accent sur l'éthique et l'intégrité dans le cadre de chacune de ses décisions.*


*Les entreprises qui se font fortes d'appliquer la Corporate Social Responsibility (CSR) n'axent pas leurs activités sur les seules prestations économiques, mais prennent également en compte des facteurs sociaux, éthiques et écologiques. La responsabilité vis-à-vis de la société est essentielle.*

Compte tenu de l'arrivée de réglementations portant sur la bonne gouvernance, différentes institutions financières ont développé leur propre stratégie de *Corporate Social Responsibility*. Celle-ci diffère pour chaque institution, intégrant des priorités propres et un ensemble d'éléments de CSR différents. Une constante pour chaque institution est cependant que la stratégie définie doit être portée par l'ensemble de l'entreprise et que chaque décision est mesurée à l'aune de l'éthique et de l'intégrité.


71 % du secteur (11 des 19 institutions sondées) ont défini des procédures spécifiques pour évaluer les risques sociétaux et écologiques de leurs décisions. Ces procédures sont

développées dans le cadre d'une concertation avec la haute direction, mais également par le biais de consultations des employés et syndicats, des clients, des consommateurs ou des partenaires commerciaux, des investisseurs ou des organisations non gouvernementales (ONG). Ceci permet souvent de mettre immédiatement en évidence les risques éventuels liés à certaines décisions.

La stratégie CSR ne peut réussir que si elle peut s'intégrer dans tous les rouages de l'entreprise et si chacun accorde la priorité à l'éthique et l'intégrité. Sensibiliser toutes les parties à ce message et les inciter à le suivre relèvera de la mission d'un manager CSR.



*“Ce rapport donne une bonne vue d'ensemble sur la manière dont le secteur assume sa responsabilité sociétale. Ceci est extrêmement important pour un secteur qui a perdu de sa crédibilité ces dernières années. D'autant qu'il joue un rôle critique dans notre économie. J'espère que ce rapport pourra être approfondi dans l'avenir et être complété au moyen d'objectifs concrets et de données chiffrées.”*



Sabine Denis, *Business & Society*, octobre 2012

90 % du secteur (9 des 19 institutions financières sondées) ont désigné un tel manager. Dans 1,4 % du secteur (4 des 19 institutions financières sondées), le responsable CSR rapporte directement au CEO. Il peut ainsi être entendu au plus haut niveau. Ce reporting direct au CEO sera introduit en 2013 auprès d'un plus grand nombre de banques. Dans 1 institution, il rapporte à un membre du comité exécutif, et dans 60 % (4 des 19 institutions sondées), au chef d'un département.



90%

*des institutions financières sondées (9 des 19 institutions financières sondées) ont désigné un manager spécifique chargé d'implémenter les projets CSR au sein de l'institution. Il s'agit surtout de grandes institutions. Mais cela ne signifie pas pour autant que les plus petites institutions se désintéressent de la CSR.*

## Les banques se montrent-elles sélectives quant à savoir qui et quoi financer ?

*Chaque institution financière a mis au point une politique claire précisant quels produits peuvent être vendus à quels clients. Les demandes de secteurs controversés ne sont pas traitées de la même manière que celles émanant d'entreprises non controversées.*

Dans plusieurs institutions financières, une politique de crédit « limitative » a été définie. Ce qui signifie que des critères CSR supplémentaires sont utilisés afin d'évaluer les dossiers de crédit des entreprises des secteurs suivants :

- › producteurs d'armes biologiques, de mines antipersonnel, de bombes à fragmentation ou d'armes à uranium appauvri
- › commerce d'armes
- › entreprises d'huile de palme
- › entreprises nucléaires
- › industrie du charbon
- › industrie de l'électricité
- › etc.

En revanche, la promotion des secteurs ou sociétés qui entreprennent de façon socialement responsable est assurée. Les institutions soutiennent ainsi, par exemple, des projets visant la production d'énergies renouvelables ou proposent des crédits verts à des conditions ou tarifs avantageux.

Au niveau international, on compte différentes initiatives volontaires comme les *United Nations Global Compact* ou l'*UNEP (United Nations Environment Programme) Financial Initiative*. Ces deux initiatives des Nations Unies visant à encourager la responsabilité sociétale et l'entrepreneuriat respectueux de l'environnement, prévoient entre autres des directives concernant le financement de certains secteurs controversés.

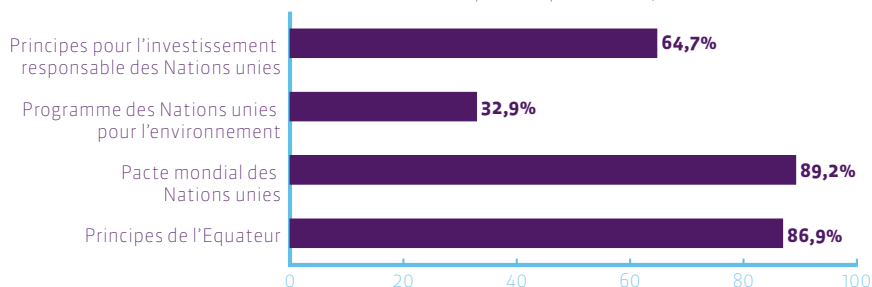
La moitié des institutions sondées ont signé une ou plusieurs de ces initiatives CSR. Ce sont surtout les plus petites institutions qui ont le plus de difficultés à respecter toutes les

obligations administratives qui vont de pair. Cela ne signifie toutefois pas nécessairement qu'elles n'intègrent pas les principes CSR.

## Dans quelle mesure le secteur bancaire belge soutient-il les initiatives CSR internationales ou y souscrit-il ?<sup>7</sup>

### INITIATIVES INTERNATIONALES AUXQUELLES A SOUSCRIT LE SECTEUR BANCAIRE BELGE

Enquête banques membres, mai 2012 – (SOURCE : FEBELFIN)



7. Pour Belfius, ce sont les initiatives soutenues par l'ex-Dexia qui ont été prises en compte.



## Le secteur bancaire paie-t-il des bonus trop élevés ?

*Durant la crise financière, la politique salariale de certaines institutions financières et, en particulier, les bonus de certains traders et de la haute direction, ont été vivement décriés. Ce sont surtout les grandes institutions étrangères qui s'avéraient parfois accorder aux traders et aux membres de leur direction des bonus considérés par la société comme « excessifs ». Dans les institutions belges, ces bonus n'ont jamais atteint de tels montants. Cela ne signifie cependant pas que le secteur financier en Belgique n'ait pas adapté sa politique de rémunération là où nécessaire.*

### Les bonus

L'accord de gouvernement du 1<sup>er</sup> décembre 2011 indique que les administrateurs et membres des comités de direction n'ont pas droit aux options sur actions, aux actions gratuites, aux bonus ou à tout autre avantage si leur institution financière bénéficie du soutien des pouvoirs publics. En 2011, plusieurs grandes banques belges n'ont accordé aucun avantage de ce type aux membres de leur direction.

Dans les prochaines années, la politique en matière de bonus sera soumise à des conditions strictes. C'est ainsi que les bonus qui seront éventuellement versés (nous songeons ici aux bonus qui se rajoutent au salaire, pas de la rémunération variable perçue, par exemple, par des personnes ayant un profil de vendeur) devront être étalés dans le temps. De plus, ils ne pourront pas seulement être accordés sur la base de critères financiers : la satisfaction des clients deviendra également un critère majeur. A côté de cela, le caractère durable des prestations qui seront récompensées devra être évalué. Celles-ci devront être également liées aux résultats à long terme.

Une série d'institutions ont introduit, sur une base volontaire, des systèmes dits de *claw back* : les membres du comité de direction et certains senior managers reçoivent des éventuels bonus non seulement dont le paiement est étalé dans le temps, mais qui peuvent aussi être réclamés si les résultats à long terme ne paraissent pas justifiés.

Dans 74 % du secteur (4 des 19 institutions financières), le comité de rémunération se com-

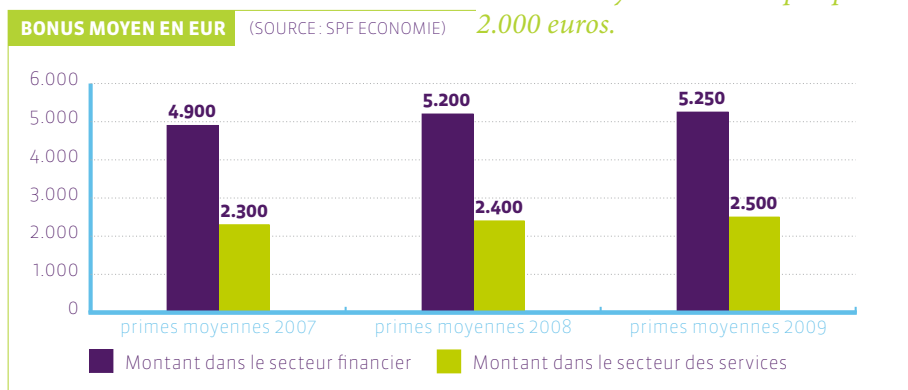
pose pour plus de la moitié d'administrateurs indépendants. Dans 18% du secteur (10 des 19 institutions sondées), ce comité compte au moins une personne indépendante.

## Ecart salarial

En comparaison avec les salaires que les membres de la haute direction des institutions financières perçoivent à l'étranger, les salaires belges sont nettement moins élevés. La tension salariale dans le secteur financier belge est plus faible qu'à l'étranger parce que les institutions financières belges rémunèrent bien mieux leurs employés que la moyenne du secteur tertiaire. Cela ne signifie cependant pas qu'il n'existe aucun écart salarial.

La différence entre la rémunération d'un membre de la direction et un employé au guichet est significative. De plus, le management inférieur par exemple ne se verra pas si facilement accorder des bonus. Le secteur et les syndicats discutent aussi régulièrement de la systématique de la rémunération.

*En 2009, le bonus moyen dans le secteur financier dépassait légèrement les 5.000 EUR bruts. Ces bonus étaient principalement accordés à la haute direction et à certains profils spécifiques. Dans l'ensemble du secteur tertiaire, le bonus moyen était d'un peu plus de 2.000 euros.*



## Les stratégies de vente des banques tiennent-elles suffisamment compte du client ?

*La confiance est essentielle dans la relation entre un client et un collaborateur financier. Si ce collaborateur ne veut pas nuire à cette relation, il doit tenir suffisamment compte des souhaits de son client. De plus, le client belge est bien protégé par toutes sortes de législations.*

*Ce n'est pas toujours facile de trouver un équilibre entre l'intérêt du client et les objectifs commerciaux de l'institution financière. C'est là un processus complexe dont les résultats ne sont pas toujours évaluables sur la seule base des chiffres de vente.*

Du fait de la segmentation nette de la clientèle au sein des institutions financières ces dernières années, les conseillers financiers se sont spécialisés dans un profil de clients spécifique. Cette stratégie permet d'améliorer la qualité du conseil pour le client.

### Savoir ce qui convient au client

En Belgique et en Europe, l'investisseur est protégé par différentes réglementations. Le moratoire sur la commercialisation de produits structurés particulièrement complexes en est un bon exemple. Le secteur financier a souscrit volontairement au moratoire par lequel il s'engage à ne pas commercialiser de produits structurés que l'Autorité des services et marchés financiers considère comme particulièrement complexes.

Les règles de la MiFID visent aussi une meilleure protection de l'investisseur. La MiFID prévoit qu'un conseiller financier ne peut pas vendre de produits de placement à un client si ces produits ne cadrent pas avec le profil d'investisseur du client. Il n'y a pas de discussion concernant l'objectif de la MiFID. Mais la question peut néanmoins se poser de savoir si la manière dont le profil d'investisseur est établi ne laisse pas trop de marge à l'interprétation. Chaque institution a en effet toute liberté pour établir le questionnaire qui détermine le profil qui sera attribué au client.

### Savoir ce que l'on vend

Toutes les institutions sondées donnent des formations à leur personnel de vente sur les produits. 72 % (11 des 19 institutions inter-

“Un traitement honnête, équitable et professionnel des clients est essentiel pour rétablir la confiance dans le secteur.”

Jean-Paul Servais, FSMA, septembre 2012

rogées) des institutions ayant des activités retail dans leur offre de produits forment leur personnel à la prévention du surendettement. 37 % (3 des 19 institutions sondées) offrent des formations afin de pouvoir juger de la capacité mentale des clients à prendre une décision financière. 60 % (6 des 19 institutions sondées) offre des formations sur les produits durables tels que les investissements socialement responsables ou les crédits verts.

La Febelfin Academy, l’institut de formation du secteur financier, propose aussi un cours axé sur l’éthique dans les techniques de vente : « Comment établir une relation de confiance durable avec vos clients dans le nouveau monde financier ? »

## Rémunération en fonction des ventes

Dans le passé, un certain nombre d’institutions financières ont stimulé la vente de leurs produits d’investissement en récompensant les vendeurs. La crise financière a contraint les institutions à un *back to basics* et à remettre

l’accent sur les dépôts d’épargne. Mais il existe toujours des produits d’investissement avec une stratégie de vente en toile de fond.

97 % du secteur (17 des 19 institutions financières sondées) octroient une rémunération variable à leur personnel de vente. La part de cette rémunération variable dans la rémunération totale dépend de la fonction.

Pour un employé tels que du département retail, la rémunération variable atteint dans 87 % des cas (6 des 19 institutions interrogées) moins de 10 % et, dans 4 % (5 des 19 institutions financières), entre 10 et 25 %. Un employé du département trading verra, dans 22 % des cas (5 des 19 institutions interrogées), sa rémunération variable représenter moins de 25 % de son salaire total. Dans 70 % des cas (5 des 19 institutions sondées), la rémunération variable atteint entre 25 % et 75 % du salaire total. L’une des institutions sondées a reconnu que la rémunération variable pouvait monter jusqu’à 150 %.

La rémunération variable dépend avant tout du P&L (*profit and loss*), le compte de résul-

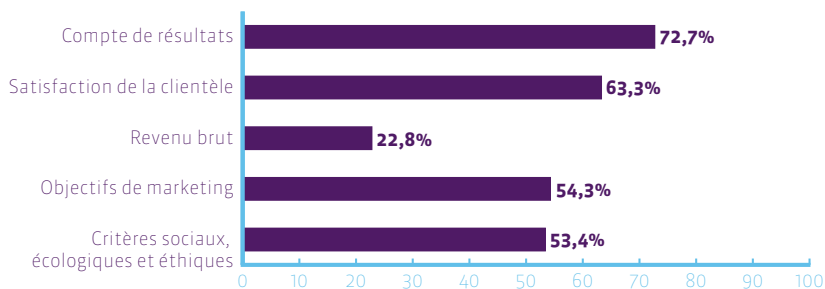
tats de la banque. Dans 53 % du secteur (5 des 19 institutions financières sondées), des critères sociaux, environnementaux et éthiques sont aussi pris en compte pour l'octroi d'une rémunération variable.

Le défi pour l'avenir est de faire en sorte que la stratégie de vente au sein des institutions financières ne puisse plus dérapier.

*Une rémunération variable est principalement basée sur les résultats financiers et la satisfaction des clients. Le salaire brut de l'employé et les objectifs orientés marketing peuvent aussi jouer un rôle à ce niveau.*

#### CRITÈRES POUR LE CALCUL DE LA RÉMUNÉRATION VARIABLE

Enquête banques membres mai 2012 – (SOURCE : FEBELFIN)



## Comment le secteur met-il ses codes éthiques en pratique ?

*Pendant et après la crise financière, les codes éthiques ont été remis en question. Étaient-ils suffisamment élaborés et respectés? En réponse à cette question, le secteur financier a retravaillé un certain nombre de codes de déontologie et le contrôle de leur transposition a été renforcé.*

*Les codes de conduite sont communiqués à tous les collaborateurs via les canaux électroniques et des formations.*

 **BONNE  
RELATION  
BANCAIRE.BE**  
febelfin

Bien avant 2007, la plupart des institutions financières avaient déjà rédigé un code de conduite pour leurs employés. On y trouve des principes qui déterminent les comportements qui sont acceptables et ceux qui ne le sont pas. Un code de conduite va souvent au-delà du prescrit légal.

Dans le secteur financier, il existe différents codes de conduite au niveau sectoriel :

- > le code de conduite pour les banques (d'épargne) qui vise une bonne relation entre la banque et le client ;
- > le code de conduite entre banques et entreprises dans le cadre de l'octroi de crédit ;
- > le code de conduite relatif au service de mobilité interbancaire (changement de banque) ;
- > les 10 principes pour contracter et accorder des crédits hypothécaires et à la consommation de manière responsable, etc.

Les différents codes de conduite sont repris dans les cours sectoriels de la Febelfin Academy, l'institut de formation du secteur financier.

Mais se comporter de manière éthique fait aussi partie des priorités stratégiques de chaque institution financière individuelle. Les jalons en la matière sont d'ailleurs posés au niveau le plus élevé : la banque responsable et éthique est donc un engagement de l'institution financière au niveau du CEO, qui diffuse cette philosophie dans toutes les branches de l'organisation.

Habituellement, le code de conduite est signé par tous les employés et est mis sur l'intranet. Pour 94 % du secteur (15 des 19 institutions sondées), le code de conduite fait l'objet de formations ou d'*e-learning*s organisés à intervalles réguliers.

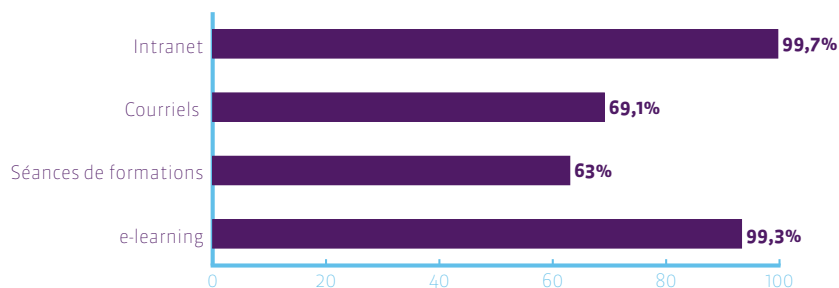
## Un système qui permet de dénoncer les abus

Tous les répondants qui ont rédigé un code de conduite disposent d'un système qui permet de dénoncer les abus (*whistle blowing*). 97 % du secteur (16 des 19 institutions financières sondées) disposent d'un système interne; une institution fait appel à un organe externe indépendant. 30 % du secteur (7 des 19 institutions interrogées) vont encore plus loin en mettant sur pied un comité éthique auquel les employés peuvent directement s'adresser s'ils se voient confrontés à un conflit entre les valeurs de leur institution et les instructions qu'ils reçoivent, ou les objectifs fixés.

*Les institutions financières communiquent à propos de leur code de conduite essentiellement via l'intranet, par courriels ou via des formations.*

### CANAUX DE COMMUNICATION POUR LES CODES DE CONDUITE

Enquête banques membres mai 2012 – (SOURCE: FEBELFIN)



## Comment les banques participent-elles à la lutte contre la fraude ?

*Les institutions financières exercent une importante fonction d'alerte dans la lutte contre les transactions suspectes, l'évasion fiscale et les pratiques de blanchiment. Les institutions financières des pays voisins de la Belgique ne remplissent pas ce rôle. Le secteur insiste bien sur la différence entre la fraude financière, qui est illégale par définition, et l'optimisation fiscale, un service qui est tout à fait légal. Dans la lutte contre la fraude par internet, le secteur financier encourage les consommateurs à faire preuve de vigilance dans la communication de données personnelles et financières.*

### Signalement des transactions suspectes

Les institutions financières exercent une importante fonction d'alerte dans la lutte contre la fraude et les pratiques de blanchiment. Elles

ont l'obligation de signaler les transactions et personnes suspectes à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF), une autorité administrative indépendante avec des experts juridiques et financiers et un officier supérieur de la police fédérale chargé de la lutte contre et de la prévention du blanchiment.

En 2011, les institutions financières ont été à l'origine de 3.831 signalements, représentant 19,2 % du nombre total de signalements introduits. Les bureaux de change ont signalé le plus grand nombre de transactions suspectes : 12.364, soit 61,8 %.

Les institutions financières sont également légalement tenues de conserver les données bancaires et de mettre en place des procédures internes permettant de faciliter la détection des transactions suspectes.

Dans les prochaines années, la législation belge anti-blanchiment sera évaluée par différentes institutions internationales. Les deux prochaines années, le Groupe d'Action Financière (GAFI) évaluera comment la Belgique a implémenté ses recommandations pour lutter contre le blanchiment. Parallèlement, l'UE votera une nouvelle directive anti-blanchiment pour mieux appréhender l'évolution de ce phénomène. Cette nouvelle directive concernera principalement la vigilance des institutions financières à l'égard de leurs clients, la recherche des bénéficiaires effectifs et les relations d'affaires.

### Evasion fiscale

Le secteur financier intervient en tant qu'intermédiaire entre les acteurs financiers et écono-



NOMBRE DE DÉCLARATIONS DE SOUPÇON ADRESSÉES (SOURCE: CTIF-CFI)				
	2009	2010	2011	%2011
Bureaux de change	9.973	11.491	12.364	61,82
Etablissements de crédit	3.628	3.870	3.831	19,15
Exploitants de casinos <sup>9</sup>	1.055	912	952	4,76
La Poste – bpost	584	471	634	3,17
Notaires	251	163	319 <sup>10</sup>	1,59
Entreprises d'assurance-vie	82	76	81	0,40

miques, les citoyens et les pouvoirs publics. Il facilite la majorité des flux financiers, comme lors de la perception de certains impôts, comme la retenue du précompte mobilier ou du précompte professionnel. Dans les pays voisins de la Belgique, les secteurs financiers ne remplissent pas ce rôle et ils ne doivent par conséquent pas intervenir en cas d'évasion fiscale. Le secteur financier souhaite évoluer vers un système dans lequel la perception des impôts se fera via des canaux alternatifs (par exemple, via la déclaration fiscale). Il consentira des efforts supplémentaires en matière d'échange d'informations, mais il pourra réaffecter les fonds opérationnels pour une meilleure prestation de services financiers.

Les institutions financières aident leurs clients à optimiser leurs flux financiers pour qu'ils puissent bénéficier de conditions aussi avantageuses que possible sur le plan fiscal. Il est toutefois important de souligner qu'il existe une grande différence entre l'optimisation fiscale et la fraude fiscale.

## La banque par internet en toute sécurité

Le secteur financier ne se préoccupe pas seulement de la prévention et de la lutte contre les pratiques de blanchiment, il s'attaque par exemple aussi à la fraude via l'internet banking.

Depuis des années, les institutions financières collaborent étroitement avec la Banque nationale de Belgique (BNB) et la Federal Computer Crime Unit (FCCU auprès de la Police fédérale) sur tous les aspects de sécurité de l'internet banking. Au sein de Febelfin, des groupes de travail spécifiques se réunissent régulièrement pour discuter de l'internet banking et des paiements par carte.

Les instances financières collaborent aussi avec les instances compétentes dans la recherche et la poursuite de mules (des personnes intervenant en tant qu'intermédiaire pour le compte d'organisations criminelles et font passer de l'argent de manière frauduleuse). Les instances

portent plainte contre ces mules pour les poursuivre judiciairement. Dès lors, les mules obtiennent moins facilement un prêt ou tout autre service auprès de leur banque.

[www.safeinternetbanking.be](http://www.safeinternetbanking.be) conscientise le consommateur aux risques d'un comportement nonchalant sur l'internet banking. Le site reprend les mécanismes de sécurité des banques et les techniques de fraude les plus fréquentes, ainsi que des conseils de sécurité et des statistiques récentes.

## Campagne Dave

Afin d'inciter le public à faire preuve de vigilance et de prudence dans la communication d'informations personnelles via internet, Safeinternetbanking.be a lancé une campagne ludique. Au centre de cette campagne, on retrouve Dave, un voyant aux pouvoirs « paranormaux ». Des passants croisant Dave par hasard avaient la possibilité de s'arrêter auprès de lui afin d'obtenir un conseil gratuit et personnalisé. Une opération qui a récolté un franc succès. Or, derrière Dave, se cachaient quelques hackers qui soufflaient à l'oreille du voyant toute les informations laissées par son client sur des sites internet publics. Comment s'appelaient ses enfants, combien avait coûté sa maison, combien d'argent il avait sur son compte en banque, combien d'argent il avait consacré à l'achat de vêtements le mois précédent, et quel était son numéro de compte, etc.

Le film a récolté un succès mondial. Il a été visionné plus de 6 millions de fois sur YouTube et est devenu l'une des campagnes virales parmi les plus partagées de tous les temps.



Last month, you spent €300 on clothes.



I see money and transactions.



Do you know your bank account number?



How's your torn muscle?

# transparence



## Les produits bancaires sont-ils suffisamment transparents ?

*Depuis 2008, l'amélioration de la transparence des produits bancaires est l'une des priorités majeures du monde politique, de la société et du secteur financier. Diverses mesures ont été prises pour promouvoir cette transparence. Les produits eux-mêmes ont été clarifiés, mais malgré une bonne volonté évidente, il n'a pas toujours été aisé de les simplifier. Les marchés financiers sont par nature déjà très complexes et, par définition, les produits financiers reflètent en partie cette complexité.*

*L'objectif de parvenir à un fonctionnement plus transparent des produits financiers a enregistré de grandes avancées.*

Alors que durant les dernières années, la clientèle a été clairement segmentée au sein des institutions financières, on observe désormais une tendance croissante à évoluer vers une banque plus relationnelle. Les conseillers

financiers ont pu se spécialiser dans un profil de clients spécifique, ce qui doit leur permettre d'expliquer au client de façon claire et compréhensible les produits et services qu'ils proposent.


## Produits d'épargne

Le 13 juillet 2012, un accord de principe a été conclu entre Johan Vande Lanotte, Vice-Premier ministre et ministre de l'Economie, des Consommateurs et de la Mer du Nord, Steven Vanackere, Vice-Premier ministre et ministre des Finances, l'autorité de contrôle FSMA et Febelfin. Il a notamment été décidé dans le cadre de cet accord qu'une fiche d'information standardisée reprenant toutes les informations essentielles devrait être établie pour chaque compte d'épargne réglementé. De

cette façon, le consommateur peut facilement comparer les produits d'épargne des différentes institutions financières.

## Instruments de placement

Une fiche d'information ne doit pas seulement être prévue pour les comptes d'épargne. Les instruments de placement doivent eux aussi être accompagnés d'une telle fiche, la KIID (*key investor information document*). La fiche fournit des informations concernant les principales caractéristiques du produit de placement, mais aussi sur les risques et les coûts qui sont liés aux produits. Chaque KIID est soumis à une même norme pour ce qui est de la structure, du contenu et la mise en forme. De cette façon, les consommateurs peuvent comparer plusieurs produits de placement et,



*“Le résultat le plus remarquable du nouveau dialogue au sein de la Plateforme Consommateurs est le fait que toutes les parties – tant les banques que les organisations de consommateurs, représentants du monde académique et de la société civile – ont pris de plus en plus conscience de l’“intérêt commun majeur” à travailler à l’intelligibilité et à l’accessibilité des produits et services financiers”*

*Ine Mariën, Febelfin Plate-forme Consommateurs, octobre 2012*

*“Selon une étude réalisée par le CRIOC fin 2011, la perception des banques par le consommateur est à la fois positive et négative: positive notamment quant à l’accessibilité et aux conseils donnés, négative quant au coût et à la transparence. Le secteur bancaire doit donc continuer ses efforts...”*

Anaïs Deville, CRIOC, octobre 2012

finale­ment, choisir le produit qui répond le mieux à leurs besoins.

Les règles MiFID visent aussi une meilleure protection de l’investisseur. La MiFID prévoit qu’un conseiller financier ne peut pas vendre de produits de placement à un client si ces produits ne cadrent pas le profil d’investisseur de ce client. Chaque année, il convient de vérifier si les produits de placement d’un client sont adaptés à son profil.

Dans le cadre de la simplification des produits, le moratoire sur la commercialisation de produits structurés particulièrement complexes a permis d’enregistrer de grands progrès. Le secteur financier a souscrit volontairement au moratoire par lequel il s’engage à ne pas commercialiser de produits structurés que l’Autorité des services et marchés financiers considère comme particulièrement complexes.

## Produits de crédit

La Loi sur le crédit à la consommation impose l’utilisation du « TAEG » (le taux annuel effectif global qui indique combien coûte un emprunt sur une base annuelle). De cette façon, le consommateur a la possibilité de comparer facilement différentes offres entre elles et il n’est pas confronté à des « formules incompréhensibles ».

La législation prévoit aussi que la publicité sur les crédits doit être accompagnée du message « Attention, emprunter de l’argent coûte aussi de l’argent » lorsqu’aucun taux d’intérêt n’est mentionné dans la publicité.

Pour le crédit aux entreprises comme pour le crédit aux particuliers, il existe un code de conduite dont l’une des valeurs de base est la transparence.

Le Code de conduite entre banques et entreprises s'inscrivant dans le cadre de l'octroi de crédit<sup>8</sup> a été signé en 2004. Renforcer la transparence est l'une des principales tâches de la Plate-forme de dialogue Financement des Entreprises, créée afin de restaurer la confiance dans le secteur. Pour ce faire, la Plate-forme a notamment lancé le site Financement des Entreprises.

Ce site offre aux entrepreneurs quantités d'informations et de conseils susceptibles de les aider à obtenir leur crédit. Ces entrepreneurs peuvent aussi trouver sur ce site des informations entre autres sur les notations, sur les initiatives des autorités publiques en matière de financement, etc.

Lorsqu'une demande de crédit est refusée, les banques doivent, conformément au Code de conduite, expliquer les principales raisons qui ont influencé leur décision. Donnée cruciale,

8. Le Code de conduite peut être consulté sur [www.financementdesentreprises.be](http://www.financementdesentreprises.be).

l'entreprise peut se voir offrir une deuxième chance: quand un crédit n'est pas accordé mais que le projet proposé est quand même viable, les banques examinent de leur propre initiative comment adapter la proposition.

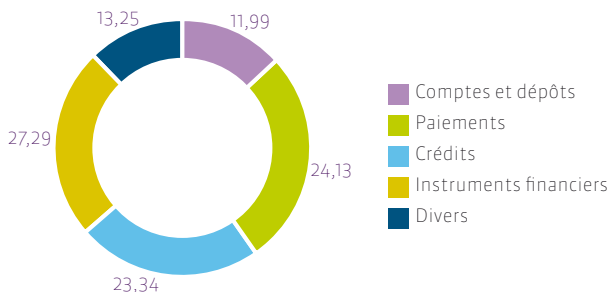
Depuis le début des années 2000, le Guide du Crédit à la consommation, le tableau budgétaire et la brochure sur le crédit-logement<sup>9</sup> sont mis à disposition sur le site de l'Union Professionnelle du Crédit (UPC), l'une des associations constitutives de Fefelfin. Ces instruments offrent au particulier une vue complète sur le crédit et l'aident à bien estimer sa capacité de remboursement.

9. Vous pouvez retrouver les guides et brochures sur [www.upc-bvk.be](http://www.upc-bvk.be).

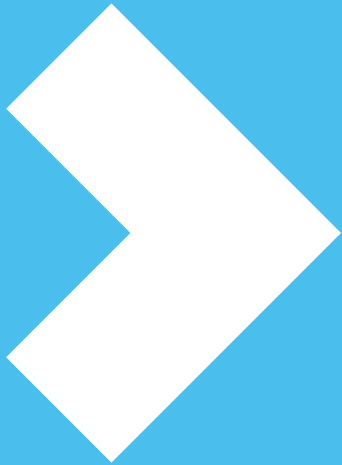
*27,9 % des plaintes introduites par des particuliers auprès du Service de Médiation en 2011 concernaient des instruments financiers, 24,13 % des paiements et 23,34 % des crédits. Il s'agissait souvent d'un problème de communication concernant le produit proprement dit et des conséquences et modalités d'application y attachées.*

**PLAINTES RECEVABLES EN 2011 CLASSÉES PAR THÈMES EN %**

(SOURCE: OMBUDSFIN)



# DES PERSONNES








# IMPACT SOCIAL



# en résumé

- 

La **proportion hommes-femmes** dans l'effectif du secteur bancaire est d'environ 50-50. Pourtant la proportion de femmes atteignant un niveau de direction n'est pas identique : seuls 25 % des postes de direction sont occupés par des femmes.
- 

Plus de **30 %** des **travailleurs** occupés par les banques sont âgés de **51 ans** minimum.
- 

Le secteur financier consacre 2,6 % de sa masse salariale brute à la **formation**. La moyenne des autres secteurs est de 1,52 %.

➤ La **charge de travail** dans le secteur financier est élevée. Conjuguée à l'image rigide que renvoie le secteur, il est souvent difficile pour ce dernier d'attirer les jeunes travailleurs et de les retenir.

➤ De nombreuses institutions financières encouragent activement le **volontariat**.

➤ Le secteur financier soutient de nombreux **projets artistiques** mais aussi des projets touchant l'**éducation financière** et le **sport**.

# gestion durable

## DU PERSONNEL



## Fait-il bon travailler pour des institutions financières ?

*Le secteur financier est un secteur intéressant et instructif qui offre des chances à ceux qui souhaitent évoluer. Opportunités de carrière, formations et coaching sont à la disposition du personnel. La politique de rémunération (salaires et avantages extra-légaux) y est aussi souvent plus attractive que dans certains autres secteurs. Le secteur est cependant confronté à un problème d'image dont il résulte qu'il lui est souvent difficile d'attirer des jeunes et de les garder. La charge de travail et les difficultés à combiner vie professionnelle et vie familiale qui en résultent peuvent aussi constituer un facteur déterminant dans le rejet du secteur financier en tant qu'employeur.*

### Diversité

Au 1<sup>er</sup> janvier 2012, l'effectif du personnel du secteur bancaire se composait pour 50,4 % d'hommes et 49,6 % de femmes. Le rapport évolue peu à peu vers 50-50. La majorité du

personnel d'exécution se compose de femmes (64,82 % du total). Il n'est toutefois pas encore question d'un équilibre entre hommes et femmes dans les fonctions supérieures (personnel de direction et de cadre): le pourcentage de cadres féminins est actuellement de 39,72 %. Le pourcentage de femmes ayant une fonction de direction s'achemine vers les 25 % (23,31 %). L'âge moyen des travailleurs dans le secteur bancaire se situe entre 43 et 44 ans; l'ancienneté moyenne est de 18 ans. Plus de 30 % (30,14 %) des collaborateurs du secteur bancaire ont 51 ans ou plus.

Les institutions financières s'efforcent également de développer une politique dans le cadre de laquelle l'emploi des personnes handicapées et des personnes d'origine étrangère occupe une place centrale. Les chiffres concrets à ce sujet pour le secteur ne sont pas disponibles mais, dans l'avenir, le secteur aura, à n'en pas douter, une marge de manœuvre pour engager davantage de collaborateurs issus de ces groupes.

Le 2 juillet 2007, une Charte de la Diversité est entrée en vigueur dans le secteur financier. Deux lignes de force sont à noter dans cette Charte: le renforcement de la diversité et du respect de l'autre au travail. Cette Charte prévoit par exemple que les départements des ressources humaines des institutions finan-

cières doivent veiller à recruter des personnes handicapées.

En collaboration avec les syndicats (2009-2010), un projet pilote à petite échelle s'adressant aux citoyens allochtones ayant un niveau de qualification élevé et venant d'arriver dans notre pays a également été mis au point. Des canaux autres que les agences de recrutement traditionnelles ont été contactés afin de joindre ces personnes. Une dizaine de personnes ont ainsi travaillé durant un an au sein du secteur financier et ont pu bénéficier durant cette période d'un accompagnement supplémentaire ainsi que de formations. Au terme du projet, 8 se sont vu proposer un contrat à durée indéterminée.

## Climat de travail

Le secteur financier met tout en œuvre pour offrir à ses collaborateurs un environnement de travail sain. 86 % du secteur (16 des 19 institutions financières sondées) permettent par exemple à leurs employés de travailler sur la base d'une grille-horaire flexible. 27,7 % de ces employés travaillent à temps partiel, et 13,4 % du total de l'effectif ont recours d'une manière ou d'une autre au crédit-temps.

98 % du secteur (14 des 19 institutions financières interrogées) offrent la possibilité à leurs

*“Pour attirer et conserver des talents, il est indispensable de mettre en place une flexibilité de l'emploi et de reconnaître l'importance de l'équilibre vie privée-travail !”*

*Ann Van de Perre, Groupe de travail stratégique de Febelfin, septembre 2012*

employés de travailler à domicile. Ce pourcentage est très élevé, comparé à d'autres secteurs. Le télétravail n'a pas seulement un impact positif sur la mobilité, il permet en outre aux employés de mieux combiner la charge de travail avec leur vie familiale.

Par ailleurs, les employés du secteur financier bénéficient d'une série d'avantages sociaux, dépendant de la politique individuelle de chaque institution financière, comme l'accès à une alimentation saine (principalement au restaurant de l'entreprise), l'accès gratuit ou à moindre coût à des facilités sportives, à des programmes pour mieux gérer le stress, ... Certaines institutions financières prévoient également des programmes d'échanges internationaux, des activités pour les enfants du personnel durant les vacances scolaires et même des crèches.

Outre les 20 jours de congé légaux et les 10 jours fériés légaux, le secteur financier offre encore un certain nombre de jours de congé supplémentaires.

Bon nombre d'institutions financières encouragent leurs collaborateurs à changer de fonc-

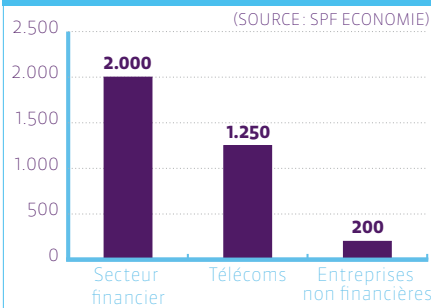
tion au bout de 5 à 7 années. Ceci permet de maintenir la motivation de ces collaborateurs ainsi que leur productivité tout au long de leur carrière. Les conventions collectives de travail (CCT) du secteur bancaire intègrent également une politique du personnel tendant vers une large employabilité des travailleurs tout au long de leur carrière. De plus, les CCT prévoient aussi que les collaborateurs qui souhaitent changer de fonction bénéficient d'un accompagnement.

## Formation

La formation est en permanence au centre de toutes les attentions du secteur. Les chiffres montrent qu'il n'y a pas de réelle diminution de l'investissement des institutions financières dans la formation de leurs employés plus âgés. Selon les derniers chiffres officiels de la Banque nationale de Belgique, qui datent entre-temps de 2010, l'effort du secteur financier en matière de formation atteint 2,75 % de la masse salariale brute, contre 1,64 % pour l'ensemble des entreprises en Belgique. L'objectif fixé dans le Pacte des Générations est de 1,9 %. En moyenne, le secteur financier consacre 2.000 EUR par collaborateur par an à la formation. Dans les autres secteurs, ce montant tourne autour des 500 EUR.

La crise financière a eu pour effet que l'offre de formations est devenue plus sélective. C'est ainsi que davantage de formations sont désormais dispensées en interne et que les formations assurées par des externes ont été limitées. De nouvelles méthodes comme l'e-learning sont aussi plus souvent utilisées afin de contenir les coûts tout en permettant aux institutions de continuer à offrir des formations.

DÉPENSE ANNUELLE 2009 EN FORMATION PAR TRAVAILLEUR EN EUR



## Charge de travail

En dépit des efforts consentis par les institutions financières pour offrir à leurs employés un climat de travail sain, on ne peut occulter le fait qu'il y a une certaine charge de travail. La réalisation d'objectifs et de chiffres de ventes, les restructurations et les contractions « douces » de personnel des dernières années, etc. ont pour effet que de nombreux collaborateurs sont confrontés à une charge additionnelle générée par le travail.

Par ailleurs, la sécurité de l'emploi n'est plus un fait acquis au sein du secteur financier. Celui qui veut se bâtir une carrière doit travailler dur.

## Attractivité du secteur

Au demeurant, le secteur financier est un univers particulièrement complexe qui se présente sous des abords rigides. Pour le monde extérieur, cet univers de costumes gris est difficilement compréhensible. D'un autre côté, cela peut être un incitant pour les jeunes talents qui apprécient la complexité des défis intellectuels à relever ici.

Ces derniers mois, le secteur financier a cependant constaté qu'il devenait de plus en plus difficile d'attirer des jeunes recrues, mais aussi de les garder.

Cette tendance se reflète également dans le degré d'attractivité que les jeunes reconnaissent aux institutions financières en tant qu'employeurs potentiels. Ces 3 dernières années, aucune institution financière n'est apparue dans le top 20 de l'Award de l'employeur le plus attractif de la société d'intérim Randstad. En 2009, KBC, ING et Dexia figuraient encore dans ce classement. Qui se situe dès lors dans

le peloton de tête ? En 2012, il s'agissait des géants pharmaceutiques et technologiques Deme, GSK et Technospace Aero.

Le fait que les banques belges aient restreint leurs activités internationales ou les aient transmises à des groupes étrangers a réduit les chances de leurs collaborateurs de mener une carrière internationale. Ceci a sans doute fait perdre au secteur une partie de l'intérêt qu'il revêtait pour les jeunes talents. L'image rigide du secteur n'arrange pas non plus le problème. Un bon salaire de base seul ne suffit plus pour les jeunes générations d'employés. Ceux-ci sont de plus en plus nombreux à rechercher un emploi idéal leur offrant un bon équilibre entre travail et vie privée. Si le secteur veut attirer et garder les jeunes talents, il a donc tout intérêt à rendre la charge de travail acceptable et à permettre la flexibilité.

## Que gagne un débutant dans le secteur financier ?

« Package de base » pour un conseiller commercial débutant sans expérience au sein du secteur financier :

- ▶ Salaire : 2.165,26 EUR bruts (rémunération sur la base du barème sectoriel)
- ▶ Avantages extralégaux, dépendant de chaque institution financière, mais souvent proposés par l'ensemble du secteur financier : une assurance-vie, une assurance hospitalisation, une assurance groupe, possibilité d'un crédit-temps, chèques-repas, formations, etc.

# soutien À LA COMMUNAUTÉ

## Comment le secteur financier soutient-il les projets sociétaux ?

*Le secteur financier soutient de nombreux projets sociétaux à différents niveaux: sport, culture, éducation, soutien de groupes défavorisés, etc. Compte tenu du niveau d'implication de leurs collaborateurs, de nombreuses institutions financières encouragent aussi ces derniers à s'investir sur leur lieu de travail - et sur une base volontaire - dans un projet sociétal.*

Une partie de ce que l'on appelle aujourd'hui la *Corporate Social Responsibility* était dispersé auparavant entre des mécénats (sponsors qui offrent un soutien financier sans en retirer eux-mêmes le moindre avantage), des œuvres de charité et des fondations des institutions financières. Nous ne disposons pas de chiffres concernant leur représentation dans la société.



Récemment, ces mécénats, œuvres de charité et fondations des institutions financières ont été centralisés dans une gestion de CSR plus professionnelle, telle que nous la connaissons aujourd'hui. Cette structure couvre toutes les formes de soutien financier et dons en nature mais aussi les activités bénévoles.

## Volontariat

97 % du secteur (14 des 19 institutions financières sondées) permettent à leurs employés de consacrer du temps durant leurs heures de travail à des activités bénévoles, ce qui est plus que dans la moyenne des entreprises sises en Belgique (55 %).<sup>10</sup>

Par ailleurs, certaines institutions soutiennent elles-mêmes aussi activement diverses activités bénévoles. C'est ainsi par exemple que les employés sont encouragés à lancer des actions de collecte de fonds. Les institutions doublent le montant que leurs collaborateurs ont donné à une œuvre de charité ou accordent un prix de solidarité afin de soutenir les œuvres de charité préférées des collaborateurs.

Un des membres de Febelfin a aussi établi un plan de coaching permettant à ses propres collaborateurs d'intervenir, sur une base volontaire, comme coach pour les femmes entrepreneurs d'Afrique, d'Asie, d'Amérique latine et du Moyen-Orient. Le but de cette initiative est que ces collaboratrices fournissent à ces femmes entrepreneurs les conseils nécessaires à l'élaboration de leur plan d'entreprise.

## Art et sport

De tous les projets sociétaux, les projets artistiques sont les plus promus par les institutions financières. Cette aide peut consister par exemple à soutenir ou faciliter une exposition. Par ailleurs, de nombreuses institutions financières se lancent également dans des actions de parrainage (par exemple, des concours sportifs ou des projets culturels).

## Instruction financière

Les institutions financières qui veulent soutenir l'instruction financière, le font de différentes manières : un site internet synoptique dispensant des informations compréhensibles, des cours pour les enfants, des ateliers financiers pour les personnes âgées et pour les jeunes, des séances d'information, etc.

La FSMA est légalement compétente pour l'instruction financière. Febelfin entretient des contacts étroits avec l'autorité de contrôle financière afin de développer un portail où le consommateur pourra directement accéder à toutes les informations financières disponibles. La Fédération continue aussi entre-temps à développer ses propres pages financières orientées consommateurs « mon argent et moi ». Les consommateurs y trouveront des explications claires concernant les paiements, les emprunts, les placements et l'épargne.

Toutes les institutions interrogées travaillent également à améliorer l'accessibilité de leurs produits et services pour une catégorie de public plus vulnérable : celle des personnes âgées, présentant un handicap ou des problèmes de vue. Les grandes entreprises sont celles

10. Baromètre 2011 de la Responsabilité Sociétale, réalisé par Business & Society Belgium.

qui consentent le plus d'effort en la matière. Quelques exemples:

- > l'installation de portes d'entrée plus larges pour les clients en chaise roulante
- > l'impression d'extraits de compte en braille
- > l'installation dans les banques en self-service de distributeurs dont les écrans peuvent afficher des textes en beaucoup plus grands caractères
- > etc.

Différentes institutions financières s'adressent à un public vulnérable (personnes malades, personnes handicapées, enfants,...) dans un cadre sociétal au sens large. Quelques exemples:

- > prévoir un call center temporaire tenu par des collaborateurs propres qui veillent à la bonne gestion des donations pour Kom op Tegen Kanker
- > le lancement de campagnes d'épargne dans le cadre desquelles l'argent est consacré à

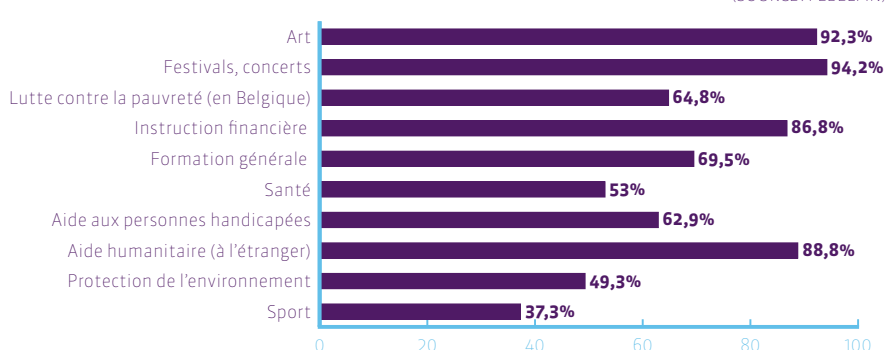
des projets concernant le placement familial, les soins de proximité et les réseaux de soins

- > le parrainage d'un restaurant employant des chômeurs de longue durée
- > la création d'un fonds d'intervention d'urgence qui offre un soutien financier en cas de désastre (par exemple, une catastrophe naturelle)
- > l'organisation d'une campagne de donation à l'occasion de la fête de Noël au bénéfice de l'UNICEF
- > etc.

Pour l'avenir, le secteur financier entend soutenir sur une base constante l'enseignement, les projets novateurs et l'économie sociale, ce qui ne sera possible que si une marge est prévue pour le financement de projets aux chances de réussite incertaines.

**PROJETS QUI BÉNÉFICIENT DU SOUTIEN DU SECTEUR FINANCIER**

Enquête banques membres mai 2012 - (SOURCE: FEBELFIN)



## Comment le secteur financier veille-t-il à ce que personne ne soit financièrement exclu ?

*Le secteur financier prête particulièrement attention aux gens en difficultés financières dans la société.*

*Le service bancaire de base permet à chacun de disposer au minimum d'un compte à vue. Au travers du micro-financement, l'on tente d'ouvrir l'octroi de crédit aux personnes qui s'en voient refuser l'accès via les voies traditionnelles.*

*Dans l'avenir, le secteur financier devra s'assurer que la numérisation croissante des produits et services n'exclut pas certaines personnes.*

### Service bancaire de base

Il peut arriver qu'un client ne puisse ouvrir un compte à vue en raison de sa situation financière ou parce que ses anciens comptes ont été clôturés. Or, sans compte à vue, il est difficile de payer ses factures ou de retirer de l'argent.

Afin d'offrir à chacun la chance de pouvoir effectuer ses paiements, la loi prévoit depuis 2003 un service bancaire de base. Ce service permet à chaque consommateur en Belgique de disposer d'un compte à vue pour un coût maximal de 13,97 EUR par an.

Certaines conditions doivent être remplies pour pouvoir obtenir un service bancaire de base: le consommateur ne peut pas avoir plus de 6.000 euros d'épargne ou de crédits. Il ne peut pas non plus avoir commis des faits criminels.

En 2011, 12 institutions financières ont enregistré 1.095 nouveaux services bancaires de base. Depuis 2003, le nombre total de services de ce type est de 8.605. Sur toutes ces années d'existence, le service bancaire de base n'a été refusé que 8 fois, la plupart du temps parce que le demandeur détenait déjà un compte à vue. Le Service de Médiation n'a reçu aucune plainte concernant le service bancaire de base en 2011.

#### STATISTIQUES SERVICES BANCAIRES DE BASE 2011

Nombre de banques ayant enregistré des services bancaires de base	12
Nombre de services bancaires de base ouverts	1.095
Total des services bancaires de base existants	8.605
Total des refus d'ouverture de services bancaires de base <sup>11</sup>	8
Nombre de services bancaires de base résiliés <sup>12</sup>	981

11. Dans la plupart des cas où l'on a refusé d'ouvrir un compte, la raison était que le demandeur était déjà titulaire d'un compte à vue.

12. La principale raison de la résiliation était la demande de résiliation par le titulaire lui-même.

*“La loi instaurant un service bancaire de base : un grand pas en avant. Dix ans plus tard, le temps d’évaluer : l’exclusion bancaire est-elle abolie ?”*

*Françoise Deboe, Service de lutte contre la pauvreté, septembre 2012*

Notre pays est considéré comme un exemple dans le domaine du service bancaire de base. Le 18 juillet 2011, la Commission européenne a publié une recommandation non contraignante afin d’encourager les Etats membres de l’UE à offrir à chacun de leurs citoyens un service bancaire de base. Cette recommandation est dans une large mesure inspirée du modèle belge : un grand nombre de dispositions de la législation belge ont été intégralement reprises.

## Micro-financement

Le micro-financement permet aux personnes qui souhaitent lancer une entreprise et éprouvent des difficultés à obtenir un crédit via les canaux normaux (par exemple, les chômeurs) d’être malgré tout aidés par de petits prêts, jusqu’à environ 10.000 EUR. A côté du soutien financier, les institutions de micro-financement (IMF) proposent également des formations et des conseils aux entrepreneurs débutants.

Cette méthode permet de soutenir, en Belgique, mais aussi à l’étranger, les entreprises

débutantes et les initiatives locales à petite échelle. Les IMF à l’étranger ont surtout pour vocation de lutter contre la pauvreté, tandis qu’en Belgique elles visent à accorder un crédit aux personnes qui sont exclues du système bancaire traditionnel.

Les banques n’offrent pas de micro-crédits elles-mêmes, mais elles soutiennent ces initiatives via un partenariat avec des institutions de micro-financement.

## Le fossé numérique

Les produits et services que le secteur financier offre sont de plus en plus numérisés et automatisés. La banque par internet, la banque en self-service, etc. présentent le grand avantage d’être plus rapides, meilleur marché et souvent plus faciles. Mais il existe à côté de cela un groupe de personnes grandissant qui ne sont pas familiarisées avec ces technologies. Dans l’avenir, cela constituera aussi un défi pour le secteur financier que d’empêcher que le fossé numérique qui s’est creusé n’exclue ces personnes financièrement.

## Trajet de soins

Certains événements imprévus comme un licenciement ou une maladie de longue durée peuvent avoir un impact sur la capacité financière des ménages. Un crédit hypothécaire ou autre risque alors de grever beaucoup plus lourdement le budget familial.

Là aussi, le particulier peut compter sur son banquier. Ensemble, les deux parties rechercheront une solution pour alléger la charge financière mensuelle du client. Pour un crédit hypothécaire, par exemple, différentes possibilités peuvent être envisagées.

Au plan financier également, mieux vaut prévenir que guérir. Il existe de très nombreuses procédures qui peuvent aider celui qui se retrouve confronté à des difficultés financières. Ces procédures permettent d'anticiper les problèmes éventuels et d'ainsi éviter le pire.

Les pouvoirs publics prévoient également une assurance gratuite visant la perte de revenus. Au moment de contracter un crédit, il peut être opportun de souscrire à une telle assurance.



### Veillez à ce que les pièces de votre puzzle financier s'emboîtent bien

même dans des circonstances imprévues



#### Parlez-en avec votre banquier

Si votre entreprise ferme ses portes et que vous perdez votre emploi, ou dans d'autres circonstances imprévues (par ex. une maladie de longue durée), votre capacité financière va diminuer. Vos crédits hypothécaires et autres vont soudain peser beaucoup plus lourd sur votre budget. C'est le moment d'agir !

Parlez-en avec votre banquier. Ensemble et dans un esprit de compréhension mutuelle, vous rechercherez une solution pour réduire votre charge financière mensuelle.



Contactez votre banquier ou surfez sur [www.febeffin.be](http://www.febeffin.be)



# PRODUITS



# **IMPACT VIA AUTRES**



# en résumé



La recommandation formulée par Febelfin vise à garantir le respect de quelques **normes minimales** pour les **produits « durables »**.



Fin 2011, **6,7 %** de l'ensemble des **fonds de placement** étaient des **fonds durables**.





**Les crédits verts** ont remporté un vif succès : lorsque la mesure allait toucher à son terme, des personnes ont encore privilégié les investissements verts. En 2011, on a compté ainsi 140.000 nouveaux crédits, pour un montant total de 2,3 milliards EUR.

# produits DURABLES



## Comment le secteur génère-t-il des produits durables de qualité ?

*Les produits financiers durables peuvent revêtir différentes formes. Les plus connus sont les fonds de placement éthiques ou durables. Il existe aussi, parallèlement, mais en nombre plus limité, des produits d'assurances durables, des produits d'épargne durables et des crédits durables (les « crédits verts »).*

*Febelfin a élaboré une recommandation minimale pour ses membres qui définit les produits financiers qui peuvent être qualifiés de durables.*

## Recommandation

La portée concrète de la «durabilité» d'un produit donné est largement déterminée par le distributeur ou le promoteur du produit. Aussi n'est-il pas toujours aisé pour le consommateur de savoir quels produits sont "véritablement" durables. D'autant que la définition de durable ou «éthique» n'est pas universelle. L'énergie nucléaire, le tabac ou les organismes génétiquement modifiés sont des exemples d'activités dites controversées dont le financement par le biais de produits durables est encore en discussion.

Quelques normes minimales doivent être respectées. Le financement à large échelle de l'industrie de l'armement ou d'entreprises violent manifestement les droits de l'homme est difficilement justifiable. Il est essentiel pour le


consommateur de pouvoir apprécier aisément et clairement si la définition de durabilité d'un produit correspond à sa vision personnelle à cet égard. Il doit en outre pouvoir être assuré que le produit qu'il a acquis rencontre aussi effectivement, directement ou indirectement, des objectifs durables.

Dans ce cadre, Febelfin a élaboré une recommandation pour ses membres. Vous pouvez retrouver de plus amples informations à ce sujet sur


[www.febelfin.be/fr/produits-durables](http://www.febelfin.be/fr/produits-durables).

## Fonds de placement durables

Depuis 2001, Beama, l'association pour les produits de placement, est active dans le suivi du contrôle de qualité des organismes de placement collectif (OPC) qui réalisent des



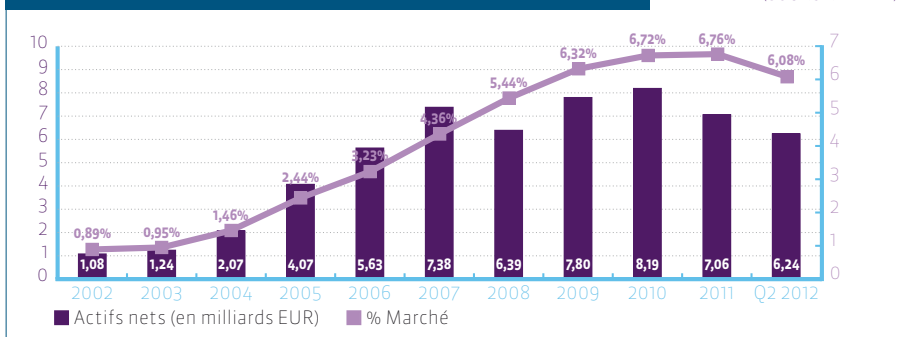
*“Les recommandations de Febelfin et les références aux meilleures pratiques constituent une pierre importante dans la construction d’une norme de qualité qui peut encore gagner en force par le fait d’une application contraignante stricte, d’un contrôle indépendant et éventuellement à terme d’un cadre légal. Un dialogue et des accords sociétaux actifs concernant la responsabilité sont sans aucun doute des ingrédients qui garantissent l’impact et l’intégrité des investissements durables.”*



Herwig Peeters, Forum Ethibel, septembre 2012

**EVOLUTION DES ACTIFS NETS DES FONDS DE PLACEMENT DURABLES**

(SOURCE : BEAMA)



Investissements socialement responsables et durables (ISR/D). Dans un premier temps, le poids des OPC sur le marché belge était limité : les fonds de placement durables (OPC ISR/D) représentaient 1 % de tous les OPC commercialisés en Belgique.

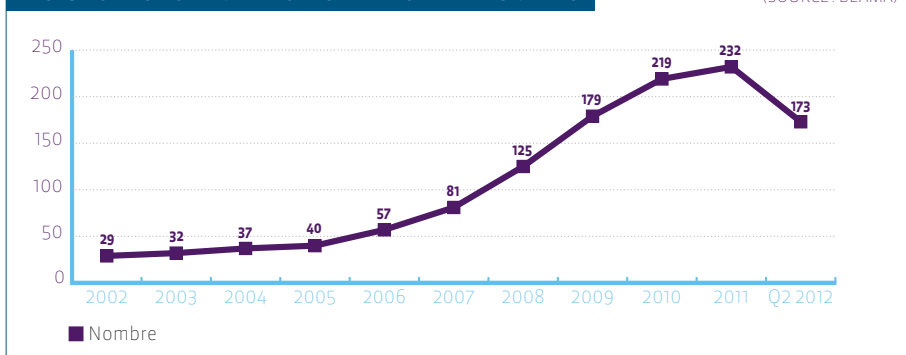
un montant de 8,19 milliards EUR). La nette tendance à la hausse de 2004 à 2006 est largement due au fait que les OPC remplissant les conditions ISR/D ont alors reçu le label de fonds de placement durables.

Entre 2004 et 2010, la part des fonds de placement durables sur le marché belge a augmenté jusqu'à atteindre 6,72 % fin 2010 (soit

A côté de cela, les gestionnaires de fonds de placement durables ont fait la promotion de ce type de produits.

**EVOLUTION DU NOMBRE DE FONDS DE PLACEMENT DURABLES**

(SOURCE : BEAMA)



Entre 2007 et 2009, c'est, chaque année, presque un quart de la croissance qui a été réalisé grâce à du capital frais investi dans des fonds sortis sur le marché dans le courant de l'année concernée. En 2009, ce sont 54 nouveaux fonds de placement durables qui sont apparus sur le marché belge pour un montant de plus de 2 milliards EUR.


## Produits d'épargne durable

Le nombre et le volume de produits d'épargne durables est actuellement encore sensiblement inférieur à ceux des fonds de placement. Seules quelques institutions offrent pour l'instant ces produits. L'engagement individuel de certaines institutions et la récente recommandation relative à la norme minimale pour-


raient toutefois renforcer considérablement l'épargne durable dans l'avenir.

## Crédits verts

Fin 2008, le gouvernement a pris la décision d'instaurer le système des crédits verts afin de soutenir l'économie belge et le secteur de la construction. Dans ce cadre, l'Etat prévoyait une bonification d'intérêt de 1,5 %, ce qui revenait à financer lui-même 1,5 % de l'intérêt des crédits verts. Cette mesure devait permettre aux consommateurs belges de financer leurs investissements économiseurs d'énergie, comme l'installation de panneaux solaires, une isolation de toitures, un double vitrage, etc. à un tarif avantageux



*“Les investissements durables ont fortement progressé au cours de la dernière décennie, mais cela reste un phénomène marginal : en Europe, on estime qu'ils représentent 1,4 % du capital investi. L'octroi de crédit durable est un défi plus important, mais une interprétation plus osée est aussi possible. Il ne s'agit pas seulement d'envisager des prêts visant un meilleur environnement et encore moins d'exclure certains dossiers, mais bien de financer une ambition, celle du progrès économique et social.”*



Jan Vandenhove, Vigeo, octobre 2012

Dans les premiers mois de l'entrée en vigueur de la mesure, le nombre de crédits verts avec bonification d'intérêt est demeuré limité. Dans le courant de l'année 2010, quand la mesure est devenue plus connue, les prêteurs en ayant fait l'article, les crédits verts ont décollé.

D'août 2009 à fin 2010, environ 77.000 crédits verts ont été octroyés, pour un montant total de 1,2 milliard EUR. Enfin, en 2011, lorsque l'on a annoncé que la mesure ne serait pas reconduite, le nombre de crédits a explosé: 140.000 contrats pour un montant de 2,3 milliards EUR.

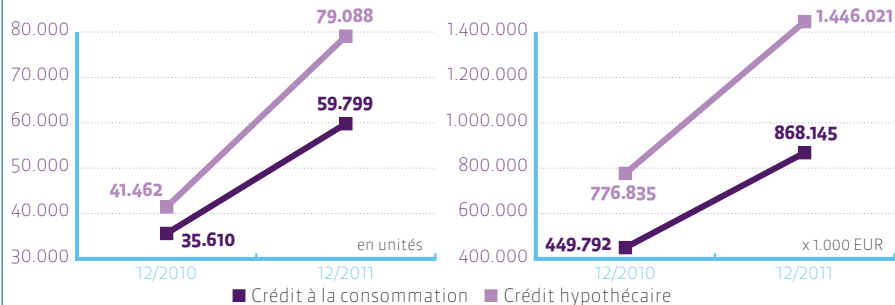
La fin de ce type de mesure gouvernementale n'empêche pas le secteur financier de poursuivre sa contribution à l'investissement socialement responsable et durable. La plupart des banques offrent ainsi toujours des crédits verts à un taux avantageux, même s'ils ne sont plus que partiellement subventionnés par les pouvoirs publics.

*La réglementation oblige les individus et les entreprises à penser de manière plus écologique. C'est ainsi que Bruxelles a édicté de nouvelles normes écologiques et énergétiques pour les bâtiments qui abritent des entreprises. Ces règles nécessiteront des milliards d'euros d'investissements afin d'adapter les bâtiments aux nouvelles normes d'ici à 2015. A leur tour, les institutions financières devront repenser leurs méthodes de financement.*

*Cependant, il ne s'agit pas seulement du financement des bâtiments, mais aussi de leur valeur résiduelle, qui est déterminante pour les garanties sur les crédits devant être demandées.*

EVOLUTION DES CRÉDITS VERTS 2009-2011

(SOURCE : UPC-BVK)



investir

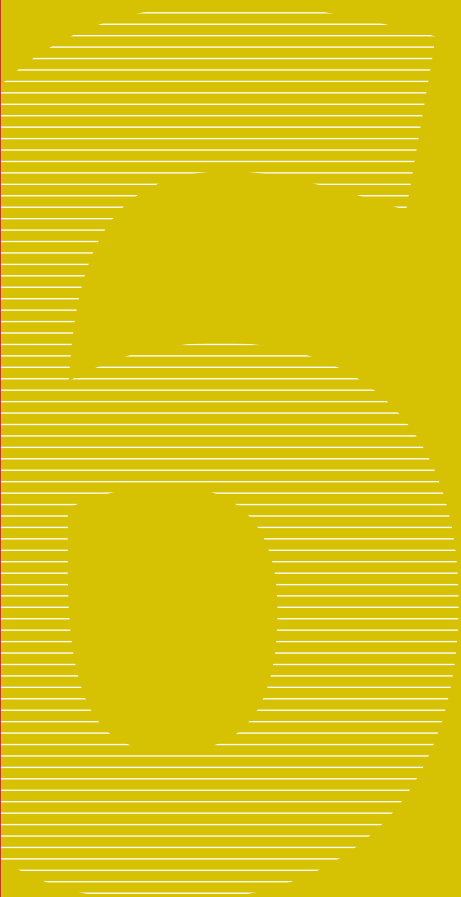


**produits  
financiers  
durables**

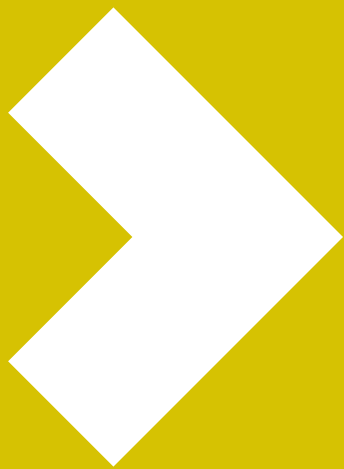
emprunter



épargner



# MILIEU DE VIE





# IMPACT SUR L'ENVIRON- NEMENT



# en résumé



De nombreux collaborateurs du secteur financiers privilégient les **transports publics** et choisissent de laisser leur voiture au garage.



Le secteur financier s'efforce aussi de limiter son empreinte écologique en proposant des **postes de travail flexibles**. Ainsi, pour 10 travailleurs, il n'y a que 8 places disponibles et le secteur encourage par exemple le télétravail.

➤ Un **paiement électronique** produit beaucoup moins de CO<sub>2</sub> qu'un paiement en espèces : c'est l'une des raisons pour lesquelles le secteur encourage les paiements électroniques.

➤ Pour le futur, les institutions financières entendent accroître leur effort en termes de **réduction du CO<sub>2</sub>** : elles se fixent dès lors une série d'objectifs ambitieux à cet égard.

# empreinte ÉCOLOGIQUE



## Jusqu'où le secteur financier est-il vert ?

*L'empreinte écologique du secteur financier est en grande partie déterminée par sa consommation de papier et d'énergie. Les institutions financières essaient de réduire cette consommation autant que possible. Elles s'efforcent également d'apporter leur pierre à l'édifice en matière de « mobilité verte ». Plus que dans d'autres secteurs, dans le secteur financier, la voiture est bannie en tant que moyen de transport entre le domicile et le lieu de travail. Plusieurs défis restent à relever pour l'avenir si l'on veut diminuer les émissions de CO<sub>2</sub>.*

## Mobilité

Le nombre de collaborateurs du secteur financier qui se rendent à leur travail en tram, train, bus ou métro est un peu plus élevé que dans le reste du secteur tertiaire. Parmi les moyens de transport en commun empruntés, le train est depuis toujours sur le podium. Le fait que dans le secteur financier, tous les collaborateurs soient remboursés de leur abonnement annuel de transport en commun à hauteur de 100 % contribue apparemment largement à ce succès. Il faut aussi compter avec le fait que la plupart des quartiers généraux des principales institutions financières sont concentrés dans les grandes villes, et principalement à Bruxelles, villes qui sont plus facilement accessibles via les transports en commun. C'est là une évolution qui s'est surtout marquée au cours de la dernière décennie. Auparavant, l'essentiel de l'emploi était localisé dans les agences régionales des institutions financières.

Différentes institutions financières prévoient aussi, à côté de la prime destinée à ceux qui

utilisent leur vélo pour se rendre à leur travail, des emplacements (couverts) pour les vélos, des kits de réparation ainsi que des douches.

En dépit de ces efforts visant à encourager les collaborateurs à délaisser au maximum leur voiture, c'est pourtant la voiture qui, de tous les moyens de transport, obtient toujours le meilleur score. Le pourcentage des automobilistes est cependant nettement plus bas dans le secteur financier qu'en dehors de celui-ci.

Par l'encouragement des "flexible work-places", le secteur cherche aussi à limiter son empreinte écologique. C'est ainsi que 8 places sont disponibles pour 10 employés, le personnel ayant la possibilité de télétravailler, etc.

## Papier et énergie

L'empreinte écologique du secteur financier est en grande partie déterminée par sa consommation de papier et d'énergie. Les institutions financières essayent de freiner cette consommation en adoptant différentes mesures :

*“Parvenir à des immeubles de banques énergétiquement neutres et à un trajet travail/domicile plus « vert » est l'une des priorités du secteur financier. Mais l'octroi de crédit offre également au secteur un important levier pour stimuler les investissements verts.”*

Danny Jacobs, Bond Beter Leefmilieu, août 2012

- > la diminution du chauffage durant l'hiver, ainsi que de l'air conditionné en été
- > le remplacement des appareils électriques trop vieux ou énergivores
- > l'installation de waterboilers et de panneaux solaires
- > la participation à la Earth Hour du WWF, heure durant laquelle les lumières sont éteintes
- > l'impression sur papier durable (papier ayant un label ECO ou un label FSC indiquant que ce papier provient de forêts gérées de façon responsable)
- > la sensibilisation des employés, l'idée étant qu'ils n'impriment plus les courriels, ou à tout le moins le fassent en recto-verso
- > etc.

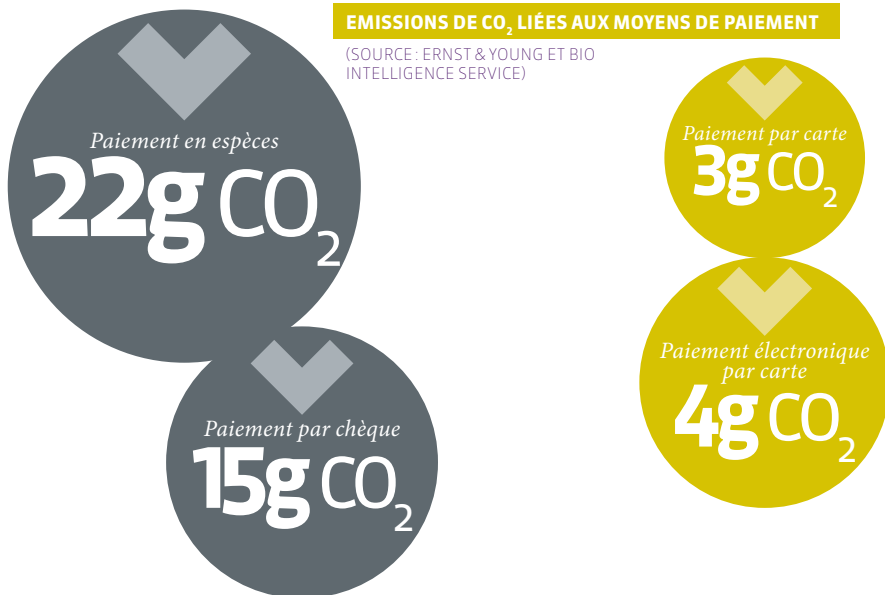
## Objectifs

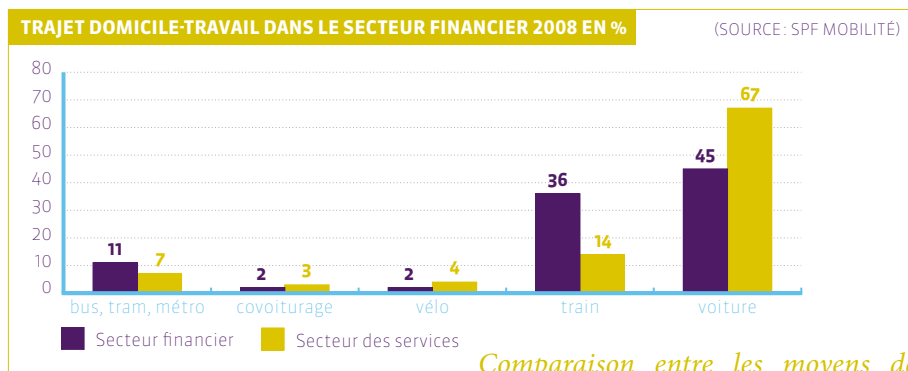
Dans l'avenir, les institutions financières souhaitent même aller encore plus loin. Certaines d'entre elles se sont fixé des objectifs ambitieux afin de réduire les émissions de CO<sub>2</sub>:

- > diminution de la consommation d'énergie de 13 % d'ici 2015 et de 20 % d'ici 2020
- > une part de 20 % d'énergies renouvelables au sein du bilan énergétique total
- > 10 % de papier en moins par client d'ici 2013 (exprimé en kg) et une réduction de 5 % de la consommation de papier en général
- > une diminution de 20 % des gaz à effet de serre provenant de leur parc de voitures de société

### EMISSIONS DE CO<sub>2</sub> LIÉES AUX MOYENS DE PAIEMENT

(SOURCE : ERNST & YOUNG ET BIO INTELLIGENCE SERVICE)





*Comparaison entre les moyens de transport utilisés par les employés pour rejoindre leur lieu de travail dans le secteur bancaire ou dans l'ensemble du secteur tertiaire.*

- > une réduction du nombre de voyages d'affaires
- > etc.

De plus, le secteur financier encourage les paiements électroniques. C'est l'e-paiement qui a l'empreinte écologique la plus faible de tous les moyens de paiement. C'est ainsi qu'un paiement électronique par carte produit 3 grammes de CO<sub>2</sub> tandis que cette production peut aller jusqu'à 22 grammes pour un paiement en espèces.



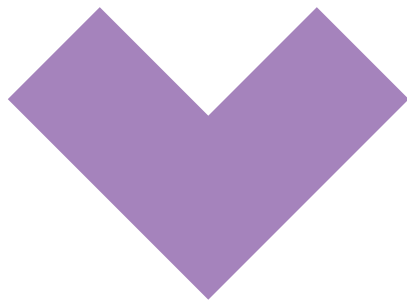


Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines.



**VERS UN SECTEUR  
FINANCIER DURABLE  
ET VITAL**





Avec le support de



[www.lesbanquesetlasociete.be](http://www.lesbanquesetlasociete.be)