

PLACEMENT L'assurance-vie n'est pas morte, loin de là. Valeur sûre des investissements à long terme, elle séduit même de plus en plus de Français. Petit point sur ce contrat qui ne connaît pas la crise.

EMPRUNT Passage obligé de toute personne qui acquiert un bien immobilier à crédit, le prêt bancaire exige des garanties. Celles-ci peuvent très vite virer au casse-tête. On vous aide à y voir plus clair.

LA BANQUE EN LIGNE SURFE SUR SON SUCCÈS

SÉBASTIEN TRANCHANT

« J'ai autre chose à faire que d'attendre une semaine pour voir mon banquier ! »

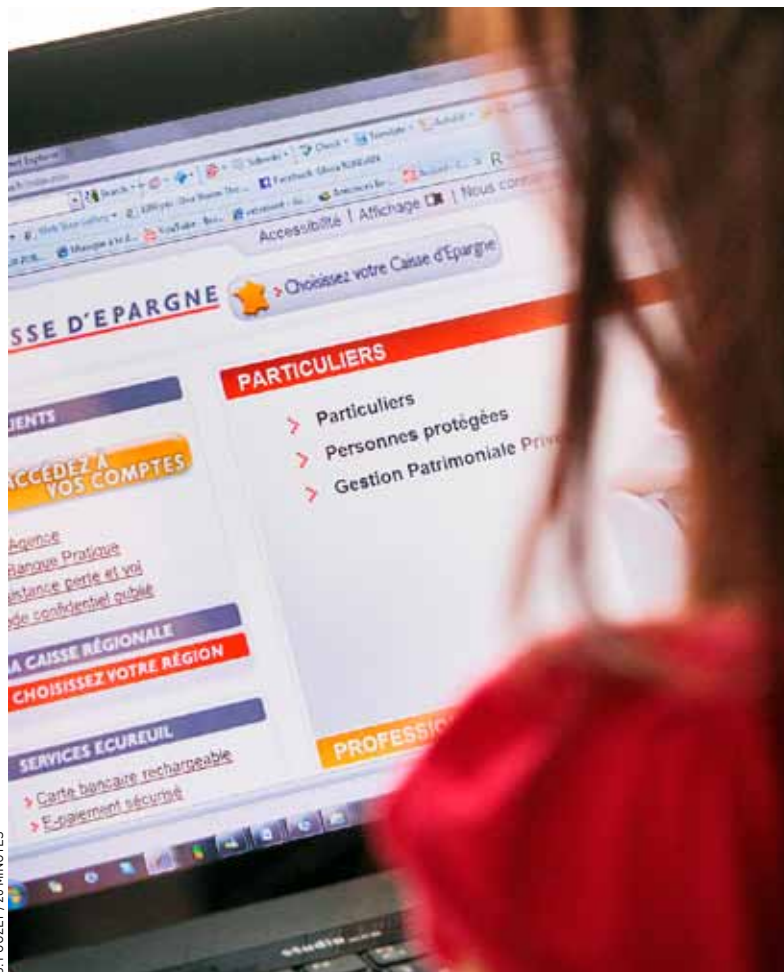
À l'heure de l'e-commerce triomphant, la relation avec son bon vieux conseiller d'agence bancaire est souvent synonyme de galère pour les personnes ultra-familiarisées avec les nouvelles technologies. À entendre les clients des banques clas-

La relation directe – rassurante – avec le conseiller reste privilégiée dès qu'il s'agit de grosses sommes.

siques, c'est même un cauchemar ! La réalité demeure toutefois un peu moins caricaturale. Car si les banques en ligne semblent en phase avec l'avènement des nouvelles technologies et l'évolution de la relation consommateurs, leur clientèle représente moins de 2% du marché. « Ce secteur va encore progresser mais cela mettra un peu de temps, analyse Dominique Morteau, directrice d'études chez Precepta. D'une part, parce que les Français changent peu de banque ; d'autre part, parce que la clientèle ciblée par les établissements en ligne est généralement orientée CSP+, (catégories socioprofessionnelles supérieures donc plutôt segmentée) (comprenez « pas si nombreuse »), et surtout très exigeante.

CB gratuite... sous conditions

Il faut avouer que les arguments commerciaux des banques en ligne sont plutôt efficaces. À commencer par les tarifs, souvent bien en deçà de ceux pratiqués par les établissements traditionnels, encore montrés du doigt il y a peu dans un rapport de la Commission européenne. Boursorama, Fortuneo ou encore ING Direct proposent, par exemple, la gratuité de la carte de crédit sous conditions de revenus ou d'épargne, ce qui



Piquées par leurs concurrentes du Net, les banques traditionnelles se mettent en ligne.

les placent sans difficulté parmi les acteurs les moins chers du marché. Toutefois, « il faut être vigilant car la gratuité totale n'existe pas. Il y a toujours une contrepartie », prévient Eric Delannoy, vice-président de Weave, cabinet de conseil en stratégie. Qui dit CB gratuite ne dit pas forcément pouvoir bénéficier du débit différé, d'une autorisation de découvert ou encore d'un plafond de retrait important. La subtilité peut aussi prendre d'autres formes : si votre hobby est de boursicoter, sachez que l'ordre de Bourse n'est pas forcément facturé, mais que votre inactivité sur les marchés

(Crédit mutuel Arkéa), juge pourtant les services de sa nouvelle banque très positifs. « Client du Crédit mutuel, j'avais ouvert un premier compte titres dans cette banque, mais je me suis rapidement aperçu qu'une de leurs filiales pratiquait des frais deux fois moins élevés sur les transactions. Depuis, je me demande régulièrement si je ne devrais pas basculer tous mes comptes chez Fortuneo. Mais je reste encore attaché à la relation directe avec mon banquier. »

Relation distante ? Pas toujours

Un rapport humain important. Car, si Internet est utilisé par 50% des Français pour consulter leur situation bancaire, la relation directe – rassurante – avec le conseiller reste privilégiée dès qu'il s'agit de grosses sommes. Toutefois, banque en ligne n'est pas toujours synonyme de relation lointaine et désincarnée. En plus des téléconseillers, Boursorama dispose, par exemple, d'un petit réseau d'agences depuis le rachat de Caixa Bank en 2006 ; Groupama banque et AXA banque mettent à disposition leur réseau d'agents généraux (même s'ils ne sont pas autorisés à réaliser toutes les opérations) ; quand d'autres établissements en ligne comme Monabanq proposent une alternative à la relation téléphonique avec des « rendez-vous webcam ». « J'ai été client de trois banques traditionnelles avant de rejoindre AXA banque, et je n'ai jamais eu à me plaindre de mon nouveau conseiller », confie Vincent, 36 ans, webmestre. « Avant de trancher entre banque en ligne et banque de réseau, il faut savoir précisément quel contact et quels conseils on attend, car la relation à distance ne convient pas à tous, insiste Laurence Dourron, de l'observatoire indépendant Testepourvous.com. Une qualité relationnelle qui divise car, selon Eric Delannoy, elle est réellement « perfectible » chez les acteurs de la banque en ligne. « La relation bancaire ne se résume pas à un prix. Le service doit être bon, c'est essentiel pour fidéliser les clients en ligne. » ■

50 %

des Français consultent leurs comptes sur Internet.

peut vous pénaliser financièrement. Conscient de tout cela, Patrick, 44 ans, agent immobilier, titulaire depuis neuf mois d'un compte titres chez Fortuneo

COÛT Des offres tout en un vendues comme économiques. Attention! seulement selon vos besoins

LES PACKAGES MÉRITENT UN BON DÉCRYPTAGE



ELSING / SUNSHINE INTERNATIONAL / SPA

SÉBASTIEN TRANCHANT

Pour déchiffrer parfaitement l'offre des banques en ligne, le concept à comprendre, c'est le package. Opaque, il doit être disséqué minutieusement. Trois questions à se poser avant de choisir l'établissement que l'on souhaite rejoindre.

1 Un package bancaire, quésaco ?

C'est une formule tout en un, non obligatoire mais bien marketée, proposant un ensemble de services et de produits bancaires (frais de gestion du compte, envoi de chèques, assurances des moyens de paiement...) pour un tarif forfaitaire. Les packages sont multiples et généralement moins chers que la somme des services facturés à l'unité. A tort ou à raison, ils sont souvent perçus par les clients comme un moyen de les faire «banquer». « Les offres groupées ne sont pas faites pour tout le monde, rapporte Laurence Dourron, de l'observatoire Testepourvous.com. Leur souscription n'est rentable que si elle est adaptée à la consommation des services utilisés au cours de l'année. »

2 Pourquoi des banques en ligne font l'impasse sur ces offres ?

Fortuneo, ING Direct, Monabanq et Boursorama notamment ont délibérément choisi de ne pas proposer de packages.

« A l'heure où les clients ont pris l'habitude de comparer tous les prix, nous avons fondé notre modèle sur la transparence, explique Hugues Le Bret, président de Boursorama. Proposer des offres groupées n'aurait pas été cohérent. » Pour Dominique Morteau, directrice d'études chez Precepta, ce positionnement est avant tout stratégique : « Les packages, à la tarification souvent floue, n'étant pas bien considérés, c'est un moyen pour ces banques en ligne de se démarquer des établissements traditionnels. Les clients savent exactement ce qu'ils paient, ça les rassure. »

3 Les banques traditionnelles vont-elles réagir ?

Selon Eric Delannoy, vice-président du cabinet de stratégie Weave, « les banques de réseau ont conscience que leur tarification actuelle est excessive. Mais les mentalités sont en train d'évoluer avec LCL, par exemple, qui propose un package à la carte. D'autre part, les banques classiques créent de plus en plus leur entité en ligne. Et même si elles ne sont pas encore compétitives en termes de prix, l'évolution naturelle des choses pousse à la baisse des coûts. Deux modèles vont désormais cohabiter dans le paysage bancaire : un modèle purement Internet, proposant des services spécifiques, et un modèle d'offres complémentaires, lié aux banques de réseau. » ■

ENTRE BUGS ET ÉCONOMIES, UN CLIENT « GLOBALEMENT SATISFAIT »

Client de la Société générale depuis des années, Alexandre, 34 ans, directeur commercial, a poussé la porte de la filiale en ligne, Boursorama, en mai dernier et il « ne regrette rien ». « J'en avais assez de payer des services que je n'utilisais jamais, explique-t-il. Auparavant, la gestion annuelle de mon compte courant avec une Carte bleue basique me coûtait 150 €, désormais je dispose d'une gamme complète de produits ainsi que d'une carte Visa Premier à débit différé pour seulement 18 € par an. Il n'y a pas photo ! » Ayant l'habitude d'avancer de nombreuses notes de frais pour son travail, la souplesse que lui confère sa nouvelle carte bancaire a été un argument de poids.

Boursicoteur assidu, il s'y retrouve aussi sur ses frais de courtage. « Selon mon volume d'opérations, je peux économiser de 500 à 600 € par mois », estime-t-il. Petit bémol tout de même : les bugs réguliers du site Web de la banque qui peuvent réduire la plus-value sur une opération. Alexandre est d'ailleurs en négociation avec l'établissement pour le remboursement d'une perte récente. Bien que satisfait de sa nouvelle banque en ligne, le jeune directeur



Alexandre, nouveau client de la banque en ligne Boursorama.

commercial a toutefois conservé un compte à la Société générale. « Je voulais garder la liberté de pouvoir faire jouer la concurrence. Aujourd'hui, on ne vous fait pas de bonnes conditions bancaires pour vos beaux yeux. Quand il s'agit de négocier un prêt immobilier, par exemple, cela tient plutôt du rapport de force. En ayant des billes dans deux établissements, je me sens plus fort pour défendre mes intérêts. » ■

S. T.

PLACEMENT De nombreux avantages fiscaux rendent ce produit d'épargne de plus en plus attractif

UNE DEUXIÈME JEUNESSE POUR L'ASSURANCE-VIE

SÉBASTIEN TRANCHANT

On la présente souvent comme le placement préféré des Français. C'est vrai : fin janvier, la totalité des encours placés en assurance-vie atteignait 1,257 milliard d'euros, un chiffre en augmentation de 10 % sur un an. Un succès quasi ininterrompu, qui s'explique notamment par un taux rémunérateur intéressant et une fiscalité réduite.

Le top de l'investissement durable

« Si j'ai souscrit un contrat d'assurance-vie en 2005, confie Alexandra, 37 ans, mère de trois enfants, c'est pour faire fructifier un capital sans prendre trop de risques. En plus, s'il devait m'arriver quelque chose, j'ai la garantie que cet argent ira à mes proches. Ça me tranquillise. » Arnaud, son mari, est lui aussi détenteur d'une assurance-vie, pour les mêmes raisons. Propriétaire de plusieurs appartements, titulaire d'un compte titres, le couple aime « faire travailler » son argent.

Pourquoi avoir choisi ce contrat plutôt qu'un autre placement ? « Sur la durée, c'est le meilleur investissement », commente Alexandra. Une analyse confirmée par Olivier Eon, responsable du site Internet Testepourvous.com, observatoire indépendant de produits financiers. « Ponctuellement, les livrets peuvent être plus intéressants comme ce fut le cas en 2008. Mais cela ne dure jamais très longtemps. Sur le long terme, l'assurance-vie reste très indiquée. »

Mieux vaut un bon capital de départ

Gare toutefois aux effets d'annonce : Bercy, qui trouve certaines offres commerciales exagérées, avec des taux garantis mirobolants, a d'ores et déjà promis des mesures pour certifier une



Un placement complexe dans lequel il est important de ne pas se jeter les yeux fermés.

« information loyale » aux assurés. 4,2 % de taux de rendement moyen en 2008, 3,9 % en 2009. Même si la tendance est à la baisse, ce placement reste rentable. Néanmoins, il ne faut pas s'y lancer tête baissée. Il n'est pas très intéressant, par exemple, de souscrire une assurance-vie et de l'approvisionner par petites mensualités dès le départ. « Bien souvent, les intérêts ne couvrent pas les frais de l'assureur et il faut attendre longtemps avant que la somme

placée rapporte au souscripteur. Mieux vaut confier un capital au départ, puis l'alimenter ensuite. Se constituer une épargne via un compte titres ou par livret, et transférer dans un second temps ce capital en assurance-vie, est un bon moyen d'optimiser plus rapidement son rendement », explique Olivier Eon. Qui avertit par ailleurs « qu'il vaut mieux opter pour un contrat à versements libres, plutôt qu'un contrat à versements programmés, plus pénalisant. » ■

« PLUS ON SOUSCRIT TÔT, MIEUX C'EST »

GILLES COSSIC

Directeur des assurances de personnes, à la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA).

A quel type d'épargnant se destine l'assurance-vie ?

Environ 15 millions de personnes sont detentrices d'une assurance-vie. Les retraités et les employés sont les souscripteurs les plus importants. Suivent les cadres et les agents de maîtrise. Il est possible de souscrire un contrat d'assurance-vie au nom de son enfant. Cela lui permettra, sa majorité venue, de bénéficier d'un capital peu taxé.

Les jeunes épargnants pensent peu à ce type de contrat. Pourtant, ils peuvent y trouver un intérêt ?

Il n'y a pas de moments privilégiés pour ouvrir une assurance-vie. Mais plus on souscrit tôt, mieux c'est. Car c'est toujours à partir de la date du premier versement que la durée du contrat est décomptée fiscalement. Libre à vous, ensuite, d'augmenter le montant des versements avec le temps.

Quels sont les pièges majeurs à éviter quand on décide de souscrire une assurance-vie ?

Il vaut mieux verser des primes avant 70 ans. Car ensuite, le plafond de l'exonération des droits de succession passe de 152 500 € à 30 500 €. ■

RECUEILLI PAR S. T.

UN « PETIT » PÉCULE PLACÉ POUR SES PROCHES

Les contrats d'assurance-vie sont variés et offrent de nombreuses possibilités au souscripteur (épargne, transmission, prévoyance...). Tout dépend de ses objectifs.

► **L'assurance en cas de vie** C'est un produit de placement qui garantit le versement d'un capital ou d'une rente à un bénéficiaire désigné par contrat. Trois types de contrats existent : en euros, en unités de compte ou multi-support, avec des niveaux de garanties et de risques différents. Plus le placement est long, plus les conditions fis-

cales sont avantageuses : moins de 4 ans, le prélèvement forfaitaire libératoire s'élève à 35 % ; entre 4 et 8 ans, il tombe à 15 % ; au-delà de 8 ans, il chute à 7,5 %. Il est donc conseillé de conserver son contrat au minimum huit ans. Surtout qu'au-delà de ce délai, les intérêts ne sont taxés qu'après un abattement annuel de 4 600 € par personne. L'assuré devra par ailleurs s'acquitter des cotisations sociales, soit 12,1 %. Autre avantage : les sommes transmises sont peu taxées, voire exonérées de droits de succession.

► **L'assurance en cas de décès** C'est un produit de prévoyance qui garantit le versement d'un capital ou d'une rente en cas de décès de l'assuré, au bénéficiaire désigné dans le contrat. Son but est de couvrir un risque sur une période temporaire ou sur la vie entière. Il est intéressant de savoir que dans le premier cas de figure, l'assureur conserve les primes versées au terme du contrat. On souscrit souvent ce genre d'assurance pour décharger ses proches du remboursement d'un emprunt ou pour financer l'éducation des enfants. ■

S. T.



Gilles Cossic, directeur de la FFSA.