

Boursorama espère accueillir 500.000 clients de plus grâce à ING

- Société Générale a finalisé l'accord entre sa filiale de banque en ligne et ING pour récupérer son portefeuille clients.
- Les premiers transferts commenceront la semaine prochaine.

BANQUE

Romain Gueugneau
@romaingueugneau

Boursorama franchit un nouveau cap. Société Générale a annoncé mardi la signature d'un accord définitif entre sa filiale de banque en ligne et le néerlandais ING afin de récupérer son portefeuille de clients en France. Les deux groupes étaient entrés en négociations exclusives il y a deux mois, après la décision prise par ING de quitter le marché français de la banque de détail, pour se concentrer sur la seule banque de financement et d'investissement.

Avec cette opération, Boursorama peut espérer accueillir un peu plus de 500.000 clients supplémentaires, qui viendraient s'ajouter aux quelque 3,3 millions recensés fin 2021. Les clients concernés sont ceux qui détiennent des comptes courants (cartes bancaires), des livrets d'épargne, de l'assurance-vie, et des comptes Bourse. Comme prévu, les crédits immobiliers et les crédits à la consommation ne font en revanche pas partie de l'accord, et seront gérés par les équipes d'ING jusqu'à leur extinction.

Une nouvelle étape

« Cet accord marque une nouvelle étape [...] et participera à l'accélération de la forte croissance de Boursorama qui vise plus de 4 millions de clients à fin 2022, en avance d'un an sur son plan de conquête », a déclaré Frédéric Oudéa, le patron de Société Générale. Une bonne nouvelle dans un contexte chargé pour la banque, par ailleurs pénalisée par sa filiale russe Rosbank sur fond de guerre en Ukraine.

Le montant de la transaction reste à ce jour inconnu, mais des estimations de l'ordre de 100 millions d'euros avaient circulé dans le passé. Il comprend une part fixe liée à l'accord d'exclusivité entre les deux banques. Mais le coût total pour Boursorama dépendra in fine du nombre de clients ING qui décideront de transférer leurs comptes et leurs différents avoirs.

3,3

MILLIONS

Le nombre de clients de Boursorama fin 2021.

« L'opération aura un impact très limité sur le ratio [de fonds propres durs, NDLR] CET1 du groupe Société Générale », a précisé la banque.

Les transferts de clients se feront par vagues successives à partir du 11 avril, date à laquelle les premiers courriers d'information seront envoyés. Les clients qui auront donné leur consentement se verront proposer un parcours d'ouverture de compte simplifié. « Un client ING doit pouvoir devenir un client Boursorama en moins de 15 minutes », promet Benoît Grisoni, le directeur général de Boursorama.

La filiale de Société Générale compte bien en attirer un maximum en leur proposant des offres exclusives et des primes pouvant monter jusqu'à 320 euros, soit quatre fois plus que la prime actuellement offerte pour toute ouverture de compte chez Boursorama.

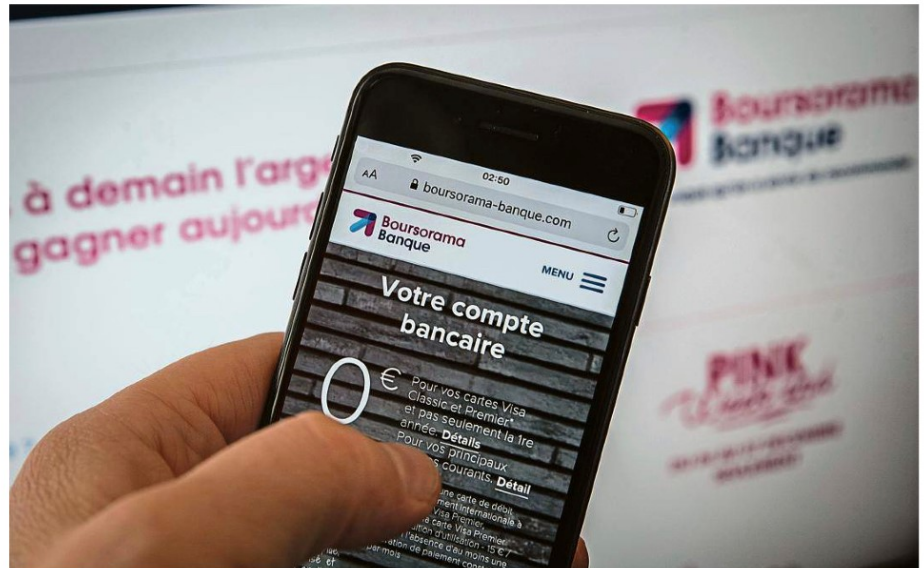
Boursorama propose aux nouveaux clients des primes jusqu'à 320 euros.

« Les profils de clientèle se ressemblent, tout comme le modèle relationnel de nos deux banques. Il y a une vraie promesse de cohérence pour les clients qui viendront nous rejoindre », considère Benoît Grisoni, qui serait « déçu » s'il n'accueillait « que la moitié » des 500.000 clients visés.

« Nous partageons la même vision de la banque en ligne », confirme Frédéric Niel, le directeur de la banque en ligne d'ING France. L'ensemble des comptes courants ING sera clôturé d'ici à la fin de l'année.

Avec ces nouveaux clients, Boursorama espère aussi faire croître ses encours en assurance-vie : ils s'élevaient à un peu plus de 5 milliards d'euros chez ING, contre 7 milliards pour la filiale de Société Générale. « C'est un portefeuille qui a de la valeur », assure Frédéric Niel. Le transfert de ces contrats, qui sera automatique à partir du mois de juillet, sera facilité par le fait que les deux banques travaillent avec le même fournisseur : Generali Vie.

Des moyens ont d'ores et déjà été mis en place chez Boursorama face à cet afflux de clients potentiels, avec une équipe dédiée de quarante collaborateurs et un renforcement des infrastructures informatiques. La filiale de Société Générale, qui emploie 850 salariés, pourrait aussi embaucher un peu plus que prévu cette année. ■



Boursorama et ING étaient entrés en négociations exclusives il y a deux mois. Photo Jean Claude Moschetti/REA

Après vingt ans en France, ING Direct tire sa révérence

La plus grande banque néerlandaise cessera ses activités sur le marché des particuliers avant la fin de l'année. Elle s'est aussi retirée de République tchèque et d'Autriche.

Stefan de Vries
@stefandevries
— Correspondant aux Pays-Bas

Après plus de deux décennies, ING se retire de la banque de détail en France. La banque néerlandaise, qui a annoncé mardi le transfert de ses clients individuels dans l'Hexagone à Boursorama, n'a jamais vraiment réussi à conquérir le segment des particuliers. En cause : sa part de marché trop petite dans le pays, où sa banque en ligne opérait historiquement sous le nom d'ING Direct. Pour la même raison, ING se retire également d'Autriche et de République tchèque.

« Dans ces pays, les économies d'échelle n'étaient pas possibles et, par conséquent, y rester n'était plus rentable », explique un porte-parole du groupe, qui siège à Amsterdam. Environ un million de Français utilisaient les services d'ING, trop peu au goût de la banque orange. « En raison des réglementations locales et des traditions culturelles, les marchés de détail en Europe sont tous très différents. Il est quasiment impossible de réaliser des économies d'échelle. »

Pourtant, la décision ne signifie pas que la banque se limite désormais au marché néerlandais. « Nous allons nous consolider là où nous sommes rentables », a déclaré ING, qui compte 9 millions de clients en Allemagne et 4 millions en Espagne. « En Allemagne, nous continuerons aussi à développer le marché des entreprises ». Le groupe, par ailleurs présent en Pologne, en Roumanie ou en Turquie, veut également continuer à

offrir ses services aux entreprises en France.

Ivo Arnold, professeur d'économie à l'Université Erasmus de Rotterdam, confirme que les marchés européens sont trop fragmentés pour former une vraie banque paneuropéenne : « Intégrer toutes ces cultures et pratiques différentes

Pour Ivo Arnold, professeur d'économie, les problèmes d'ING « sont plutôt liés aux taux d'intérêt extrêmement bas ».

dans les opérations commerciales d'une banque internationale se révèle en pratique extrêmement compliqué », dit-il, tout en soulignant qu'« à l'époque où ING Direct connaissait une très forte croissance,

nous n'avons jamais entendu la banque se plaindre de ces obstacles »...

Pour lui, les problèmes d'ING sont plutôt liés aux taux d'intérêt extrêmement bas. En effet, depuis la fin des années 1990, le groupe a bâti le développement de sa banque en ligne à l'étranger sur les comptes rémunérés. « Offrir un taux négatif sur un produit de consommation, comme cela se fait déjà dans un certain nombre de pays européens, est difficile, souligne-t-il. D'un clic de souris, le client passe à une autre banque ».

Boursorama reprend une grande partie des clients français d'ING, qui a récemment fait le ménage dans sa clientèle. Environ 460 employés d'ING France seront concernés par un plan social, qui a été convenu avec les syndicats et approuvé par le ministère du Travail. La marque ING disparaîtra définitivement du marché des particuliers en France avant la fin de l'année. ■

Assurances de téléphones : Indexia dans le viseur des autorités

ASSURANCE

La direction générale de la répression des fraudes soupçonne le courtier de « pratiques commerciales trompeuses ».

Solemn Poullennec
@SolemnMorgan

Mauvaise publicité pour les assurances de téléphones portables. Lundi, l'administration en charge de la répression des fraudes a indiqué soupçonner les sociétés du groupe français Indexia de « pratiques commerciales trompeuses ». Elle a trans-

mis à la justice les conclusions de ses investigations sur ce courtier basé à Romans-sur-Isère (Drôme), actif dans l'assurance de téléphones et d'autres objets multimédias.

La DGCCRF suspecte ces sociétés d'avoir cherché « à maintenir actifs un grand nombre de contrats pour une période artificiellement prolongée par rapport aux souhaits des consommateurs », note-t-elle dans un communiqué. Celle-ci indique avoir enquêté « plusieurs mois » sur les sociétés SFAM, Foriur, Hubsid, Cyrama et Serena qui commercialisent, outre de l'assurance, des services d'abonnements pour l'obtention de remises (cashback) et des services de création de sites Internet. La répression des fraudes reproche aux sociétés du groupe, connu par le

passé sous le nom SFAM, d'avoir fait « faussement croire aux consommateurs souhaitant faire cesser des prélèvements, résilier leurs abonnements et se faire rembourser les sommes prélevées après résiliation de leur contrat, que leurs demandes étaient prises en compte voire effectives ».

8 millions de clients

Indexia, qui s'est lancé l'an dernier dans la vente de produits multimédias, revendique 8 millions de clients et 2.500 partenaires en France, Suisse, Belgique, Espagne, Portugal et Italie. Le groupe, qui compte le fonds Ardian en son capital, a fait parler de lui en 2018, en devenant le deuxième actionnaire du groupe FNAC Darty, dont il détient 11,3 % du capital. Sollicité, le

« Ces pratiques, si elles étaient avérées, seraient particulièrement graves. »

DGCCRF

groupe n'a pas répondu à ce stade. De son côté, FNAC Darty indique que le partenariat entre FNAC et SFAM a pris fin en France en 2019 pour ses magasins intégrés (non franchisés). « FNAC ayant décidé de ne pas le renouveler », « FNAC Darty condamne bien entendu les pratiques

de promotion et de prospection commerciale contraire aux intérêts de ses clients et de ses valeurs », poursuit la société.

En 2019, la DGCCRF avait déjà indiqué que le courtier avait accepté de s'acquitter d'une amende de 10 millions d'euros pour pratiques commerciales trompeuses. La DGCCRF dit avoir de nouveau agi à la suite « d'un grand nombre de plaintes de consommateurs ». Les pratiques en cause, « si elles étaient avérées, seraient particulièrement graves », note l'administration.

Celle-ci précise que la pratique commerciale trompeuse est un délit puni d'une amende maximale de 15 million d'euros pour les personnes morales. Le montant peut être porté à 10 % du chiffre d'affaires

annuel moyen de l'entreprise. Les solutions d'assurance attachées à des produits, dites assurances affiliées, sont régulièrement épinglées. L'association 60 millions de consommateurs s'est ainsi insurgée l'an dernier, des clients de SFR ayant souscrit une assurance Chubb sans le savoir.

« Nous traitons régulièrement des cas où les assurés contestent avoir souhaité adhérer à un contrat d'assurance, en point de vente, en complément de l'achat d'un bien ou d'un service », avait alerté l'an dernier le médiateur de l'assurance, Arnaud Chneiweiss. Celui-ci avait plaidé pour une meilleure formation des vendeurs et pour un allongement du délai de rétractation de 14 jours à un mois. ■