

AGENCES DÉDIÉES, CONSEILS PERSONNALISÉS...

# Les banques premium tiennent-elles leurs promesses ?

Les bons clients se voient proposer depuis peu des offres haut de gamme, censées être vite amorties, incluant services d'assistance, conseils fiscaux et placements sur mesure. Analyse et comparatif complet du marché.

**V**ous méritez une marque de considération», «Rejoignez un monde d'avantages»... Depuis six mois, les clients disposant de bons revenus ou d'une épargne confortable sont la cible d'une intense campagne publicitaire de la part des banques. Objectif? Leur faire signer un forfait de services premium, assorti d'une carte haut de gamme, au coût supposé être vite amorti vu la palette de prestations offertes: placements à taux bonifiés, frais de compte allégés, conseils personnalisés, privilèges tarifaires (hôtels et voitures de location), réservation prioritaire (taxis, avions...), invitations à des événements culturels ou sportifs... Barclays et HSBC sont arrivés les premiers sur ce marché, il y a deux ans. De grands réseaux traditionnels (Société générale, Crédit agricole...), deux ou trois petits établissements huppés et la plupart des banques en ligne (Axa Banque, Fortuneo...) leur ont emboîté le pas début 2011.

Ces services VIP valent-ils le coup? Et, si votre banque n'en propose pas, avez-vous

intérêt à filer chez un concurrent pour en profiter? Pour le savoir, nous avons épluché les dix forfaits existants et testé leurs services. Bilan: nombre d'appellations premium sont abusives au regard de la plus-value fournie, comme à la Banque Palatine (320 euros la carte de prestige Platinum!) ou chez Allianz Banque (placements sans saveur). D'autres s'en sortent plutôt bien, tels que Barclays, BPE ou Fortuneo. Aucune offre n'est parfaite, mais ce dossier vous aidera à choisir celle qui correspond le plus à vos besoins.

#### Conditions d'accès: la plupart des banques font preuve de souplesse

**L**e tapis rouge n'est officiellement déroulé qu'aux cadres à hauts revenus. Pour intégrer le club des clients premium, Barclays et Fortuneo exigent ainsi 4000 euros de revenus nets mensuels (ou 50000 euros d'épargne), seuil qui grimpe à 8300 euros (ou 150000 euros d'épargne) au Crédit agricole. Mais, nous l'avons découvert lors de notre enquête, les banques se montrent souvent

Suite page 114 ►

## ACCÈS ET COÛT DES SERVICES

Rang <sup>(1)</sup>	Banque	Conditions d'éligibilité à l'offre premium	Conseiller attitré
1.	Fortuneo	4 000 euros de revenus nets par mois ou 50 000 euros d'épargne	Non
2.	Boursorama	2 400 euros de revenus nets par mois ou 10 000 euros d'épargne	Non
3.	Barclays	4 000 euros de revenus nets par mois ou 50 000 euros d'épargne	Oui
4.	Axa Banque	100 000 euros d'épargne au minimum	Oui
5.	BPE	6 250 euros de revenus nets par mois ou 200 000 euros d'épargne	Oui
6.	Allianz Banque	250 000 euros d'épargne au minimum	Oui
7.	Crédit agricole IDF	8 300 euros de revenus nets par mois ou 150 000 euros d'épargne	Oui
8.	Société générale	6 000 euros de revenus nets par mois ou 60 000 euros d'épargne	Oui
9.	HSBC	4 500 euros de revenus nets par mois ou 75 000 euros d'épargne	Oui
10.	Banque Palatine	50 000 euros d'épargne au minimum	Oui

(1) Basé sur le coût annuel du compte courant et le standing des cartes de paiement proposées. (2) Frais postaux inclus. (3) Pour un client utilisant les services suivants: 1 carte Visa Premier ou Gold MasterCard (à défaut, 1 Visa Infinite ou 1 Platinum MasterCard), 2 envois de chéquier en recommandé par an, 15 virements occasionnels par an, 5 virements permanents par mois.





Les établissements les plus attentionnés reçoivent leurs clients dans un espace confortable et discret. Ici, le salon VIP de l'agence Barclays des Champs-Élysées.

## DE BASE : AVANTAGE AUX ÉTABLISSEMENTS 100% INTERNET

Rémunération du compte courant	Coût de trois prestations usuelles			Coût annuel du compte courant <sup>(2)</sup> (surcoût cartes Infinite/Platinum)	L'avis de Capital
	Visa Premier/ Gold MasterCard (Infinite/Platinum)	Envoi d'un chéquier en recommandé <sup>(3)</sup>	Retrait hors zone euro (frais fixes)		
Aucune	Gratuite (gratuite)	gratuit	2% (aucuns)	<b>60 euros</b> (aucun)	Frais ultralégers et gratuité de toutes les cartes ; l'offre de cette banque Internet cumule les atouts.
Aucune	Gratuite (pas d'offre)	gratuit	1,99% (aucuns)	<b>60 euros</b> (pas d'offre)	Le forfait premium le plus accessible et à prix doux. Un regret : l'absence de carte de prestige.
0,68% net jusqu'à 10 000 euros	Pas d'offre (gratuite) <sup>(4)</sup>	5,20 euros	2,90% (3 euros)	<b>87 euros</b> (aucun)	Gros atout de cette banque à guichet : la gratuité (sous conditions) de la carte Platinum MasterCard.
1,37% net jusqu'à 15 300 euros	153 euros/an (pas d'offre)	8,70 euros	2,50% (3,50 euros)	<b>125 euros</b> (pas d'offre)	Une offre assez bon marché, grâce à la rémunération du compte courant. Mais l'accès est sélectif.
1,37% net dès 2 000 euros	135 euros/an (300 euros/an)	6,50 euros	Gratuit (gratuit)	<b>160 euros</b> (+ 165 euros)	Attractif pour les grands voyageurs : les retraits et paiements par carte hors zone euro ne sont pas taxés.
0,68% net, sans plafond	121 euros/an (290 euros/an) <sup>(5)</sup>	5,20 euros	2,50% (4 euros)	<b>168 euros</b> (+ 290 euros)	Bon point : la Platinum est gratuite dès 50 000 euros d'achats par an. Mais le ticket d'entrée est élevé.
Aucune	128 euros/an (300 euros/an)	8,15 euros	2% (3,20 euros)	<b>223 euros</b> (+ 172 euros)	Un forfait élitiste mais décevant, qui ne propose ni compte rémunéré ni réduction de prix sur les cartes.
Aucune	130 euros/an (310 euros/an)	5,20 euros	2,7% <sup>(7)</sup> (3 euros)	<b>239 euros</b> (+ 159 euros)	Seul attrait tarifaire, bien mince : la carte Gold American Express est offerte la première année.
Aucune	126 euros/an (290 euros/an)	5,20 euros	2,90% (3,05 euros)	<b>292 euros</b> (+ 164 euros)	Cher ! Mais le coût du compte chute à 187 euros si les retraits hors zone euro sont effectués via HSBC.
Aucune	132 euros/an (320 euros/an)	7,20 euros	Gratuit (3 euros)	<b>293 euros</b> (+ 188 euros)	Des tarifs prohibitifs pour une offre premium (19 euros de frais de tenue de compte par trimestre).

5 prélèvements automatiques par mois et 6 retraits d'argent hors zone euro par an. Il dispose, en moyenne, de 4 000 euros sur son compte courant et dépense 2 000 euros par mois avec sa carte. (4) Condition de gratuité de la carte (Platinum MasterCard) : 3 000 euros de revenus versés chaque mois sur le compte la première année, puis au moins 50 000 euros d'épargne placée à partir de la deuxième année. (5) Carte gratuite (viser Premier) : aucune commission sur les paiements effectués en espèces, jusqu'à 2 000 euros par paiement, et jusqu'à 20 000 euros de paiements annuels, respectivement remboursés à 100% au-delà de 20 000 et 50 000 euros de paiements annuels. (7) 2% seulement pour les détenteurs de la carte de prestige (Visa Infinite).



## Un des buts visés : vous vendre une carte de prestige

► Suite de la page 112

plus souples. Aux familles un peu justes, HSBC suggère ainsi d'ouvrir un compte joint (6000 euros de revenus réclamés au total, contre 4500 euros pour un compte simple). Chez Barclays, il suffit de frapper à la porte d'une agence hors Ile-de-France pour voir le ticket d'entrée tomber à 3000 euros de revenus (25% de moins). Et la Société générale propose son forfait à tous les souscripteurs d'un prêt immobilier de plus de 150000 euros. A noter que, si Boursorama reste inflexible dans son principe de sélection, son offre est la plus accessible: seulement 2400 euros de revenus, ou 10000 euros d'épargne.

**Tarifs : les banques 100% Internet sont les moins gourmandes en frais**

Il n'est pas de rêver: malgré les belles promesses, prendre le forfait ne vous vaudra aucune remise sérieuse sur le coût de votre compte. Vous aurez seulement droit à une (petite) fleur, par exemple un chèque de banque ou une opposition de chèque par an, voire, comme à la Société générale, un rabais d'agios de 15 euros par trimestre en cas de découvert. Barclays, Axa Banque, BPE et Allianz Banque font un effort supplémentaire, en rémunérant votre compte-chèques. Mais le taux est maigrelet (de 0,68 à 1,37 net par an) et assorti de conditions restrictives. Résultat: avec des tarifs annuels qui, pour un client type muni d'une carte Visa Premier ou Gold MasterCard (lire la définition du profil dans le tableau page 112), varient de 60 à 293 euros, les comptes courants premium sont quasiment aussi chers que les autres.

Ce sont les banques en ligne qui affichent les tarifs les plus doux, Fortuneo et Boursorama en tête. Logique: mis à part quelques opérations spécifiques, telles que les retraits d'argent à l'étranger, tout y est gratuit, jusqu'à la carte de paiement. Une banque

traditionnelle sort aussi du lot: Barclays, dont le coût annuel du compte ressort à 87 euros.

**Carte de prestige : pas toujours utile, mais gratuite chez Barclays et Fortuneo**

C'est l'un des buts visés par les banques: faire passer les 4 millions de clients déjà détenteurs d'une carte Premier ou Gold au stade supérieur, en leur vendant une Infinite (réseau Visa) ou une Platinum (MasterCard), les plus prestigieuses des cartes de paiement. Outre une assurance santé et vol de bagages étendue pour les séjours au ski ou à l'étranger, l'avantage principal est l'accès à un service de conciergerie. Comme dans un grand hôtel, on vous apportera assistance 24 h/24, quelle que soit, ou presque, votre exigence. Sachant que ces cartes sont souvent facturées plus de 250 euros par an, mieux vaut que la qualité du service soit au rendez-vous. Nous l'avons testée, et le résultat s'est avéré mitigé. Rien à redire pour les demandes basiques, comme une voiture de location, une baby-sitter ou une place de concert donné en septembre. Par contre, pas de miracle pour les urgences: MasterCard a échoué à nous trouver un taxi un samedi soir à minuit, et Visa n'a pas su nous dénicher dans la semaine une table à L'Astrance, un restaurant parisien très coté.

Bref, ces cartes seront surtout utiles aux cadres surbookés ou aux grands voyageurs. Mais, chez Fortuneo ou Barclays, on ne risque rien à les souscrire: elles sont gratuites!

**Services exclusifs : les pionniers HSBC et Barclays ont une longueur d'avance**

En plus des services inclus avec la carte, les banques ont concocté leur propre programme de privilèges. Les plus généreuses, et de loin, sont les britanniques HSBC et Barclays: conférences patrimoniales, réductions chez les traiteurs de luxe, invitations à des

des expositions, rien n'est trop beau pour leurs clients, qui, lors de leurs rendez-vous, seront reçus dans une agence dédiée. Nous en avons visité quelques-unes: si Barclays (65 agences) reproduit l'ambiance feutrée d'un salon d'appartement, HSBC (23 agences) s'inspire des lounges d'aéroport, avec télévision géante et kiosque à journaux. Confort et discrétion assurés dans les deux cas. Les concurrents sont un cran au-dessous (lire le tableau page 116). Seul le Crédit agricole dispose de salons VIP pour recevoir la clientèle. Et, en guise d'avantage tarifaire, la Société générale se contente d'octroyer 10 à 20% de réduction sur les hôtels Barrière. Dernières de la classe, les banques en ligne Boursorama et Fortuneo, qui n'offrent aucune prestation en

sus. Sans doute la contrepartie des tarifs ultradoux appliqués à leurs services de base.

**Placements : BPE, la seule banque à guichet dotée d'une gamme performante**

Un livret à taux canon pour ses liquidités, une bonne assurance vie en vue de sa retraite, une gamme étendue de fonds boursiers pour spéculer: voilà le minimum qu'on est en droit d'attendre d'une offre de placements premium. Il y a parfois de quoi être déçu: livret poussif chez Axa Banque (0,86% net), assurance vie au rabais chez Allianz (3,2%). Côté Bourse, exception faite des résultats affichés par les mandats de gestion (+ 10% en moyenne, contre - 3% pour le CAC 40), certains ne sont

Suite page 116 ►

### ÉPARGNE : PEU DE BANQUES

Rang <sup>(1)</sup>	Banque	Nombre de conseillers patrimoniaux	Taux net du livret d'épargne <sup>(2)</sup>
1.	Fortuneo	50	1,37%
2.	Boursorama	100	1,38%
3.	BPE	40	1,55%
4.	Société générale	2000	1,10%
5.	Banque Palatine	83	1,13%
6.	HSBC	582	1,05%
7.	Axa Banque	870	0,86%
8.	Barclays	630	1,24%
9.	Crédit agricole IDF	100	1%
10.	Allianz Banque	1100	0,69%

(1) Basé sur la qualité du contrat d'assurance vie, du livret d'épargne, de l'offre de fonds d'investissement disponibles et des performances du mandat de gestion boursier.





Avantage de l'offre du réseau HSBC: des conseillers patrimoniaux aux petits soins (ici, l'agence située rue Auber, à Paris) et une gamme de placements pointue.

PROPOSENT À LEURS CLIENTS LES MEILLEURS PRODUITS DU MARCHÉ

Nombre de supports d'investissement disponibles	Perf. 2010 du mandat de gestion boursier (ticket d'entrée) <sup>(2)</sup>	Rendement de l'assurance vie (versement minimal) <sup>(4)</sup>	L'avis de Capital
9 000 fonds, dont 700 sans frais d'entrée	+ 10,5% (30 000 euros)	<b>4,10%</b> (500 euros)	Excellent: une assurance vie solide, un bon livret d'épargne (doté régulièrement de taux promos) et de nombreux fonds performants et sans frais.
850 fonds sans frais d'entrée, et 650 à frais réduits	+ 13,8 % (5 000 euros)	<b>4,10%</b> (1 000 euros)	Offre très compétitive pour cette filiale Internet de la Société générale. En prime, la possibilité de souscrire des fonds défiscalisés (FCPI).
30 fonds maison et 90 autres à frais allégés	+ 10,1% (60 000 euros)	<b>3,8%</b> (100 000 euros)	La meilleure des banques à guichet. Son point fort: l'accès à tarif préférentiel aux fonds boursiers de 35 sociétés de gestion très réputées.
47 fonds, uniquement gérés en interne	+ 10,3% (75 000 euros)	<b>3,9%</b> (150 000 euros)	Honnête: l'assurance vie est performante (+ 0,6 point par rapport à l'offre classique), mais le livret et la gamme de fonds manquent d'attrait.
Plus de 400 fonds, dont 52 de la Banque Palatine	Non communiqué (75 000 euros)	<b>3,8%</b> (5 000 euros)	Une assurance vie correcte et des fonds de qualité. Mais le ticket d'entrée du mandat de gestion (résultat non communiqué) est trop élevé.
130 fonds maison (40 fonds externes en assurance vie)	+ 9,8% (50 000 euros)	<b>3,6%</b> (150 000 euros)	Points forts de cette offre: une gamme de produits d'épargne complète, même en matière de défiscalisation (FIP, FCPI, SCPI Scallier...).
Près de 3 500 fonds, dont tous ceux d'Axa	+ 14,9% (20 000 euros)	<b>3,45%</b> (50 000 euros)	A conseiller aux boursicoteurs: la palette de fonds est étoffée, et le mandat de gestion parmi les plus performants de la place.
35 fonds maison, plus 6 fonds de fonds externes	+ 10,2% (50 000 euros)	<b>3,47%</b> (1 500 euros)	Si le livret tient la route avec des promotions régulières (4,12% net jusqu'au 31 août 2011), l'offre en assurance vie est plutôt en retrait.
Près de 400 fonds, uniquement gérés en interne	Non communiqué (20 000 euros)	<b>3,5%</b> (40 000 euros)	Pas grand-chose d'alléchant chez cette banque, qui ne communique même pas les performances 2010 de son mandat de gestion boursier.
160 fonds diversifiés, tous conçus par Allianz	+ 15,4% (50 000 euros)	<b>3,2%</b> (750 euros)	Un bon mandat de gestion, rien de plus: l'assurance vie et le livret sont médiocres, et la gamme de fonds limitée aux produits maison.

PHOTO: FRANCK BELONCLE POUR CAPITAL

(2) Taux hors promotion, après impôts (31,3% de prélèvements). (3) Performance nette de frais, pour un mandat de gestion boursier au profil dit «offensif», investi jusqu'à 100% en actions. (4) Performance 2010 du fonds en euros sans risque, nette de frais de gestion.



# Trois jours pour joindre un conseiller à la Société générale!

► Suite de la page 114

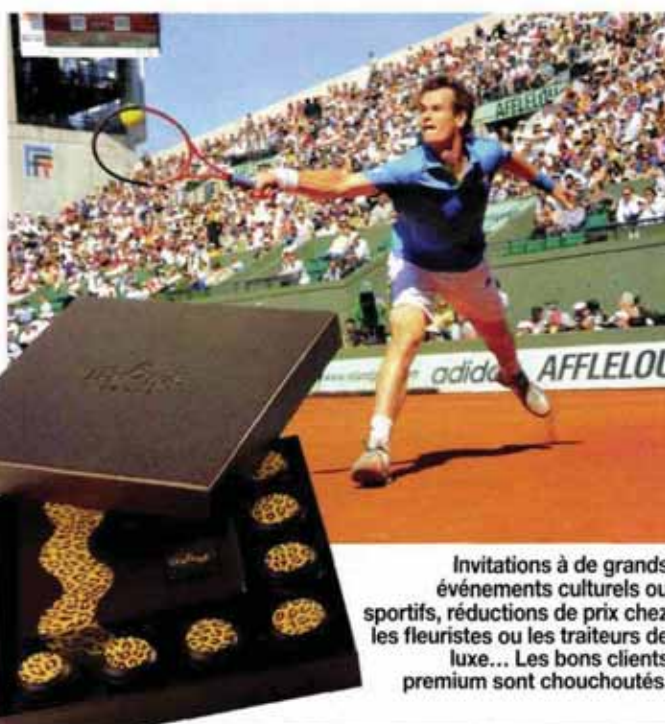
pas au niveau. Notamment la Société générale et le Crédit agricole, qui proposent uniquement des fonds maison, rarement éblouissants.

Au total, trois établissements se distinguent: Boursorama et Fortuneo, aux gammes complètes et performantes, ainsi que BPE. En plus du meilleur livret (1,55% net), ce dernier donne accès à une sélection de fonds concurrents de qualité.

## Conseil: pas de prise en charge personnalisée chez Boursorama et Fortuneo

**T**omber sur un interlocuteur anonyme et peu qualifié quand on a besoin d'aide pour ses placements: ce type de désagrément, les banques premium jurent de vous en débarrasser. Un bon point pour HSBC et Barclays,

qui donnent un accès direct aux conseillers (ligne fixe, portable et e-mail). Nous l'avons vérifié: en cas d'indisponibilité, ils rappellent très rapidement, même après 20 heures. Autre atout de ces banques (c'est aussi le cas chez Banque Palatine et BPE), elles mettent à disposition leur équipe de juristes en cas de montage complexe à réaliser (contrat de mariage, succession...). Ailleurs, la qualité des conseils laisse à désirer. A la Société générale, nous avons mis trois jours pour joindre un expert. Du côté des banques en ligne, c'est plus rapide (dix minutes d'attente en moyenne), mais le service n'est guère convaincant: sauf chez Axa et Allianz, vous n'aurez pas de conseiller attiré. Pour faire le point sur une stratégie patrimoniale, il y a mieux... *Pauline Janicot* ●



Invitations à de grands événements culturels ou sportifs, réductions de prix chez les fleuristes ou les traiteurs de luxe... Les bons clients premium sont chouchoutés.

## SERVICES EXCLUSIFS: BARCLAYS ET HSBC EN DONNENT PLUS

Rang <sup>(1)</sup>	Banque	Nombre d'agences	Accueil Vp	Invitations à des événements	Conférences patrimoniales	Cartes de fidélité	Réductions tarifaires	L'avis de Capital
1.	Barclays	117	✓	✓	✓	✓	✗	Le top: 65 agences dédiées aux clients premium, bilans patrimoniaux, visites de musées, accès à des matchs de tennis...
2.	HSBC	315	✓	✓	✓	✗	✓	Un service complet et pointu. Exemples: 15% de réduction de prix chez Lenôtre et Fauchon, 10% chez Interflora...
3.	Allianz Banque	500 <sup>(2)</sup>	✗	✓	✓	✗	✗	Quelques avantages (invitations à l'Opéra, allègements de frais en assurance vie), surtout destinés aux clients fidèles.
4.	BPE	32	✗	✓	✓	✗	✗	Des services peu nombreux, mais sympathiques (initiation au golf) ou instructifs (conférences sur le capital-risque).
5.	Banque Palatine	52	✗	✓	✓	✗	✗	Correct, sans plus. Les invitations (brunchs littéraires et avant-premières) ne sont adressées qu'aux meilleurs clients.
6.	Axa Banque	651 <sup>(3)</sup>	✗	✗	✓	✓	✗	Rien d'époustouffant. Le must: un porte-cartes Montblanc offert dès 30 000 euros de versements en assurance vie.
7.	Société générale	2 300	✗	✗	✓	✗	✓	Service bien maigre, mis à part quelques réductions de prix (hôtels Barrière) et deux ou trois bilans annuels sur l'épargne.
8.	Crédit agricole IDF	327	✓	✗	✓	✗	✗	Seuls avantages: des espaces d'accueil pour la clientèle confortables, et une dizaine de réunions patrimoniales par an.
9.	Boursorama	14	✗	✗	✗	✗	✗	Rien de plus qu'un service prioritaire pour les appels téléphoniques et les e-mails (réservé aux plus gros clients).
10.	Fortuneo	5	✗	✗	✗	✗	✗	Décevant. La banque en ligne la plus élitiste ne donne accès à aucun autre service que ceux de sa carte Platinum.

(1) Basé sur le nombre de services proposés (en plus de ceux inclus dans la carte de paiement choisie). (2) Plus 2 500 conseillers patrimoniaux indépendants se déplaçant à domicile. (3) Plus 246 commerciaux se déplaçant à domicile.