



1. La préparation et la mise en œuvre des nouvelles mesures sur les frais bancaires

Le CCSF s'est mobilisé en 2010-2011 pour la mise en œuvre de l'ensemble des mesures annoncées le 21 septembre 2010 lors de la réunion plénière du Comité à laquelle participait Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie (cf. annexe 4). Ces mesures faisaient suite aux propositions présentées en juillet 2010 par MM. Pauget et Constans dans leur rapport sur la tarification bancaire.

Le CCSF a ainsi développé un programme de travail en matière de tarification bancaire organisé autour de trois axes.

Le premier a consisté en la mise en œuvre d'outils permettant une meilleure lisibilité et comparabilité des tarifs bancaires avec, en premier lieu, la création proposée d'un commun accord au sein du CCSF, d'un « extrait standard des tarifs bancaires », présentant, en tête des plaquettes tarifaires des banques, les prix d'une liste standardisée des services les plus couramment utilisés par les consommateurs de services bancaires. De plus, les établissements de crédit se sont engagés à mettre en place un sommaire type des plaquettes tarifaires, à refondre le socle d'harmonisation des termes bancaires, et à enrichir les relevés mensuels de compte d'un récapitulatif des frais et de la mention du plafond d'autorisation de découvert.

Le deuxième axe est centré sur l'amélioration de la prise en compte des besoins des clients dans le cadre de la commercialisation des forfaits de services (« packages ») par les établissements bancaires, en améliorant leur présentation et surtout en favorisant la création d'une nouvelle génération de forfaits, dont le contenu est davantage modulable par le client.

Le troisième axe concerne la prévention des incidents de paiement et la réduction de leur coût pour le consommateur. Tout d'abord pour l'ensemble de la clientèle, les établissements se sont engagés à adapter les autorisations de découvert aux évolutions de la situation financière des clients et de les en informer ainsi que de valoriser leurs offres d'alerte sur le niveau du solde. Par ailleurs, pour les clientèles identifiées comme fragiles, les banques se sont engagées à intégrer dans leurs offres de Gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) un nombre minimum d'alertes sur solde, et à intégrer un tarif réduit à 50 % ou à un niveau modeste pour les frais d'incident, notamment les commissions d'intervention avec un plafonnement du nombre d'occurrences de ces frais.

Le CCSF a également dressé un bilan du service d'aide à la mobilité bancaire et a proposé une amélioration

de l'information et de la communication autour de ce service tant à destination des consommateurs que des personnels en contact avec la clientèle. Les travaux du CCSF en matière de moyens de paiement sont traités au chapitre 2 et ceux concernant la formation des réseaux bancaires au chapitre 4.

1.1 UNE MEILLEURE COMPARABILITÉ DES TARIFS BANCAIRES

1.1.1 L'extrait standard des tarifs bancaires

Les banques se sont engagées à faire figurer, dès le 1^{er} janvier 2011, sur leur site Internet et progressivement en tête des plaquettes tarifaires, les prix d'une liste standard de dix services bancaires définie au CCSF. Cet « extrait standard des tarifs » renforce la transparence et facilite la comparaison des tarifs d'une banque à l'autre.

L'extrait standard des tarifs bancaires

Liste de dix services bancaires définie par le CCSF

- Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet
- Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS
- Carte de paiement internationale à débit immédiat
- Carte de paiement internationale à débit différé
- Carte de paiement à autorisation systématique
- Retrait en euros d'un distributeur automatique de billets d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale
- Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro
- Frais de prélèvement
- Commission d'intervention
- Assurance perte ou vol des moyens de paiement

NB : Pour les plaquettes tarifaires diffusées dans les collectivités d'outre-mer la liste est complétée par les frais annuels de tenue de compte.

Le CCSF s'est assuré en 2011 de la mise en œuvre effective de l'extrait standard tant sur les sites Internet des banques que dans les nouvelles éditions de leurs plaquettes tarifaires.

1.1.2 Le sommaire type des plaquettes tarifaires bancaires

Le sommaire type définit, pour toutes les banques, les deux premiers niveaux du sommaire : les appellations et l'ordre des rubriques sont imposés. Les niveaux inférieurs, destinés à recevoir le détail

des conditions et tarifs, sont laissés à l'appréciation des établissements. Ce sommaire type présente l'avantage d'aider les consommateurs à comparer les tarifs classés dans le même ordre et sous la même appellation générique dans les plaquettes tarifaires de tous les établissements.

Après avoir été présenté au CCSF, le sommaire type préparé par la Fédération bancaire française (FBF), a fait l'objet d'une norme professionnelle FBF publiée le 2 décembre 2010 et applicable aux nouveaux tarifs entrant en vigueur le 1^{er} avril 2011.

Sommaire type d'une plaquette tarifaire bancaire

Extrait standard des tarifs

Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

Ouverture, transformation, clôture
Relevés de compte
Tenue de compte
Services en agence

Banque à distance

Vos moyens et opérations de paiement

Cartes
Virements
Prélèvements/titre interbancaire de paiement (TIP)
Chèques

Offres groupées de services

Nom commercial des offres
GPA (Gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque)

Irrégularités et incidents

Commission d'intervention
Opérations particulières
Incidents de paiement

Découverts et crédits

Facilités de caisse et/ou découvert (suivant la pratique de chaque banque)
Crédits à la consommation
Crédits immobiliers

Épargne et placements financiers

Épargne bancaire
Placements financiers

Assurances et prévoyance

Résoudre un litige

1.1.3 La refonte du socle d'harmonisation des termes bancaires

À la suite de la publication en 2010, par le CCSF, de nouveaux glossaires des termes utilisés dans le secteur des banques, de l'assurance et des placements financiers, il est apparu nécessaire d'actualiser les travaux de normalisation conduits en 2005 à l'initiative du CCSF par le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB).

Le CFONB a ainsi préparé un certain nombre de modifications et de compléments au socle d'harmonisation de 2005, qui devaient être apportés en raison de l'évolution des produits et de la réglementation, liée notamment à la mise en œuvre du projet SEPA (espace unique de paiement en euros). L'ensemble des termes a été revu et le résultat de ces travaux a été présenté au CCSF en début d'année 2011. Certaines définitions ont été améliorées et les mots clés étendus et courts, tels qu'ils peuvent figurer sur

Le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB)

Le CFONB est un organisme professionnel qui a pour mission d'étudier et de résoudre, aux plans organisationnel et normatif, les problèmes de caractère technique liés à l'activité bancaire. Ses travaux portent essentiellement sur les moyens et systèmes de paiement, mais concernent également le domaine des valeurs mobilières.

Le CFONB s'intéresse tant aux problèmes d'organisation, en édictant des règles professionnelles que doivent respecter tous les établissements exerçant une activité bancaire en France, que de normalisation, en élaborant des normes de caractère officiel applicables par l'ensemble des secteurs économiques concernés. À ce titre, en vertu de la décision interministérielle du 24 septembre 1984 du ministère de l'Économie, des Finances et du Budget, et du ministre du Redéploiement industriel et du Commerce extérieur, le CFONB dispose, avec l'agrément du conseil d'administration de l'Association française de normalisation (AFNOR), du statut de bureau de normalisation.

Au plan européen, le CFONB est l'organe de liaison avec le Comité européen de normalisation bancaire (CENB), *European Committee for Banking Standards* (ECBS), créé en 1992 par les trois associations européennes du secteur du crédit, Fédération bancaire de l'Union européenne, Groupement européen des caisses d'épargne et Groupement européen des banques coopératives. Le CENB a pour objectif d'élaborer des standards et des documents techniques à l'usage du secteur bancaire européen. Le CFONB désigne les experts français qui participent aux groupes de travail européens et y défendent les positions françaises préalablement concertées dans les structures concernées du Comité.

Dans un souci d'optimiser l'utilisation des ressources et des structures déjà existantes, le CFONB est également la structure d'accueil des groupes miroirs des groupes de travail et « *task forces* » de l'*European Payments Council*, organisme que la communauté bancaire européenne vient de créer (mars 2002) avec pour objectif la mise en place du SEPA (*Single Euro Payments Area*).

Enfin, le CFONB participe, avec l'appui de l'AFNOR aux travaux des comités techniques ISO (*International Standardisation Organisation*) et du CEN (Comité européen de normalisation) sur la banque et les cartes.

Ainsi, le CFONB est tout à la fois :

- l'instance de définition de règles techniques professionnelles et de standards nationaux tant pour les relations entre banques que pour celles entre les banques et leurs clients ;
- le bureau de normalisation en charge de la mise au point des normes nécessaires à l'activité bancaire ;
- l'organe de concertation, de définition et de défense des positions de la communauté bancaire française dans les structures européennes et internationales de normalisation.

Source : www.cfonb.org

les relevés de compte adressés à la clientèle, ont été revus. La clarté de ces abréviations est en effet essentielle à la bonne compréhension des relevés par les consommateurs (cf. annexe 4).

Au total, ce socle révisé comprend quarante-six termes dont neuf nouveaux, tandis que deux ont été supprimés. Ces termes couvrent plus de 95 % des opérations bancaires courantes facturées aux consommateurs. L'application de ce socle est effective dans les systèmes informatiques des établissements bancaires depuis le 30 septembre 2011.

1.1.4 Le récapitulatif des frais et l'enrichissement des relevés mensuels de compte

À travers toutes les enquêtes menées sur la question par les organismes professionnels, les associations de consommateurs et la presse, le CCSF a pu constater le réel succès de la mise en place effective depuis janvier 2009 du récapitulatif annuel des frais bancaires établi par l'article 24 de la loi du 3 janvier 2008 « pour le développement de la concurrence au service des consommateurs », dite loi Chatel. Cette loi a imposé aux banques de diffuser chaque année à leurs clients, avant le 31 janvier de l'année suivante, un récapitulatif des frais prélevés sur le compte de chaque client au cours de l'année écoulée.

En juin 2010, une enquête de l'Institut français d'opinion publique (IFOP) pour la FBF auprès des clients des banques a révélé que 63 % des clients répondaient qu'ils avaient une idée précise du montant des frais bancaires qu'ils acquittaient contre seulement 56 % en mai 2009. Ces résultats convergent avec les conclusions de l'enquête sur la bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté réalisée par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC) en janvier 2010 à la demande du CCSF et avec les commentaires que reçoivent les associations de la part des consommateurs qui se montrent très satisfaits de ce dispositif.

Le rapport de MM. Pauget et Constans précité avait toutefois indiqué que certains récapitulatifs pouvaient être améliorés dans leur degré de détail et leur lisibilité.

Pour cela, dans le cadre des mesures du 21 septembre 2010, la profession bancaire s'est engagée à veiller à ce que les récapitulatifs annuels

Comment le récapitulatif annuel des frais bancaires doit se présenter

L'article L. 312-1-1 du *Code monétaire et financier*, modifié par la loi du 3 janvier 2008, prévoit qu'au moins trois rubriques doivent figurer sur le relevé récapitulatif.

1/ Les cotisations des produits et des services

Cette rubrique reprend les cotisations nécessaires à la gestion du compte de dépôt, comme la cotisation annuelle de la carte bancaire, les frais liés aux services en ligne mis à disposition du client ou les cotisations liées à l'offre de service souscrite (« package »)

2/ Les frais de fonctionnement du compte de dépôt

Les frais de fonctionnement du compte de dépôt, comme les frais liés aux moyens de paiement (les frais d'envoi de chèques, d'émission de virements, de retraits dans les autres distributeurs que ceux de la banque gestionnaire du compte de dépôt...), ainsi que les frais facturés ponctuellement pour des services spécifiques, comme les frais d'envoi de courriers, les avis à tiers détenteur, etc.

3/ Les frais pour les incidents de fonctionnement du compte de dépôt

Cette rubrique reprend les frais liés à l'opposition d'un moyen de paiement (carte bancaire, chèque, prélèvement ou titre interbancaire de paiement – TIP) et les commissions liées à la situation débitrice et irrégulière du compte de dépôt.

Ce récapitulatif présente pour chaque catégorie de services et/ou de produits liés à la gestion du compte de dépôt un sous-total et le nombre de services et/ou de produits correspondants.

de frais de tous les établissements présentent bien le détail des informations prévues par la loi.

Par ailleurs, les établissements de crédit se sont engagés à faire figurer dès le 30 juin 2011, le total mensuel des frais bancaires ainsi que le plafond de l'autorisation de découvert sur les relevés mensuels de compte. La FBF a émis le 10 décembre 2010 une norme professionnelle dans ce sens.

Norme FBF 10 décembre 2010

Total mensuel des frais bancaires et montant de l'autorisation de découvert restitués sur le relevé de compte

Pour les clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, les banques feront figurer sur les relevés des comptes dont la monnaie de tenue de compte est l'euro, le total mensuel des frais bancaires. Ce total est communiqué au moins une fois par mois. Les banques indiqueront également sur ces mêmes relevés des comptes le plafond de l'autorisation de découvert – quelles qu'en soient les modalités – dont le client bénéficie. Ces mesures entrent en vigueur le 30 juin 2011.

Source : www.fbf.fr

1.2 UNE MEILLEURE ADAPTATION DES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES AUX BESOINS DES CLIENTS

1.2.1 Une amélioration de la présentation des forfaits

Lors de la réunion du CCSF du 21 septembre 2010, la profession bancaire s'est engagée à améliorer l'information sur les forfaits par un meilleur détail de leur contenu dans les plaquettes tarifaires et au moment de la souscription.

En particulier, il a ainsi été acté que les forfaits devraient toujours présenter un avantage de prix par rapport à un achat au détail des différents services le composant.

1.2.2 La mise en place d'une nouvelle génération de forfaits personnalisables

La profession a aussi annoncé qu'elle proposerait, dans un cadre concurrentiel, de nouvelles générations de forfaits destinés à mieux prendre en compte les différents besoins de la clientèle.

Les membres du CCSF représentant des établissements de crédit ont présenté au CCSF en juin 2011, chacun

pour son réseau, les forfaits de nouvelles générations en cours de commercialisation pour illustrer le mouvement engagé. Ces nouvelles offres commerciales ont été déployées entre mi-2010 et mi-2011 dans la plupart des réseaux, et d'autres établissements prévoyaient de le faire fin 2011 ou début 2012.

Ces nouveaux forfaits proposent le plus souvent plusieurs options s'ajoutant à un socle de base qui comporte un nombre limité de services.

Certaines associations ont toutefois évoqué le risque que la mise en place d'une nouvelle génération de forfaits se traduise parfois par une hausse des tarifs : par exemple un socle de services utiles serait proposé au prix de l'ancien forfait, alors que d'autres services utiles parfois précédemment inclus dans le forfait feraient désormais l'objet d'une option payante.

Les travaux de l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF, qui a remis son premier rapport en novembre 2011, montrent une tendance effective à la personnalisation des forfaits et à une simplification de l'offre. Le nombre de forfaits proposés diminue mais les consommateurs peuvent désormais les personnaliser par le jeu des options qui leur sont proposées.

1.3 LA PRÉVENTION DES INCIDENTS NOTAMMENT POUR LES CLIENTÈLES FRAGILES

1.3.1 Des mesures pour tous les consommateurs

Les relations entre les banques et leurs clients ont fait l'objet de mesures de renforcement et les banques ont été invitées à améliorer le dialogue avec leurs clients afin d'adapter, toutes les fois que les évolutions de leurs situations le nécessitent, le montant des autorisations de découvert, à la hausse comme à la baisse. En matière d'alertes, les banques ont été invitées à proposer et à valoriser auprès de leurs clients une offre d'alerte sur le solde par tous moyens, notamment par SMS, afin de les inciter à s'équiper d'un tel service. Ces points ont fait l'objet d'une préconisation de la FBF le 10 décembre 2010.

Enfin, au cours d'une réunion le 8 mars 2011, le CCSF a organisé un dialogue entre facturiers, banquiers et consommateurs afin d'examiner comment permettre aux clients de mieux maîtriser les dates des prélèvements automatiques et de limiter les représentations.

Mieux anticiper pour tous les situations pouvant entraîner des incidents de paiement afin de réduire les frais associés

Les banques sont invitées à renforcer le dialogue avec leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels afin d'adapter, toutes les fois que les évolutions de leurs situations le nécessitent, le montant des autorisations de découvert, quelles qu'en soient les modalités, à la hausse comme à la baisse.

Les banques sont invitées à proposer et valoriser auprès de ces clients une offre d'alerte sur le solde par tout moyen, notamment par SMS, afin de les inciter à s'équiper d'un tel service.

Source : www.fbf.fr

1.3.2 Les nouvelles gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA)

À la suite du rapport du CREDOC sur les conditions de bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté et des propositions du rapport Pauget-Constans, la situation des clientèles fragiles a fait l'objet d'engagements précis, dans le cadre de la réunion du CCSF du 21 septembre 2010 :

- intégrer dans les GPA un nombre minimum d'alertes sur le niveau de solde ;

Le contenu des gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA)¹

Le contenu des gammes mises en place dans le cadre d'un plan d'action du CCSF en 2005 est variable d'un établissement à l'autre. Toutefois, il comprend toujours au minimum :

- des virements ;
- la possibilité de domicilier des prélèvements ;
- des titres interbancaires de paiement (TIP) ;
- la diffusion d'une carte de paiement à autorisation systématique (CAS).

1 Dans le sommaire type et les normes FBF, le vocabulaire employé depuis fin 2010 est celui de « gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque »

- intégrer dans les GPA un tarif limité pour les frais d'incident notamment les commissions d'intervention. Ce tarif sera établi à 50 % du tarif actuel ou à un niveau modeste. Les offres GPA comprendront aussi un plafonnement du nombre d'occurrences par jour et/ou par mois des frais ;

- promouvoir, notamment auprès des clients qui connaissent un grand nombre d'incidents, les nouvelles offres GPA présentées dans les plaquettes tarifaires qui sont entrées en vigueur début 2011.

Tout d'abord, le CCSF a réaffirmé que la GPA est une offre concurrentielle destinée depuis 2005 en particulier aux personnes privées de chéquier et conçue comme un filet de sécurité pour leurs bénéficiaires, sans stigmatisation des personnes en difficulté. On estime le nombre de personnes interdites de chèquiers à 1,6 million au 31 octobre 2011 (source : fichier central des chèques, Banque de France).

Les représentants des consommateurs ont jugé souhaitable d'étendre les offres de GPA à des clients à faibles revenus ayant de nombreux incidents de paiement ainsi que des difficultés particulières et n'étant pas nécessairement inscrits au fichier central des chèques (FCC) ou au fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP).

1.3.3 Les alertes sur solde et la réduction des frais d'incident

La profession bancaire s'est engagée à ce que les offres de GPA de chaque établissement évoluent pour intégrer un nombre minimum d'alertes, notamment par SMS, sur le niveau de solde et un tarif limité pour les frais d'incident (réduction à 50 % du tarif précédent ou à un niveau modeste) ainsi qu'un plafonnement par jour ou par mois du nombre d'occurrences liées aux frais d'incident.

Intégrées dans les plaquettes tarifaires, les offres de GPA comprennent un service d'alertes au cœur de l'offre et non plus en option et bien souvent des systèmes de consultation du solde du compte à distance. Dans la plupart des cas les offres des grands établissements se situent dans une fourchette de prix se situant entre 24 et 48 euros par an, l'essentiel des offres se situant à 36 euros par an (soit 3 euros par mois). Un grand établissement a rendu son offre gratuite en 2010.

Par ailleurs, le coût des commissions d'intervention est désormais plafonné dans le cadre des GPA. Ces plafonds sont exprimés soit en nombre de commissions d'intervention soit en valeur absolue, de façon quotidienne ou mensuelle, ou encore de façon à la fois quotidienne et mensuelle. En juillet 2011, le prix moyen d'une commission d'intervention était de 8,29 euros et les plafonnements allaient de trois commissions unitaires quotidiennes à vingt-deux commissions unitaires par mois. Enfin, dans le cadre des GPA, le tarif des commissions d'intervention et des frais d'incident (rejet de prélèvement automatiques) a fait l'objet de réductions significatives conformément aux engagements du 21 septembre 2010.

Ces dispositions relatives aux modalités des GPA aménagées ont fait l'objet en décembre 2010 d'une communication de la part de la FBF vis-à-vis de ses adhérents sous la forme d'un « bon usage professionnel » où il leur est demandé d'être particulièrement attentifs à ce type de situation. Ainsi, en juillet 2011, 93,7 % des établissements avaient mis en place des plafonds d'intervention journaliers ou mensuels (cf. le rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires et les travaux de la société Sémaphore Conseil).

1.4 UNE FACILITÉ ACCRUE POUR LA MOBILITÉ BANCAIRE

1.4.1 Un bilan de l'Avis du CCSF du 26 mai 2008 et des mesures prises pour aider à la mobilité

En application des mesures du 21 septembre 2010, le CCSF a également dressé un deuxième bilan de la mise en œuvre des engagements pris par les banques à la suite de l'Avis du CCSF du 26 mai 2008 destiné à permettre aux clients qui le souhaitent de changer facilement de banque.

La facilité pour le client de changer de banque, s'il le désire, constitue en effet un élément d'appréciation significatif du degré de concurrence existant entre les établissements de crédit. C'est la garantie pour tout client d'une banque qu'il peut aisément et rapidement changer de banque en toute sécurité pour toutes les opérations liées à la gestion de son compte de dépôt (domiciliation des prélèvements automatiques, virements...).

Le dispositif précis convenu en 2008, et dont la mise en œuvre avait été engagée dès 2009, comme l'avait

constaté un premier bilan du CCSF en la matière, est la suite d'une longue évolution qui, depuis 2004, tend à faciliter le changement de banque pour le consommateur. On rappellera, pour mémoire, que dès le 9 novembre 2004 le CCSF dans le cadre de son premier plan d'action, avait pris acte d'un certain nombre d'engagements des banques afin de faciliter la concurrence et notamment de faciliter le changement de banque à travers divers services comme la suppression des frais de clôture de compte de dépôts et de livrets d'épargne et surtout la mise à disposition de la clientèle d'un guide de la mobilité récapitulant les dispositions à prendre par le client en cas de changement d'établissement.

L'Avis du CCSF du 26 mai 2008 et les principes communs adoptés par les banques européennes fin 2008 ont été pris en compte par une norme professionnelle de la Fédération bancaire française (FBF)¹.

Le CCSF a fait le point en 2010 en confirmant la généralisation du service d'aide à la mobilité bancaire créé dans chaque banque conformément à la norme FBF faisant suite à l'Avis du CCSF de 2008. Il s'est appuyé pour cela à la fois sur certaines enquêtes menées par des associations de consommateurs, sur des recherches effectuées par le Secrétariat général du CCSF sur différents sites Internet des établissements et sur les informations transmises par chacun des réseaux bancaires.

Les recherches sur Internet ont mis en évidence une grande hétérogénéité des voies d'accès à ces informations selon les sites des établissements. En outre le service apparaît souvent sous un nom commercial sans référence au « service d'aide à la mobilité ». Un chemin d'accès peu intuitif a ainsi été constaté. Pour une majorité de banques, on trouve ce service sous la rubrique « devenir client ».

À cette occasion, il est apparu que si le service d'aide à la mobilité bancaire avait bien été créé dans tous les établissements, son application effective n'était, le 9 décembre 2010, pas encore généralisée.

Selon différents recoupements, le nombre de dossiers d'aide à la mobilité traités par les banques et les prestataires de services, qui sont souvent les partenaires des banques pour prendre concrètement en charge la demande du nouveau client d'une banque, ont été de 300 000 demandes traitées en 2009 et d'une estimation de 600 000 demandes en 2010.

¹ Les normes de la FBF sont obligatoires pour tous les adhérents de la FBF.

**Les engagements professionnels
à la suite de l'Avis du CCSF du 26 mai 2008
et après l'accord bancaire européen
du 1^{er} décembre 2008 sur la mobilité bancaire (extraits)**

Généralisé au 1^{er} novembre 2009 à l'ensemble des établissements de crédit, le service d'aide à la mobilité reposera notamment sur les principes suivants :

- toute banque proposera ce service à tout client particulier ouvrant un compte de dépôt sur simple demande et sans condition ;
- la nouvelle banque informera le client intéressé sur le mode de fonctionnement et de mise en œuvre de ce service par une documentation appropriée, figurant notamment sur les sites Internet des banques ;
- la nouvelle banque demandera au client désirant changer de banque son accord formel pour agir à sa place. Le client fournira alors les éléments utiles au changement de compte ;
- la nouvelle banque effectuera les formalités à la place du client pour que ses prélèvements et virements réguliers émis et reçus se présentent sur le nouveau compte ;
- la nouvelle banque communiquera dans un délai de 5 jours ouvrés ces modifications aux émetteurs, après réception de l'ensemble des informations et documents nécessaires fournis par le client ;
- la nouvelle banque mettra également en place les virements permanents que le client souhaiterait émettre depuis son compte de dépôt dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la fourniture par le client des informations nécessaires ;
- une fois la prise en compte par les émetteurs de ses nouvelles coordonnées bancaires, le client qui le souhaite pourra alors fermer son ancien compte.

L'ancienne banque fermera le compte dans un délai de 10 jours ouvrés. Si des chèques sans provision sont présentés sur ce compte clos, la banque s'efforcera, par tout moyen à sa disposition, de prévenir son ancien client avant tout rejet pour lui permettre de régulariser sa situation.

Source : FBF, Secrétariat général du CCSF

1.4.2 L'Avis du CCSF du 9 décembre 2010

À la suite de ces constats, le CCSF a publié le 9 décembre 2010 un deuxième Avis relatif au service de mobilité bancaire. Cet Avis, adopté à l'unanimité, estime nécessaires des améliorations sur les points suivants :

- l'existence et la nature du service d'aide à la mobilité bancaire doivent être mieux connues en agence et notamment par les personnels chargés de l'accueil, ce qui suppose des actions de formation appropriées, afin que les nouveaux clients puissent être utilement informés ;
- l'information sur le service d'aide à la mobilité disponible sur les sites Internet des banques doit être accessible facilement et rapidement (en très peu de

clics) ; il serait très souhaitable que les associations de consommateurs participent également à la diffusion de cette information, que ce soit par leurs propres outils ou, par exemple au moyen de liens vers le « *Guide de la mobilité bancaire* » édité par les Clés de la banque ;

- la communication sur les délais doit être claire : il importe que le client dispose d'une information suffisante pour comprendre l'enchaînement des différentes étapes et les responsabilités de chacun des acteurs dans la gestion des délais. L'attention des créanciers, en particulier des grands facturiers, sera attirée par le CCSF sur leur indispensable contribution au succès de l'ensemble du dispositif et sur la nécessité d'accomplir les démarches qui leur incombent dans des délais brefs pour rendre effectif le changement de domiciliation demandé ;

- il importe également que la prise en charge par la banque d'accueil des opérations liées aux changements de domiciliation prévues par le service et placées sous son contrôle soit totale dans la mesure où le client a donné mandat pour le faire et a fourni les éléments nécessaires.

1.4.3 La vérification par l'ACP du respect de l'engagement pris en 2009 par les professionnels

Par une lettre du 20 janvier 2011, Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a saisi l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) d'une demande consistant, en application des nouvelles dispositions de l'alinéa 5 de l'article L. 612-29-1 du *Code monétaire et financier*, à vérifier le respect par les établissements adhérents de la Fédération bancaire française des engagements qu'ils ont pris dans le cadre du CCSF pour favoriser la mobilité bancaire. Le ministre a confirmé dans une lettre du 29 mars 2011 que la vérification devait porter sur le respect de la norme adoptée par la Fédération bancaire française le 6 juillet 2009, sous réserve de sa pleine conformité avec les engagements figurant dans l'Avis du Comité consultatif du secteur financier du 26 mai 2008.

À cet effet un questionnaire, qui abordait la mise en œuvre de chacun des engagements prévus par la norme professionnelle de la FBF du 6 juillet 2009, ainsi que ses modalités de suivi et de mise en œuvre, a été élaboré et une enquête en ligne auprès de 344 établissements en activité adhérents de la FBF a été conduite.

La vérification a permis de constater que le service d'aide à la mobilité existe bien et est fourni gratuitement par les banques.

Les engagements apparaissent largement respectés en termes de mise à disposition de l'information et de gratuité de la clôture des comptes. L'essentiel des banques propose un service d'aide à la mobilité.

Pour la banque d'accueil, ce service comporte toujours la mise à disposition d'un guide de la mobilité bancaire et la prise en charge des contacts avec les émetteurs d'avis de prélèvement. Les délais d'envoi des changements de domiciliation aux émetteurs fixés à cinq jours ouvrés sont respectés par la moitié des banques représentant 71 % des dépôts.

En revanche, la vérification a souligné certains points d'amélioration. Ainsi le service d'aide à la mobilité

Loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 de régulation bancaire et financière

Article 36

.../...

« Art L. 612-29-1. [...]

« Le ministre chargé de l'économie peut demander à l'Autorité de contrôle prudentiel de procéder auprès des personnes et dans les domaines qui relèvent de sa compétence à une vérification du respect des engagements pris par une ou plusieurs associations professionnelles représentant leurs intérêts dans le cadre des mesures proposées par le Comité consultatif du secteur financier. Les résultats de cette vérification font l'objet d'un rapport que l'Autorité remet au ministre et au Comité consultatif du secteur financier. Ce rapport mentionne, engagement par engagement, la part des professionnels concernés qui le respecte ».

bancaire n'est proposé systématiquement à l'ouverture d'un compte que dans 54 % des établissements recueillant 71 % des dépôts. L'ACP constate que les établissements ne disposent pas d'indicateurs leur permettant d'identifier l'éventuelle non-perception de frais d'incident en cas de dysfonctionnement dans la mise en place du service imputable à la banque ou à son prestataire. La collecte de la liste des opérations récurrentes auprès de la banque de départ par la banque d'arrivée et la prise en charge des annulations et créations d'ordres de virement devraient être plus largement mises en œuvre.

Pour la banque de départ, la vérification a pris acte de la gratuité effective de la clôture des comptes de dépôts et sur livret, ainsi que de la bonne information des clients en ce qui concerne les chèques pouvant se présenter sur le compte clôturé avant leur rejet.

Cependant, des marges d'amélioration demeurent aussi pour la remise du récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes sur les treize derniers mois et sur la mise en place d'un dispositif de contrôle permettant de garantir que le délai de clôture du compte fixé au plus à dix jours ouvrés à compter de la demande du client est respecté.

L'ACP note, dans son rapport, que la formation du personnel en relation avec la clientèle est relativement hétérogène et que le sujet ne paraît pas systématiquement

intégré au programme de formation ni dans les outils de vente. Par ailleurs, le suivi opérationnel au sein de chaque banque des délais prévus dans la norme est peu fréquent et le respect des engagements insuffisamment intégré au contrôle interne.

Ce rapport de vérification de l'ACP a été présenté au CCSF lors de sa réunion du 21 novembre 2011 en présence de Monsieur François Baroin, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie. À cette occasion, le ministre a demandé au CCSF de convenir rapidement des mesures à prendre pour donner à la vérification de l'ACP les suites qui s'imposent et renforcer l'efficacité du service d'aide à la mobilité bancaire dans tous les établissements, avant fin janvier 2012.

1.5 LES NOUVELLES COMPÉTENCES DU CCSF

1.5.1 Le suivi des tarifs bancaires

Dans le cadre de la loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010, le législateur a décidé, sur proposition du Gouvernement, d'étendre les compétences du CCSF en lui demandant de suivre les pratiques tarifaires des établissements bancaires afin que l'on dispose d'évaluations périodiques des tendances sur des bases solides et aussi consensuelles que possible. Cette initiative reprenait l'une des propositions du rapport sur la tarification bancaire établi en 2010 par MM. Pauget et Constans.

Ainsi l'article 45 du *Code monétaire et financier* a été complété de l'alinéa suivant par la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 de régulation bancaire et financière : « Le comité est chargé de suivre l'évolution des pratiques des établissements de crédit et des établissements de paiement en matière de tarifs pour les services offerts à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels ».

En application de ce texte, le CCSF a constitué en son sein un Observatoire, groupe restreint composé de membres représentant tant le secteur bancaire que les associations de consommateurs ainsi que d'experts issus de la Banque de France, de la direction générale du Trésor, de l'Institut d'émission des départements d'outre-mer et de l'Institut d'émission des territoires d'outre-mer (IEDOM-IEOM), ainsi que de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee).

Cet Observatoire s'est réuni à plusieurs reprises en 2011 afin de définir une méthode de travail et

d'examiner les travaux de statistique et de collecte d'information menés par la société Sémaphore Conseil mandatée à cet effet par le CCSF.

Il a remis son premier rapport au CCSF le 21 novembre 2011². Ce document se concentre sur quatre points : l'analyse des tarifs des services de l'extrait standard des tarifs bancaires, l'analyse des offres de GPA, celle des offres groupées de services et un comparatif des tarifications pratiquées dans les départements d'outre-mer pour ces mêmes services. Il comprend également un chapitre sur l'indice Insee des prix des services financiers et son évolution depuis plus de dix ans.

L'Observatoire a examiné les tarifs de 126 établissements de crédit représentant 98 % de parts de marchés auprès des particuliers. Dans un cas sur deux il note des baisses de tarifs, parfois importantes, pouvant aller jusqu'à 83 % en ce qui concerne les virements par Internet. Les hausses sont quant à elles modérées au regard de l'évolution de l'indice général des prix, même si on note une augmentation plus forte des tarifs des cartes. Ces données, qui sont les premières collectées à cette échelle, demandent à être confirmées lors des prochains travaux de suivi de l'Observatoire.

1.5.2 La vérification du respect des engagements pris par les professionnels dans le cadre du CCSF

L'article 36 de la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 a modifié l'article L.612-29-1 du *Code monétaire et financier* en ajoutant l'alinéa suivant : « Le ministre chargé de l'économie peut demander à l'Autorité de contrôle prudentiel de procéder auprès des personnes et dans les domaines qui relèvent de sa compétence à une vérification du respect des engagements pris par une ou plusieurs associations professionnelles représentant leurs intérêts dans le cadre des mesures proposées par le Comité consultatif du secteur financier. Les résultats de cette vérification font l'objet d'un rapport que l'Autorité remet au ministre et au Comité consultatif du secteur financier. Ce rapport mentionne, engagement par engagement, la part des professionnels concernés qui le respecte ».

En application de ce dispositif, l'ACP a vérifié le respect des engagements pris en matière d'aide à la mobilité bancaire (cf. 1.4.3).

² Le document est disponible sur le site du CCSF : <http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/index.htm>.