

AVIS DU CCSF

Mise en place du service d'aide à la mobilité bancaire : Bilan et propositions

Le CCSF est parvenu en mai 2008 à un accord sur la création par chaque banque d'un service d'aide à la mobilité bancaire permettant concrètement aux clients qui le souhaitent de changer de banque plus facilement en toute sécurité.

Dans son Avis du 26 mai 2008, le CCSF s'est ainsi prononcé pour la création par chaque banque au plus tard d'ici à la fin de 2009 d'un service d'aide à la mobilité bancaire répondant aux principes suivants :

- le champ d'application de ce service porte sur les comptes de dépôt et les moyens de paiement associés des clients particuliers ;
- le service est à la charge opérationnelle de la banque d'accueil du nouveau client ;
- la banque d'accueil s'engage à fournir au client une information complète sur le processus de transfert le plus rapidement possible et au maximum dans un délai de 72 heures suivant sa demande ;
- les banques s'engagent à fournir au client une aide aussi exhaustive que possible pour faciliter le changement de compte. Cette aide assure notamment le transfert par la banque d'accueil des prélèvements et des virements (créanciers et débiteurs) périodiques à partir des relevés de compte fournis par le client et des coordonnées des créanciers concernés par le changement de domiciliation bancaire ;
- le transfert des opérations est opéré dans les meilleurs délais à compter de la demande du client. Dans ce cadre, les créanciers et les débiteurs s'engagent à prendre en compte au plus tôt le changement de domiciliation bancaire demandé par le client ou pour son compte ;
- la banque d'accueil invite son client à vérifier attentivement qu'il n'y a pas d'opérations (notamment des chèques) en circulation. Après cette vérification et la prise en compte par l'ensemble des créanciers et des débiteurs du changement de domiciliation bancaire, le client peut demander à la banque de départ de clôturer son compte. Dans ce cas, la banque de départ est tenue de clôturer son compte dans un maximum de 15 jours ;
- après la fermeture du compte, et pendant un délai d'un an à compter de la clôture du compte, les banques auxquelles sont présentées des opérations (chèques) qui n'auraient pas été approvisionnées avant la fermeture du compte, s'efforcent par tous moyens à leur disposition d'avertir le client, lors de la présentation de ces chèques et avant tout rejet, pour lui donner l'opportunité de régulariser sa situation ;
- les banques s'engagent à diffuser largement l'information sur le service de mobilité bancaire auprès des consommateurs.

À la suite de cet Avis et de l'adoption au niveau européen à l'automne 2008 par l'EBIC (European Banking Industry Committee) de principes communs aux banques européennes pour faciliter la mobilité de la clientèle, les banques installées en France ont officialisé et formalisé leurs engagements en rédigeant une norme professionnelle de la Fédération bancaire française sur le service d'aide à la mobilité bancaire (voir ci-joint).

La généralisation de ce service à l'ensemble des banques étant annoncée par les professionnels pour le 1^{er} novembre 2009, le CCSF a fait le 29 septembre 2009 un point sur l'avancement du projet, dont les conclusions encourageantes montraient que tous les établissements s'étaient préparés et que la quasi-totalité d'entre eux seraient prêts à la date prévue. Il avait alors été décidé de faire un an plus tard un bilan de la mise en œuvre effective du service.

BILAN

Le 4 novembre 2010, le CCSF s'est réuni pour faire un premier bilan de la mise en œuvre du service d'aide à la mobilité bancaire.

Il a examiné de façon approfondie le bilan collectif et par établissement présenté par les professionnels ainsi que les travaux et témoignages des associations de consommateurs.

Pour les professionnels le nouveau service d'aide à la mobilité bancaire est bien en place dans chaque banque et les outils internes nécessaires sont développés dans chacun des réseaux à une exception près où la généralisation sera effective au cours du premier semestre de 2011.

Les professionnels ont précisé que leurs engagements sur la mobilité bancaire avaient été traduits en norme professionnelle de la Fédération Bancaire Française (FBF), ce qui les rend obligatoires pour tous leurs adhérents sous le contrôle du superviseur à savoir, depuis mars 2010, l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP).

Enfin, des chiffres ont été cités sur 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 : 300 000 demandes traitées en 2009 et une estimation de 600 000 demandes en 2010.

Des associations de consommateurs ont estimé, en revanche, que le dispositif, dans ses différentes composantes, était peu appliqué et souvent méconnu tant des clients concernés que des personnels des banques en contact avec le public. Il a été parfois suggéré de mettre un dépliant à disposition de la clientèle.

Le Secrétariat général a présenté le bilan de ses recherches sur une quarantaine de sites Internet des banques : le service d'aide à la mobilité y figure toujours, mais le chemin d'accès à l'information n'est la plupart du temps pas assez intuitif et/ou trop long.

Aussi le Comité a-t-il identifié les points d'amélioration indispensables pour que l'application effective de ce nouveau service d'aide à la mobilité bancaire, que chaque banque a décidé de proposer gratuitement, soit rapidement généralisée, notamment en ce qui concerne l'information des nouveaux clients sur l'existence et la nature des prestations couvertes par ce service.

À l'issue de son débat, le CCSF a approuvé les conclusions regroupées dans l'Avis ci-après :

AVIS

– Le CCSF souligne en premier lieu l'importance essentielle du sujet et l'intérêt d'avoir un service d'aide à la mobilité bancaire destiné à lever les difficultés liées au changement de banque. Il doit permettre à tous les clients particuliers de changer de banque de façon plus rapide, facile et sûre. L'existence d'une offre de service d'aide au changement de banque est, en effet, indispensable pour l'équilibre de la relation banque-client et pour l'exercice d'une concurrence active, dans l'intérêt du consommateur et dans l'intérêt de chaque établissement pour lequel il s'agit d'un outil de conquête de clientèle.

– Le Comité constate que si le service a été créé dans tous les établissements, son application effective n'est pas encore généralisée. Cela tient notamment au fait que le service d'aide à la mobilité bancaire est encore insuffisamment connu d'une partie tant des nouveaux clients des banques que des personnels en contact avec le public et que le chemin d'accès à l'information en la matière sur les sites Internet est souvent trop complexe.

– Le CCSF estime ainsi que ce service, de création récente, doit voir son application améliorée 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 les 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 ;

– Le Comité apprécie que les engagements des professionnels résultant de l'avis du CCSF du 26 mai 2008 et des principes communs de l'European Banking Industry Committee aient été traduits en norme professionnelle de la FBF pour les formaliser, incluse dans le dispositif de conformité de ses adhérents, comme prévu par l'article 5 du règlement 97-02 dont l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) contrôle le respect. De plus, s'agissant « d'engagements pris par [les] associations professionnelles dans le cadre des mesures proposées par le CCSF », la loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010 prévoit désormais que « le ministre chargé de l'Économie peut demander à l'ACP de procéder [...] à une vérification du respect [de ces] engagements ».

– Le CCSF fera un nouveau bilan du service d'aide à la mobilité bancaire d'ici à la fin de l'année 2011 pour mesurer les progrès accomplis.

6 juillet 2009

Changer de banque, changer de compte, Le nouveau dispositif français sera conforme aux principes communs adoptés par l'industrie bancaire européenne (EBIC)

Chaque année en France, plusieurs millions de particuliers changent de banque ou deviennent multi-bancarisés pour trouver une meilleure relation bancaire, des services bancaires mieux adaptés à leurs attentes et à l'évolution de leur situation professionnelle ou personnelle et pour faire jouer la concurrence.

Afin de faciliter ces changements, la profession qui avait déjà décidé en mai 2008 d'enrichir de nouveaux services le dispositif français de 2004, s'est engagée à les mettre en oeuvre au 1er novembre 2009 et rendre ce nouveau dispositif compatible avec les principes communs adoptés par l'industrie bancaire européenne, laquelle les a présentés à la Commission Européenne et au Conseil européen en décembre 2008.

I - Aujourd'hui, tout client bénéficie d'une relation bancaire bien encadrée :

- La banque s'engage auprès de son client par une convention de compte obligatoire, décrivant clairement le mode de fonctionnement du compte, les services associés et informant le client du prix des services bancaires. Cette convention, remise à l'ouverture, est également signée par le client. Il s'agit d'un contrat entre la banque et son client.
- Les prix des services bancaires sont transparents et toujours disponibles : ils sont affichés en agence, accessibles sur internet et envoyés à chaque client trois mois avant l'application de modifications.
- La médiation bancaire permet de résoudre d'une façon amiable un litige éventuel. En effet, pour tout problème, notamment relatif au fonctionnement du compte, aux services bancaires, à l'exécution des contrats signés avec la banque et aux produits financiers, le client dispose d'un système amiable gratuit à trois niveaux pour l'aider à trouver une solution : l'agence, puis le service relation clientèle, et enfin le médiateur de la banque.

II - Le changement de banque en France est facilité : toutes les banques créent un nouveau service d'aide à la mobilité d'ici au 1^{er} novembre 2009

C'est une opération qui, pour les particuliers, peut être relativement complexe, quand les liens sont anciens ou lorsque les services utilisés sont multiples.

Ce nouveau service d'aide à la mobilité comprendra les mesures déjà mises en oeuvre par la profession et au minimum les caractéristiques et les avantages client listés ci-après. Il sera conforme aux principes communs adoptés par l'EBIC¹, va au-delà des principes adoptés par le CCSF² et donne au client qui le désire les moyens d'une mobilité bancaire dans des conditions optimales. Il permet de lever les freins actuels que sont les transferts des opérations de prélèvements et de virements.

D'une façon générale :

- Toute banque offre la **gratuité de la clôture** de tout compte de dépôts ou compte sur livret.
- Les banques mettent à disposition un **guide de la mobilité** à tout moment et gratuitement dans l'agence ou sur internet. Ce guide donne une information claire et complète pour organiser le changement de banque et propose des modèles de lettres à envoyer aux correspondants.

Le service d'aide à la mobilité est défini comme suit :

- Toute banque proposera ce service à tout client particulier ouvrant un compte de dépôt non professionnel en France. Dès l'acceptation de l'ouverture du compte par sa nouvelle banque, ce service sera disponible sur simple demande et sans condition.
- Les banques diffuseront largement de l'information sur ce service, notamment sur leurs sites internet, avec une information facilement accessible aux particuliers internautes.
- La nouvelle banque informera le client intéressé sur le mode de fonctionnement, de mise en oeuvre de ce service et les éventuels frais à la charge du client, par une documentation appropriée et sur un support durable. Cette dernière comprendra également un rappel de l'existence du service Relations Clientèle et de la médiation pour traiter des litiges éventuels.
- Pour apporter au client intéressé une aide aussi complète que possible, la nouvelle banque lui demandera son accord formel pour agir à sa place. Le client fournira alors les éléments utiles.
- La nouvelle banque proposera ce service directement ou par l'intermédiaire d'un professionnel spécialisé qui effectuera les formalités à la place du client pour que ses prélèvements et virements réguliers reçus se présentent sur le nouveau compte. Ainsi, la banque communiquera aux créanciers ou débiteurs les demandes de changement de domiciliation bancaire.

¹ EBIC : Comité Européen de l'Industrie Bancaire représentant toutes les bancaires et établissements financiers

² CCSF : Comité consultatif du secteur financier

- 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 client³.
- 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.
- La banque de départ propose à un prix raisonnable un service permettant d'obtenir un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur le compte les 13 derniers mois, fourni. La banque⁴ de départ disposera de 5 jours ouvrés maximum suite à la demande du client (ou de la nouvelle banque) pour mettre à disposition ce document qui sera toutefois fourni sans frais si les informations contenues sont automatiquement disponibles dès la demande du client ou de la nouvelle banque (service applicable dans cette définition à compter de novembre 2009).
- Le client pourra demander à la nouvelle banque, si cela est nécessaire à sa mobilité et en formalisant sa demande, de contacter, en tant qu' « interlocuteur de référence », la banque de départ pour obtenir la liste des opérations automatiques et récurrentes, voire pour annuler les éventuels ordres de virements permanents.
- Si un incident de fonctionnement est enregistré sur ce compte suite à une erreur de la banque ou de son prestataire extérieur durant la mise en place de ce service, il ne pourra donner lieu à la perception par la banque de frais d'incidents.
- La forme et la dénomination de ce service d'aide à la mobilité sont laissées au choix de chaque banque. Déjà disponible dans certains réseaux, il sera généralisé progressivement et au plus tard le 1er novembre 2009.
- Le client qui le souhaite, une fois la prise en compte par les émetteurs⁵ de ses nouvelles coordonnées bancaires, pourra alors fermer son ancien compte, après s'être assuré qu'aucune autre opération de paiement (notamment des chèques en circulation) n'est susceptible d'y être présentée. Sur demande du client, l'ancienne banque annule alors les éventuels ordres de virement permanent et vire le solde créditeur sur le nouveau compte. Elle doit ensuite fermer l'ancien compte dans un délai de 10 jours ouvrés. Si des chèques sont présentés sur ce compte clos, la banque s'efforce par tout moyen à sa disposition de prévenir son ancien client avant tout rejet pour lui permettre de régulariser sa situation.

³ Informations sur les prélèvements et virements reçus à transférer (relevés de compte, factures, échéanciers, coordonnées et/ou adresses des émetteurs ...)

⁴ Il s'agit de la banque que le client souhaite quitter

⁵ Le délai de prise en compte des nouvelles coordonnées bancaires du client par les émetteurs de prélèvement et de virement ne dépend pas de la banque d'accueil mais des seuls émetteurs.