

AVIS DU CCSF

Mesures pour le développement de la mobilité bancaire

1. Dans le cadre du plan d'action du CCSF du 9 novembre 2004 intitulé « La banque plus facile pour tous », les banques ont pris une série d'engagements pour faciliter la mobilité bancaire et améliorer les conditions de la concurrence :

- suppression des frais de clôture pour la fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (livret de développement durable, LEP, Livret A et Livret Bleu) ;
- fourniture rapidement et à un prix raisonnable au client qui souhaite ouvrir un compte chez un concurrent d'une liste des opérations automatiques et récurrentes, notamment virements et prélèvements, exécutées sur le compte courant ;
- mise gratuitement à la disposition du client par la banque d'accueil d'un « guide de la mobilité » récapitulant les précautions à prendre, les démarches à effectuer et comprenant des lettres-types à envoyer aux correspondants à prévenir.

Ces engagements ont été mis en œuvre dès le début de 2005 et pleinement respectés depuis lors.

2. Au niveau européen, à la suite des travaux d'un groupe d'experts sur la mobilité bancaire pilotés par la Commission européenne en 2007, la Commission a indiqué dans sa revue du marché intérieur publiée en novembre 2007 que la mobilité bancaire est une de ses priorités en matière de services financiers de détail. Elle a invité la profession bancaire européenne à élaborer d'ici juin 2008 un code de bonne conduite afin de faciliter le changement de compte courant dans chaque État membre.

Lors de la réunion du CCSF du 31 janvier 2008, le représentant de la Commission a indiqué que la priorité de cette initiative est de faciliter la mobilité au niveau national, et précisé que la portabilité du numéro de compte est écartée en raison de ses coûts trop élevés. Il a souligné que le code européen devra s'appuyer sur les meilleures pratiques en Europe. À cet égard, peuvent être notamment attendus un niveau de performance élevé, un délai de transfert court et une simplicité pour le client.

3. Dans le respect et sous réserve des principes du futur code européen et des règles de l'espace unique des paiements en euros (SEPA), le CCSF a examiné, à la demande du Ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, les actions à mettre en œuvre en France pour aller plus loin que les engagements de 2004 en permettant concrètement aux clients qui le souhaitent de changer de banque plus facilement en toute sécurité.

Le CCSF a ainsi examiné de façon approfondie les services d'aide à la mobilité mis en œuvre au cours des dernières années par les banques dans différents pays européens ainsi que les services d'accueil des nouveaux clients aujourd'hui offerts par plusieurs banques françaises et qui se généralisent progressivement.

À la suite de cet examen, les établissements de crédit sont convenus des engagements suivants :

- Un service d'aide à la mobilité bancaire répondant aux principes ci-après est créé par chaque banque au plus tard d'ici la fin de 2009.
- 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 (créditeurs 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 délai 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.

Par ailleurs, une étude sera réalisée d'ici la fin de 2008, dans le cadre du CCSF, sur les moyens de faciliter le transfert des PEL, CEL, PEP et PEA.

Enfin, le CCSF rappelle que lors d'un transfert de compte, les clients peuvent conserver leur emprunt dans la banque de départ. Le remboursement de l'emprunt peut alors être effectué à partir de la banque d'accueil sous forme de prélèvements automatiques.

4. Le CCSF assurera un suivi régulier de la mise en œuvre des engagements convenus et réalisera un bilan du fonctionnement du service d'aide à la mobilité d'ici juin 2010.
