

Avis du Comité consultatif du secteur financier

visant à renforcer l'effectivité des engagements pris par les établissements de crédit pour faciliter le changement de banque

Le CCSF a examiné de façon approfondie le rapport établi par l'Autorité de Contrôle Prudentiel, à la demande du Ministre de l'Économie et en application de l'alinéa 5 de l'article L 612-29-1 du code monétaire et financier, pour vérifier le respect des engagements pris en matière de mobilité bancaire par les banques dans le cadre du CCSF. Il est rappelé que la profession bancaire avait pris en 2004 l'engagement notamment de rendre gratuite toute clôture par un client de son compte de dépôt et cet engagement a été appliqué à compter du 1^{er} janvier 2005.

À la suite de l'Avis du CCSF du 26 mai 2008, la Fédération Bancaire Française avait, le 6 juillet 2009, adopté une norme professionnelle afin de faciliter le changement de banque. Cette norme prenait également en considération les principes communs européens relatifs à la mobilité bancaire souscrits par l'EBIC (European Banking Industry Committee) le 1^{er} décembre 2008. Cette norme, qui prévoit notamment la création dans chaque banque d'un service d'aide à la mobilité, est entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2009.

Dans un Avis du 9 décembre 2010, le CCSF avait dressé un premier bilan de la mise en place du service d'aide à la mobilité bancaire et constaté notamment la nécessité d'une meilleure diffusion de l'information sur ce service tant auprès des nouveaux clients que des personnels des banques en contact avec le public.

Le présent Avis a pour objet de souligner l'importance qui s'attache à ce que toutes les suites nécessaires soient données au rapport de vérification de l'ACP afin que soit renforcée l'effectivité du service d'aide à la mobilité bancaire à laquelle les établissements de crédit se sont engagés.

Sans entrer dans le détail des résultats de la vérification opérée par l'ACP, le CCSF exprime ainsi l'avis général suivant :

1. Le CCSF constate que le rapport de l'ACP sur la mobilité bancaire constitue la première application de la nouvelle procédure prévue par la loi de régulation bancaire et financière du 21 octobre 2010 qui permet au ministre de l'Économie de demander à l'ACP de vérifier le respect d'engagements pris par une ou plusieurs associations professionnelles représentant les intérêts des professionnels dans le cadre des mesures proposées par le CCSF.

La vérification approfondie conduite par l'ACP auprès de 350 établissements contribue très utilement à l'appréciation globale tant du bilan des mesures mises en œuvre pour faciliter le changement de banque que des progrès qui restent à accomplir.

2. S'agissant de la méthodologie utilisée par l'ACP dans la présentation des résultats de la vérification, le CCSF considère que les résultats de l'enquête les plus significatifs sont les résultats exprimés en parts de marché. En effet, les résultats exprimés en nombre de banques

mettent sur le même plan des établissements de taille très différente, certains ayant une activité de comptes de dépôt marginale.

3. Le CCSF relève que pour 9 engagements vérifiés (sur un total de 16), le « taux de conformité » est d'au moins 89 %. Dans 7 cas sur 9, ce taux est égal ou supérieur à 95 %. Il en est ainsi, avec un taux de conformité de 98 %, sur le point essentiel de l'existence dans chaque banque d'un service d'aide à la mobilité.

4. Le Comité estime insuffisant que le service d'aide à la mobilité ne soit proposé systématiquement à l'ouverture d'un compte que dans 71 % des cas, même s'il est clair que certaines ouvertures de compte telles que les primo ouvertures ne sont pas concernées par le service. L'amélioration nécessaire de ce taux passe notamment par une amélioration de la formation et de l'information en la matière des personnels d'accueil des établissements. (voir point 6).

5. Un certain nombre de points relevés par l'ACP, où les taux de conformité sont parfois inférieurs à 50 %, doivent donner lieu à des progrès. C'est notamment le cas pour deux prestations visant à aider les clients dans leur démarche de mobilité : collecte à la place du client de la liste des opérations récurrentes, demande d'annulation pour le compte du client des ordres de virement auprès de la banque de départ.

Le CCSF insiste à cet égard, comme il l'avait déjà fait dans son Avis de 2010, sur tout ce qui touche à l'information des consommateurs sur l'existence, le rôle et le fonctionnement précis du service d'aide à la mobilité. Cela rejoint les constatations faites en la matière par la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la répression des fraudes. Les améliorations nécessaires concernent tant la documentation remise aux consommateurs que les informations orales qui leur sont données en face à face ou sur les sites Internet. Pour contribuer à la bonne information de tous, il est très souhaitable que les associations de consommateurs participent, de même que les établissements bancaires, 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.

6. Le CCSF souligne l'importance qui s'attache, comme le relève l'ACP, à ce que soient renforcées la sensibilisation et la formation du personnel des banques en relation avec la clientèle, et en particulier du personnel d'accueil dans les agences bancaires.

7. Enfin, le Comité prend acte des demandes formulées auprès des banques par l'ACP dans son rapport en matière de suivi de la diffusion de l'information sur la mobilité bancaire et en matière de mise en place d'indicateurs de suivi du respect des engagements pris.

Le CCSF fera à nouveau le point sur l'application des engagements pris pour faciliter le changement de banque d'ici la fin de l'année 2012