

Avis du Comité consultatif du secteur financier

sur le service de mobilité et de transfert automatisé des domiciliations bancaires

Le service français d'aide à la mobilité bancaire, créé à partir de 2008 sous l'impulsion du CCSF par les établissements teneurs de comptes de paiement, a été peu à peu renforcé et perfectionné depuis lors à travers deux avis du CCSF respectivement du 26 mai 2008 et du 9 décembre 2010.

Par ailleurs, lors de l'examen de la loi relative à la consommation du 17 mars 2014, il avait été demandé au Gouvernement de faire rapport au Parlement sur les conditions d'application de l'article 53 de la loi sur les conditions d'une éventuelle portabilité du numéro de compte bancaire. Une mission a été confiée à Mme Mercereau, Conseiller référendaire à la Cour des comptes, qui tout en écartant l'idée d'une portabilité des numéros de compte très coûteuse et techniquement extrêmement complexe à mettre en œuvre, a proposé de renforcer le service d'aide à la mobilité bancaire pour atteindre un résultat équivalent pour les consommateurs.

Dans ces conditions, le ministre des Finances et des Comptes publics et la secrétaire d'État au Commerce, à l'Artisanat, à la Consommation et à l'Économie sociale et solidaire, ont demandé au CCSF en décembre 2014 d'engager une concertation pour proposer avant le 15 mars 2015 un nouveau dispositif en réfléchissant en particulier sur deux points : la faisabilité d'un système de transfert automatique simple, efficace et peu coûteux, et des mesures concrètes pour traiter le cas du rejet des chèques présentés sur compte clos.

Dans le même temps, le CCSF a également été amené à se prononcer sur un autre élément de mise en œuvre de l'article 53 de la loi concernant le délai dont disposeront les créanciers pour prendre en compte les demandes de changement de domiciliation bancaire de leurs clients pour les prélèvements entrant dans le cadre d'un service d'aide à la mobilité bancaire.

Le CCSF a engagé une large concertation entre l'ensemble des parties prenantes afin de déterminer les conditions d'organisation et de fonctionnement d'un nouveau service de mobilité et de transfert automatique des domiciliations bancaires qui prendrait la suite de l'actuel service d'aide à la mobilité bancaire.

Par ailleurs, le CCSF examinera dans les meilleurs délais, et en tout état de cause avant la fin de l'année 2015, les conditions de transfert des services et produits attachés au compte bancaire, et liés au crédit, à l'épargne et à l'assurance.

À l'issue de cette concertation, le Comité a adopté l'Avis suivant :

1. Le CCSF rappelle le contexte de ses avis de 2008 et 2010 qui sont toujours d'actualité :

- Le champ d'application du service d'aide à la mobilité bancaire tel qu'il a été mis en place en 2009 porte sur les comptes de dépôt en euros et les moyens de paiement associés des clients particuliers n'agissant pas pour des besoins professionnels ;

- 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 ;
- 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 présentés des chèques 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.

2. Le nouveau dispositif envisagé par le Comité ¹

2.1 Description du service de mobilité et de transfert automatisé des domiciliations bancaires

Sur la base d'une proposition de la profession bancaire, le CCSF a étudié un dispositif transformant le service d'aide à la mobilité existant en un nouveau service intégré de mobilité et de transfert automatisé des domiciliations bancaires destiné aux clients ayant ouvert un nouveau compte et souhaitant y transférer les domiciliations de leur compte d'origine.

- Il s'agit de mettre en place un dispositif automatisé fondé sur un mandat par lequel le client, en donnant une seule signature, demande à la banque d'accueil tenant son nouveau compte de réaliser en son nom les opérations nécessaires aux changements de domiciliation bancaire des opérations de prélèvement valides et de virement récurrents portées à son compte. Il suffit au nouveau client de la banque d'accueil de fournir un relevé d'identité bancaire de son compte d'origine, ainsi que ses coordonnées, et de signer le mandat proposé.
- Le mandat (contrat de mobilité) permet à la banque d'accueil d'obtenir de la banque d'origine les éléments utiles liés aux prélèvements valides et virements récurrents et de communiquer aux émetteurs (créanciers et débiteurs) les nouvelles coordonnées bancaires et les éléments leur permettant d'identifier les opérations concernées (prélèvements et virements). Ce mandat permet également d'obtenir de la banque d'origine la liste des formules de chèque non débités. Ce dispositif bénéficie de l'uniformisation des mandats

¹ Dans la suite de cet Avis, il convient d'étendre à l'ensemble des prestataires de services de paiement et établissements teneurs de comptes ce qui concerne les banques dans les expressions « banque d'accueil », « banque de départ », « banque des créanciers » etc.

de prélèvement mise en œuvre dans l'espace unique de paiements en euros (SEPA). Ces principes s'inscrivent dans le cadre de ceux de la directive Comptes de paiements n°2014/92 de l'Union européenne.

- Le service de mobilité implique la transmission automatisée entre banques d'accueil, banques d'origine et banques des émetteurs, des informations nécessaires au changement de domiciliation bancaire des opérations de prélèvements valides et de virements récurrents vers le nouveau compte de paiement.
- Une fois informée de la liste et des éléments techniques des opérations récurrentes ainsi que des identifiants bancaires des créanciers ou débiteurs du client par la banque d'origine en application du mandat dont bénéficie la banque d'accueil, celle-ci informe automatiquement les banques des créanciers et des débiteurs du changement des coordonnées bancaires de leur client. Ces banques, teneurs de compte des créanciers ou débiteurs, informeront à leur tour ces derniers pour qu'ils réalisent les changements nécessaires dans leurs systèmes d'information. Dans l'hypothèse où ces informations ne peuvent pas être transmises automatiquement de banque à banque (cas où le prestataire de services de paiements de l'émetteur est situé à l'étranger), la banque d'accueil informe directement les créanciers et débiteurs. Ainsi le client ne sera pas pénalisé au moment de la mise en œuvre du service de mobilité par le choix d'un de ses émetteurs d'avoir recours à un prestataire de services de paiement étranger membre de l'espace SEPA.
- Le client est informé par la banque d'accueil de la liste des opérations pour lesquelles la demande de changement de domiciliation a été envoyée à ses créanciers et débiteurs ; il reçoit également la liste des formules de chèques non débités transmise par la banque d'origine.
- Les opérations de prélèvement et de virement listées par la banque d'origine sont les opérations de prélèvements valides ² et de virements récurrents sur les 13 derniers mois ; la liste des formules de chèques transmise au client comporte toutes celles qui ont été remises au client mais qui n'ont pas été présentées à l'encaissement sur les chèquiers utilisés au cours des 13 derniers mois.
- L'émetteur de prélèvements ou de virements informe son client de la bonne prise en compte de ses nouvelles coordonnées bancaires et de la date à partir de laquelle tout nouveau virement ou prélèvement sera effectué sur le nouveau compte dans les conditions prévues au point 2.2.
- Enfin, le nouveau service prend également en compte les cas, en principe marginaux, d'opérations de prélèvement valide ou de virement récurrent qui se présenteraient sur le compte clos, et ce afin que le dispositif soit exhaustif. Dans ce cas, la banque d'origine informera l'ancien client par tout moyen approprié (SMS ou courriel notamment) pendant 13 mois à compter de la date de clôture du compte. Cette information est faite au moins une fois par émetteur impliqué. Cette obligation de surveillance des opérations et d'information des anciens clients, à la charge des banques d'origine, est à l'image de l'obligation légale en vigueur pour les mêmes banques en ce qui concerne les chèques présentés sur un compte clos (article L312-1-7 du code monétaire et financier). Un bilan concerté du fonctionnement de cette obligation sera dressé au bout d'un an à partir de sa date de mise en œuvre, en vue d'une éventuelle adaptation du système pour renforcer son automatisation.

² Un mandat de prélèvement pour lequel aucun ordre de prélèvement SEPA n'a été présenté pendant une période de 36 mois (à compter de la date d'échéance du dernier prélèvement SEPA, même si celui-ci a été refusé, rejeté, retourné ou remboursé par la banque du débiteur) devient caduc et ne doit donc plus être utilisé. » (Rule Book V9 SEPA Core DD– 26 janvier 2015 European Payment Council)

2.2. Les obligations des émetteurs de prélèvements et de virements

- Le Comité insiste pour que la mise en œuvre du dispositif précité s'articule avec l'entrée en vigueur du décret d'application de l'article 53 de la loi relative à la consommation fixant le délai dont disposent les créanciers pour prendre en compte le changement de coordonnées bancaires des consommateurs pour les prélèvements lorsque ce changement est effectué dans le cadre du service de mobilité bancaire.
- Pour permettre un fonctionnement harmonieux de l'ensemble de ces deux dispositifs, le Comité considère que le délai de prise en compte par le créancier de la demande doit s'effectuer dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception des nouvelles coordonnées bancaires à l'issue d'une période transitoire de 18 mois, durant laquelle ce délai sera fixé à 20 jours afin de permettre aux créanciers de s'adapter à ces nouvelles obligations et au terme de laquelle un bilan sera dressé.
- La prise en compte du changement de domiciliation bancaire par le créancier s'applique à la prochaine facturation et non au prochain prélèvement si celui-ci est initié à une date ne permettant pas au système d'information d'intégrer le changement de domiciliation.
- Le CCSF va examiner dans les 6 mois à venir comment mettre en place une obligation de délai analogue pour les émetteurs de virements reçus par les clients.

2.3. Les conclusions du Comité

- Le Comité estime que le dispositif retenu se situe dans l'épure demandée par les ministres et permet une automatisation des changements de domiciliation bancaire dans des conditions de simplicité, de sécurité et de coûts globalement satisfaisants lorsque le client demande à bénéficier du service de mobilité bancaire dans le cadre d'un changement de teneur de compte de paiement.
- Le Comité estime que ce service devra être compatible avec les prescriptions de la directive Comptes de paiements qui doit être transposée d'ici septembre 2016, notamment en termes de délais. Le dispositif devra être également techniquement ouvert aux prestataires de l'espace SEPA, le recours à ces prestataires pouvant se développer.
- Le CCSF souligne que l'efficacité attendue du dispositif devrait permettre à la fois de satisfaire la demande des consommateurs de disposer d'un service de mobilité et de transfert automatisé des domiciliations bancaires exhaustif garantissant qu'un éventuel dysfonctionnement ne leur sera pas financièrement imputable et de conforter la profession bancaire quant au coût global du dispositif à la fois dans sa dimension technique et matérielle et dans sa dimension de garantie de bonne fin. Ce dispositif, par son automatisation, rencontre également l'assentiment des représentants des créanciers.
- Le Comité note que ce dispositif nécessite la mise en place d'une infrastructure spécifique afin de créer un processus automatisé et standardisé d'échanges sécurisés d'informations entre banques et avec les émetteurs.
- Le CCSF insiste sur la nécessité pour la mise en œuvre du nouveau service de mobilité d'une formation adéquate des personnels en contact avec la clientèle.
- Le CCSF souligne enfin l'intérêt pour un large recours à ce nouveau service d'une information systématique des clients susceptibles de bénéficier d'un tel dispositif.
- Le Comité convient d'un délai de 18 mois pour la mise en œuvre de ce nouveau service automatisé dont un bilan concerté sera tiré un an après son entrée en vigueur. Il est prévu également un point d'étape dans le cadre du CCSF au début de l'année 2016 pour examiner si un délai supplémentaire apparaît nécessaire pour finaliser la mise en place du dispositif.