



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

services bancaires

Question écrite n° 75525

Texte de la question

Mme Joëlle Ceccaldi-Raynaud interroge Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la transparence et de la cherté bancaire. En effet, UFC-Que choisir note, à l'issue du bilan de son action pour l'année 2009, une augmentation sensible du nombre de litiges liés aux banques notamment. Les frais bancaires sont particulièrement montrés du doigt puisque, dans un rapport récent sur les frais bancaires au sein de l'Union européenne, la Commission européenne a établi que la gestion d'un compte en France revient en moyenne à 154 euros par an contre 58 en Belgique et 27 en Bulgarie. Les tarifs appliqués aux opérations bancaires semblent totalement déconnectés de leur coût réel. En effet, malgré l'automatisation généralisée des opérations dans les établissements, qui ne s'élèvent à peine qu'à quelques centimes d'euro, ces derniers appliquent pourtant le plafond réglementaire qui s'élève par exemple pour un rejet de virement ou de prélèvement à 20 euros. De la même manière, UFC-Que choisir montre une multiplication des frais de dossier très divers en fonction des banques, des *packages* coûteux, et dont la plupart des services compris sont inutilisés par le client, des services gratuits à l'ouverture du compte qui deviennent payant... Tout ceci constitue un abus caractérisé des établissements bancaires face à des clients mal informés et désarmés. Elle l'interroge donc sur les mesures qu'entend prendre le Gouvernement pour mettre en place une tarification bancaire transparente et raisonnable ainsi que sur les moyens de contrôle des établissements bancaires.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est attentif aux difficultés rencontrées par les clients qui souhaitent changer de banques. Dans le cadre du plan d'action du comité consultatif du secteur financier (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 : 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 rapide 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, exécutés 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 type à envoyer aux correspondants à prévenir. À la suite des travaux d'un groupe d'experts sur la mobilité bancaire en 2007, la Commission 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. Le ministre chargé de l'économie a demandé au CCSF de prolonger cette initiative en France. À la suite d'un examen des meilleures pratiques européennes dans ce cadre, les établissements ont notamment convenu des engagements suivants en mai 2008 : un service d'aide à la mobilité bancaire répondant aux principes ci-après a été créé par chaque banque en 2009. Ce service est à la charge opérationnelle de la banque d'accueil du nouveau client ; la banque d'accueil fournit 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 assurent le transfert par la banque d'accueil des prélèvements et des virements (créditeurs et débiteurs) périodiques ; 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, le client peut demander à la banque de départ de clôturer son compte dans un délai maximum de 15 jours. Comme cela était prévu, le CCSF s'est réuni le 4 novembre 2010 afin de faire le bilan de la mise en oeuvre de ces engagements après un an de fonctionnement. Il a rendu un avis qui fait consensus entre les représentants des consommateurs et de la profession bancaire. Cet avis prend acte des efforts réalisés par les banques pour mettre en place des dispositifs appropriés au plan technique et opérationnel. Cependant, il souligne que le service d'aide à la mobilité doit être amélioré, dans le sens d'une meilleure connaissance et d'une plus grande facilité d'utilisation par les clients. Il avance notamment les pistes de réformes suivantes : information sur l'existence et la nature du service offert dès le guichet et en très peu de clics sur les sites Internet ; renforcement de la prise en charge par la banque d'accueil de l'ensemble des opérations prévues dans la mesure où le client a fourni les éléments nécessaires ; formation des personnels pour que l'information fournie au client soit fiable et claire. Prenant acte de ce premier bilan, le ministre a demandé au CCSF de formuler en 2011 des recommandations pour renforcer le service d'aide à la mobilité, particulièrement l'information des consommateurs. Enfin, le ministre suit avec la plus grande attention le respect par les banques de leurs engagements en matière de mobilité. À son initiative, un dispositif a été mis en place dans le cadre de la loi de régulation bancaire et financière pour permettre un audit par l'autorité de contrôle prudentiel (ACP) du respect des engagements pris dans le cadre des travaux du CCSF. Le ministre a souhaité, dès l'entrée en vigueur de cette loi, que le dispositif puisse être utilisé pour vérifier le respect des engagements pris en matière de mobilité bancaire. Il a donc saisi l'ACP en ce sens. L'audit effectué par l'ACP permettra d'éclairer et d'alimenter les travaux en cours sur ce sujet au CCSF.

Données clés

Auteur : [Mme Joëlle Ceccaldi-Raynaud](#)

Circonscription : Hauts-de-Seine (6^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 75525

Rubrique : Banques et établissements financiers

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 6 avril 2010, page 3820

Réponse publiée le : 28 décembre 2010, page 14001