ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

services bancaires

Question écrite n° 80829

Texte de la question

M. Jean-Claude Bouchet attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur les frais bancaires payés par les consommateurs. L'UFC-Que choisir vient de rendre publique une enquête sur l'évolution des tarifs bancaires entre 2004 et 2009. Le bilan dressé par l'association est inquiétant. Le manque de transparences des tarifs tend à s'aggraver avec le temps. Les brochures comptent en moyenne 24 pages et 303 tarifs, dont 9 nouveaux tarifs, auparavant gratuits, rien que pour les opérations sur compte. La comparaison, pourtant indispensable à la concurrence, est rendue malaisée par ce flot d'informations, d'autant que les libellés diffèrent d'un établissement à l'autre et que les tarifs concernent des périodicités différentes (mensuelle, trimestrielle, annuelle...) ou sont appliqués à l'opération. De plus, les banques ont multiplié les *packages* incluant des services dont l'utilité est parfois discutable ; un client prenant à l'unité les seuls services utiles - compte-chèques, carte bancaire et son assurance, accès Internet et téléphone - économise en moyenne 26 % par rapport au *package.* Mais l'inflation s'est surtout concentrée sur les frais-sanction. En cinq ans, les incidents de paiement ont augmenté de 28 %. Les banques ont détourné à leur profit le plafond réglementaire des frais d'incidents de paiement des chèques pour accroître leur montant de 26 %. En parallèle, la qualité du service est loin de s'améliorer puisque le nombre de conseillers particuliers a diminué de 10 % en cinq ans. Enfin, les baisses de coût ne sont pas répercutées. À titre d'exemple, le coût pour les banques d'un paiement par carte ou chèque a diminué d'au moins 9 % depuis 2004 ; le prix de la carte bancaire a, lui, augmenté de 13 %. Une réforme d'ampleur s'impose donc pour améliorer la transparence et modérer la cherté des frais appliqués par les banques. En conséquence, il lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures que le Gouvernement envisage de prendre afin de faire évoluer les pratiques en la matière.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est très attentif à la question des frais bancaires,qui a fait l'objet d'un intense travail réglementaire ces trois dernières années : le 16 mai 2008 est entré en vigueur le décret n° 2007-1611 du 15 novembre 2007 relatif au plafonnement des frais bancaires en cas d'incident de paiement, pris en application de la loi du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale (il faut rappeler que les tarifs bancaires, hormis ceux précités, ne sont pas réglementés) ; en application de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, les banques doivent adresser chaque année depuis le 1er janvier 2009 un relevé annuel des frais perçus, permettant ainsi à chaque client d'en avoir une vision complète et détaillée ; cette mesure a reçu un très large soutien de toutes les parties prenantes ; pour renforcer la transparence, un exercice de clarification a été mené avec le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) qui a permis l'élaboration d'un glossaire apportant une définition des termes utilisés par les banques ; ce travail a été actualisé cette année et une attention particulière a été apportée à la question des frais ; pour faciliter le changement de banque, un service d'aide à la mobilité à été mis en place dans chaque établissement et les 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) ont été supprimés ; les frais de mise en opposition sur carte bancaire ont été supprimés à compter

du 1er novembre 2009 en application de l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement ; enfin, pour faciliter l'accès des consommateurs à bas revenu aux services bancaires à des tarifs adaptés, une gamme de paiements alternatifs aux chèques a été créée. Les banques la proposent pour environ 3 EUR par mois. Ce forfait ne comprend pas de chéquier mais une carte de paiement sans dépassement (carte à autorisation systématique), ce qui limite les incidents de paiement et les frais associés. Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi a cependant estimé que des efforts supplémentaires étaient nécessaires. Afin de disposer d'un constat et de propositions consensuels, Mme la ministre a demandé par une lettre de mission du 17 mars 2010 à M. Georges Pauget, ancien directeur général du Crédit agricole et à Emmanuel Constans, président du CCSF, de conduire une mission d'analyse et de propositions sur les frais bancaires. La mission a rendu ses conclusions à la ministre le jeudi 8 juillet 2010 et son rapport a été rendu public le même jour. Il montre que le dispositif français de tarification présente plusieurs spécificités. Ainsi, la banque de détail, qui s'adresse aux particuliers, est sensiblement moins chère en France que chez nos principaux partenaires européens en raison du faible niveau des marges sur le crédit immobilier. En revanche, les services de la banque « au quotidien » (gestion du compte, moyens de paiement, gestion des incidents) compensent en partie cette modération tarifaire. Le rapport souligne que les tarifs de la banque au quotidien connaissent une évolution maîtrisée : selon l'Institut national de la statistiques et des études économiques, leur augmentation est moins rapide que celle de l'indice général des prix à la consommation. En outre, les frais bancaires associés aux moyens de paiement et à la gestion du compte représentent 0,57 % des dépenses de consommation des ménages, soit quatre fois moins que les services d'assurance ou de télécommunication, il faut donc relativiser leur importance. Les auteurs du rapport rappellent également que les banques de détail françaises se caractérisent par un niveau de service supérieur aux standards européens, avec 176 conseillers clientèle pour 100 000 habitants contre 130 dans l'Union européenne et un réseau physique d'agences et d'automates plus dense. Cependant, le rapport identifie plusieurs difficultés dans le fonctionnement de la tarification bancaire en France : une transparence insuffisante, l'inadéquation de certains forfaits avec les besoins des consommateurs, des difficultés résultant de l'accumulation des incidents de paiement pour une minorité de 1 % des clients les plus fragiles des banques. Il formule enfin une trentaine de propositions afin de répondre à ces difficultés. Mme la ministre souhaite que les réformes nécessaires puissent être engagées dans les meilleurs délais et que les banques affichent dans un encadré, en tête de leurs plaquettes tarifaires, le prix des dix services les plus souvent utilisés par les consommateurs. La ministre a souhaité également que les associations de consommateurs soient pleinement associées au choix de ces dix services. Le rapport propose que les sommaires des conditions tarifaires soient les mêmes d'une banque à une autre et que les mots employés dans les conditions tarifaires soient tirés d'un glossaire commun à toutes les banques. Ces mesures vont permettre de rendre les tarifs bancaires facilement comparables d'une banque à une autre. Par ailleurs, le ministre souhaite confier une nouvelle mission d'observatoire des frais bancaires au CCSF pour suivre l'évolution des tarifs bancaires. Mme la ministre demande également que les banques ajoutent à leur offre commerciale un « pack sécurité ». En premier lieu, plutôt qu'un chéquier, ce forfait comprendrait une carte de paiement anti-dépassement avec laquelle le consommateur ne peut pas dépenser plus que ce dont il dispose. Par ailleurs, les banques prévoiraient un plafonnement du montant et du nombre des commissions d'intervention qu'une banque peut faire payer en cas d'incident de paiement. Le rapport propose également que les banques développent les systèmes d'alerte par SMS ou courriel pour permettre aux consommateurs de réagir et d'éviter les incidents. Les forfaits devront également évoluer vers une offre personnalisable et modulaire, ce qui permettra de corriger les manquements relevés dans les pratiques actuelles. Enfin, Mme la ministre a demandé aux banques de travailler à la création d'un nouveau « virement de proximité » à la main des consommateurs qui permettrait de faire des virements à des proches ou des fournisseurs de services depuis un distributeur de billets ou un téléphone portable. À sa demande, le CCSF qui regroupe l'ensemble des parties prenantes, en particulier les associations de consommateurs, s'est réuni, dès le 12 juillet, pour examiner les conclusions de ce rapport. Les résultats de ces travaux seront présentés à la mi-septembre lors d'une réunion présidée par la ministre qui pourra ainsi vérifier que les associations de consommateurs et les banques sont parvenues à un accord sur les engagements à prendre pour parvenir à mettre en oeuvre ces propositions. Dans l'hypothèse où cette concertation ne donnerait pas lieu à des conclusions satisfaisantes, la ministre n'exclut pas que des mesures législatives puissent être proposées au Parlement pour répondre aux difficultés identifiées.

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/13/questions/QANR5L13QE80829

Données clés

Auteur : M. Jean-Claude Bouchet
Circonscription : Vaucluse (2e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 80829
Rubrique : Banques et établissements financiers
Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi
Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 15 juin 2010, page 6510
Réponse publiée le : 17 août 2010, page 9076