# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## services bancaires

Question écrite n° 92758

### Texte de la question

M. Serge Grouard attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la question des frais et de la mobilité bancaire des consommateurs. Les résultats d'une enquête démontrent que les établissements bancaires ne jouent pas le jeu de la concurrence et opposent de nombreux obstacles lorsqu'un client souhaite changer de banque. En effet, une association de consommateurs de l'Orléanais a sollicité 26 agences de la région pour vérifier le niveau de prix des services et tester l'effectivité du service d'aide à la mobilité bancaire mis en place au 1er novembre 2009. L'évolution des prix entre 2004 et 2010 de trois produits stratégiques (carte bleue classique, commission d'intervention par incident, retrait au distributeur) met en évidence une hausse très supérieure à l'inflation constatée sur cette période (8 %). Dans le Loiret, l'augmentation des commissions d'intervention par incident peut atteindre jusqu'à 55,1 % De plus, malgré l'engagement pris par les banques, le changement d'établissement s'avère particulièrement difficile pour les consommateurs. D'après l'enquête, 58 % des conseillers financiers n'en parlent pas spontanément à un client qui vient les solliciter pour changer de banque. Dans 54 % des établissements, le client doit effectuer, seul, toutes les démarches. Quant au délai nécessaire avant activation du compte, le consommateur doit attendre plus d'un mois dans 42 % des cas, alors que les banques s'étaient engagées à cinq jours ouvrés. Au vu de l'échec de l'autorégulation, il lui demande dans quelle mesure le Gouvernement envisage une réforme du secteur bancaire qui soit susceptible de dynamiser la concurrence, et en particulier d'assurer une véritable mobilité bancaire.

### 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-types 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 a élaborer d'ici à 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 convenus 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 quinze 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. Ses conclusions sont mitigées, comme le souligne son avis publié le 14 décembre 2010. En effet, les représentants de la profession bancaire ont présenté le fonctionnement des outils internes qu'ils ont mis en place en application de leurs engagements. Ils ont par ailleurs fait état d'un nombre assez important de personnes ayant pu bénéficier de ce service en 2010. De leur côté, les associations de consommateur considèrent que ces engagements n'ont pas été respectés et que des efforts très significatifs restent à accomplir par la profession bancaire, notamment pour mieux informer leurs clients et faire connaître le dispositif. Ainsi, des améliorations sont demandées en particulier pour : l'information sur l'existence et la nature du service offert dès le guichet et en très peu de clics sur les sites Internet ; le 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 ; la formation des personnels pour que l'information fournie au client soit fiable et claire, notamment s'agissant des délais nécessaires à la procédure. 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 :** M. Serge Grouard
**Circonscription :** Loiret (2e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
**Type de question :** Question écrite
**Numéro de la question :** 92758
**Rubrique :** Banques et établissements financiers
**Ministère interrogé :** Économie, industrie et emploi
**Ministère attributaire :** Économie, finances et industrie

## Date(s) clée(s)

**Question publiée le :** 9 novembre 2010, page 12146
**Réponse publiée le :** 8 février 2011, page 1260