



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

services bancaires

Question écrite n° 93697

Texte de la question

Mme Martine Lignières-Cassou attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la question des frais et de la mobilité bancaire des consommateurs. En effet, l'UFC-Que choisir des Pyrénées-Atlantiques vient de rendre publique une enquête sur ces différents points. Les résultats 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. Afin de vérifier le niveau des prix des services et de tester l'effectivité du service d'aide à la mobilité bancaire, mis en place au 1er novembre 2009, UFC-Que choisir de Pau-Bayonne-Pays Basque-Orthez ont sollicité 36 agences des Pyrénées-Atlantiques. D'une part, l'étude de l'évolution des prix entre 2004 et 2010 de trois produits stratégiques (carte bleue classique, commission d'intervention par incident et retrait au distributeur) met en évidence une hausse très supérieure à l'inflation constatée durant cette période (8 %). D'autre part, le changement d'établissement s'avère particulièrement difficile pour les consommateurs, malgré l'engagement pris par les banques. D'après l'enquête, 61 % des conseillers financiers ne parlent pas spontanément du service d'aide à la mobilité à un client qui vient les solliciter pour changer de banque. Dans 9 % des établissements, le client doit effectuer toutes les démarches, et dans 37 %, le travail est partagé avec la banque. Quant au délai nécessaire avant l'activation du compte, alors que les banques s'étaient engagées sur des délais de cinq jours ouvrés, les consommateurs des Pyrénées-Atlantiques doivent attendre bien plus longtemps dans 76 % des cas (dont 24 % sont contraints de patienter plus d'un mois). Tirant les conclusions de ce constat d'échec de l'autorégulation, elle lui demande quelles sont ses intentions en matière d'évaluation et de contrôle des pratiques de ce secteur, notamment en matière d'encadrement des tarifs et d'aide à la mobilité bancaire.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est attentif aux difficultés rencontrées par les clients qui souhaitent changer de banques. Dès 2008, le ministre en charge de l'économie a demandé au Comité consultatif du secteur financier d'examiner les meilleures pratiques européennes en matière de mobilité bancaire. À la suite de ces travaux, les banques ont pris, en mai 2008, une série d'engagements dans ce domaine, préparés en concertation avec les associations de consommateurs : un service d'aide à la mobilité bancaire répondant a été créé par chaque banque en 2009. Ce service est à la charge opérationnelle de la banque d'accueil du nouveau client ; dans ce cadre, 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 ; en outre, les banques assurent le transfert par la banque d'accueil des prélèvements et des virements (créditeurs et débiteurs) périodiques ; la banque d'accueil invite également 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. À la demande du ministre en charge de l'économie, 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. Par ailleurs, 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. Enfin, ces différentes mesures s'ajoutent aux actions qui avaient été déjà entreprises par le Gouvernement. En effet, dès 2004, les banques avaient pris une première 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.

Données clés

Auteur : [Mme Martine Lignières-Cassou](#)

Circonscription : Pyrénées-Atlantiques (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 93697

Rubrique : Banques et établissements financiers

Ministère interrogé : Économie, finances et industrie

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 novembre 2010, page 12598

Réponse publiée le : 22 mars 2011, page 2821