ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Mise en œuvre du mandat de mobilité bancaire

Question écrite n° 26240

Texte de la question

M. Vincent Ledoux attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le bilan livré par l'association UFC-Que choisir, relativement à la mise en œuvre du mandat de mobilité bancaire introduit par la loi de 2015 et qui prévoit le transfert automatique des opérations récurrentes (virements et prélèvements) de l'ancien compte vers le nouveau. L'association de consommateurs observe ainsi que seulement 2,5 % des consommateurs auront effectivement changé d'établissement bancaire en 2019 (calculé à partir du nombre de mandats signés soit 1,3 million et du nombre de personnes disposant d'un compte, soit 96,6 % des consommateurs âgés de plus de 15 ans d'après l'Observatoire de l'inclusion bancaire - rapport 2018) alors que près d'un sur cinq (17 %) en exprime le souhait (Mobilité bancaire : le bilan, Comité consultatif du secteur financier, juin 2018). L'UFC a interrogé 110 banques et prestataires de la mobilité bancaire en novembre 2019, dont le service en charge du dispositif en France, sur leur mise en place effective de la mobilité. L'analyse des résultats met en évidence l'incapacité du dispositif à favoriser une concurrence effective. « Pour les consommateurs qui ont souhaité quitter leur banque en 2019, notre enquête révèle que le mandat de mobilité bancaire constitue un véritable parcours du combattant. En premier lieu, de trop nombreuses demandes n'aboutissent tout simplement pas ! Sans compter les consommateurs qui se découragent, c'est jusqu'à un mandat sur dix (10 %) qui n'est pas pris en compte ! Une telle ampleur trouve sa source dans une kyrielle d'erreurs aussi grossières qu'inadmissibles puisqu'elles sont imputables aux seuls professionnels (mandats non signés, mauvaise saisie du numéro de compte, incapacité à identifier le titulaire du compte, etc.). Par ailleurs, en moyenne près de 40 % des demandes de mobilité n'aboutissent pas à la clôture de l'ancien compte. Un tel écueil s'explique notamment en raison du transfert artificiellement difficile et onéreux des produits d'épargne (assurance-vie, PEA, PEL, etc.). En conséquence, les consommateurs n'ont parfois d'autres choix que de conserver leur ancien compte en plus du nouveau » explique l'association. Cette dernière constate aussi la recrudescence de litiges portant sur la facturation de frais indus consécutive à une mobilité (prélèvements rejetés, pénalités de retard). Comment s'en étonner alors que jusqu'à deux tiers (65 %) des émetteurs n'informent pas de la prise en compte des nouvelles coordonnées du client et que les émetteurs étrangers (Airbnb, Paypal par exemple) ne sont pas en mesure d'être raccordés au dispositif ? UFC indique ainsi que « devant tant de déconvenues et malgré l'agressivité des tarifs des banques en ligne (- 12 %, cette année), on comprend mieux pourquoi ceux des banques traditionnelles connaissent une baisse tout juste symbolique en 2020 (- 0,3 %), bien loin de pouvoir compenser une croissance des tarifs bancaires depuis 2009 près de 25 % supérieure à l'inflation ». Pourtant pour l'ensemble des profils analysés par l'UFC-Que Choisir « les réserves de pouvoir d'achat demeurent considérables. Selon l'établissement choisi par les consommateurs, banques en ligne incluses, les écarts de tarifs varient de 1 à 6 pour le profil sénior / haut de gamme, de 1 à 17 pour l'actif avec une utilisation standard du compte et de 1 à 11 pour le jeune qui en a un usage intensif, notamment en cas de dépassement du découvert autorisé. En moyenne, un senior peut ainsi réaliser 195 euros d'économies par an, un actif 177 euros et un familier du dépassement de découvert pas moins de 224 euros en quittant sa banque pour un établissement moins cher ». Il lui demande donc de bien vouloir lui faire connaître son avis quant à cette étude et s'il envisage se diriger vers la mise en œuvre d'un système de portabilité du numéro de compte bancaire comme le suggère l'association de consommateurs et dans cette attente, vers l'extension du mandat de mobilité bancaire à l'ensemble des produits liés au compte courant, notamment les produits

d'épargne et la gratuité du transfert des comptes d'épargne réglementés (CEL, PEL) et le plafonnement des frais de transferts des PEA.

Texte de la réponse

Le Gouvernement partage l'objectif de renforcement de la mobilité entre établissements bancaires pour les consommateurs afin de favoriser la concurrence dans le secteur. Pour cette raison, il reste très attentif au bon fonctionnement du service d'aide à la mobilité bancaire défini à l'article L. 312-1-7 du code monétaire et financier, qui permet aux consommateurs de se voir proposer gratuitement et sans condition un changement automatisé de leurs domiciliations bancaires lors de l'ouverture d'un nouveau compte. Selon les données fournies par l'opérateur du service d'aide à la mobilité bancaire, près de 3,5 millions de mandats de mobilité ont été traités depuis le lancement de celui-ci en février 2017, dont 1,3 million pour la seule année 2019, soit une hausse de 10% par rapport à 2018. Ceci témoigne d'une montée en charge progressive du service, qui est de plus en plus utilisé par les consommateurs. Le fait que des clients conservent plusieurs comptes après l'utilisation du service d'aide à la mobilité n'est pas un indicateur d'échec du système : il ressort des différentes enquêtes menées, notamment par le comité consultatif du secteur financier en 2018, que près de 60% des clients choisissent volontairement de conserver plusieurs comptes pour des raisons personnelles. Par ailleurs, les bénéficiaires du dispositif recommandent à 92 % le service d'aide à la mobilité. Le Gouvernement a par ailleurs continué à améliorer les conditions de la mobilité bancaire, notamment pour les produits d'épargne. La loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (dite loi PACTE) a ainsi permis de plafonner les frais de transfert des plans d'épargne en actions (PEA), ce qui contribuera à réduire le coût de la mobilité pour l'ensemble des clients. Le Gouvernement reste donc attentif au sujet de la mobilité bancaire des particuliers et continue à œuvrer pour améliorer ce dispositif essentiel à la concurrence des services bancaires.

Données clés

Auteur : M. Vincent Ledoux
Circonscription : Nord (10e circonscription) - UDI, Agir et Indépendants
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 26240
Rubrique : Banques et établissements financiers
Ministère interrogé : Économie et finances
Ministère attributaire : Économie, finances et relance

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 4 février 2020, page 721
Réponse publiée au JO le : 8 septembre 2020, page 5976