

# Tableaux de bord du suivi des plans d'action relatifs aux relations banques-clients

## Plan d'action du 9 novembre 2004

### La banque plus facile pour tous

Mesures arrêtées lors de la réunion du 9 novembre 2004	Suivi à fin janvier 2011
<b>1) REFONDER LES RELATIONS CONTRACTUELLES ENTRE LES BANQUES ET LEURS CLIENTS</b>	
<b>• Rétablir dans la loi l'obligation de contractualiser</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ L'obligation pour les banques de signer un contrat (la convention de compte) avec leurs clients sera réintroduite dans la loi à l'issue de la période de suspension de la loi MURCEF. Un arrêté précisera les principales stipulations de la convention, reprenant le projet débattu en 2002 au sein de l'ancien comité consultatif.</li> <li>▶ Cette obligation concernera les nouveaux clients, ainsi que tous les anciens clients qui en feront la demande, auxquels leur banque devra fournir un projet de convention.</li> <li>▶ La loi prévoira également pour cinq ans une obligation d'information annuelle des anciens clients sur la possibilité de signer une convention de compte.</li> <li>▶ Afin de permettre une vraie relation contractuelle, le système d'approbation tacite de la loi MURCEF sera supprimé.</li> <li>▶ Le régime de sanctions sera parallèlement adapté, afin de passer d'un régime pénal à un régime civil et des sanctions fiscales.</li> <li>▶ L'amendement législatif nécessaire sera déposé par le Gouvernement dans le cadre de la loi de finances, pour une entrée en vigueur à l'issue de la suspension de la loi MURCEF (3 février 2005).</li> </ul>	<p><i>Textes publiés</i> : Article 69ter de la loi de finances 2005 (L. 312-1-1 du <i>Code monétaire et financier</i>) et arrêté du 8 mars 2005 paru au <i>JO</i> du 16 mars 2005</p> <p>51,8 millions de clients sont équipés d'une convention de compte au 30 juin 2010, soit près de 85 % des clients particuliers. Le nombre de clients équipés progresse régulièrement depuis 2003 : 17 millions à fin octobre 2004, 34,4 millions (62,5 %) à fin décembre 2006, et 42,7 millions à en bénéficier à fin décembre 2007 (75 %).</p>
<b>• Poursuivre la mobilisation des banques et des clients pour généraliser la diffusion des conventions de compte de dépôt</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En 2005 au moins, les banques s'engagent à ce que l'information des clients non conventionnés prévue par la loi prenne la forme d'une lettre spécifiquement consacrée à ce sujet.</li> <li>▶ En outre, les banques s'engagent à proposer une convention de compte de dépôt à leurs clients non conventionnés à l'occasion des événements importants de leur relation : en fonction de l'organisation des réseaux, rendez-vous avec le conseiller clientèle, remise à l'agence de la carte bancaire, modifications du fonctionnement du compte (par exemple, changement de statut matrimonial ou changement d'agence), ouverture d'un compte d'épargne...</li> <li>▶ Enfin, les banques organiseront une campagne de promotion des conventions de compte auprès du grand public.</li> </ul>	<p>Effectif pour tous les établissements au 31 décembre 2005</p> <p>Les banques poursuivent leurs efforts en informant les clients non encore pourvus de compte.</p> <p>Jusqu'au 31 décembre 2009, les banques ont renouvelé cette information.</p>
<b>• Garantir la qualité des conventions de compte</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La Commission des clauses abusives a repris ses travaux sur les conventions de compte et devrait être en mesure de communiquer ses recommandations pour la fin mars.</li> <li>▶ Ces recommandations feront l'objet d'un examen au Comité de la médiation bancaire.</li> </ul>	<p>La Commission des clauses abusives (CCA) a émis une recommandation en douze points, en date du 14 avril 2005, qui a été publiée au <i>BO DGCCRF</i> du 25 septembre 2005.</p> <p>Le Comité de la médiation bancaire a approuvé la recommandation de la CCA le 9 février 2006 et l'a insérée dans son <i>Rapport</i> 2005, publié fin 2006, qui a été remis à tous les médiateurs.</p> <p>Le <i>Rapport</i> relatif à l'exercice 2008 ne relève aucun développement particulier des litiges afférents à des clauses abusives.</p>

## 2) AMÉLIORER LES CONDITIONS DE LA CONCURRENCE

### • Une référence mieux adaptée

► L'échantillon des produits bancaires suivis dans l'indice INSEE sera élargi aux retraits DAB hors réseau ; retraits d'espèces au guichet ; cartes de retrait et prélèvements. Cette extension d'échantillon sera mise en œuvre lors de la prochaine repondération de l'indice et effective dès la parution de janvier 2005.

► Dans un deuxième temps, l'INSEE intégrera dans l'indice les incidences tarifaires des « packages ». Les banques et La Poste s'engagent à communiquer toutes les informations nécessaires à l'INSEE pour ce faire.

Effectif au 1<sup>er</sup> janvier 2005

L'INSEE a également complété le nombre d'établissements inclus dans son échantillon de référence.

Les « packages » sont inclus dans l'indice des services bancaires depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006.

La variation de l'indice des services financiers, qui ne regroupe que les services bancaires et les transferts par mandat et qui est distinct de l'indice concernant les assurances, s'établit à + 0,76 %, entre le 28 février 2009 et le 28 février 2010, soit une évolution inférieure à la variation de l'indice des services (+ 1,56 %), et à celle de l'indice des prix à la consommation (+ 1,3 %) sur la même période.

### • Des tarifs faciles d'accès

► La DGCCRF sera habilitée à vérifier le respect des obligations générales en matière d'affichage des prix.

► D'une manière plus générale, les banques faciliteront l'accès à leurs tarifs, non seulement de leurs clients, mais aussi des personnes qui souhaitent comparer les tarifs :

- affiches visibles,
- dépliants tarifaires en libre-service dans les agences,
- présentation sur les sites Internet avec un accès dès la page d'accueil.

Arrêté du 4 avril 2005 publié au *JO* du 5 avril 2005 portant application de l'article L. 312-1-1 du *Code monétaire et financier* fixant les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt.

En 2009, une enquête a été menée par les agents de la DGCCRF. Elle s'est déroulée dans 29 départements et dans 14 régions. 490 visites d'agences bancaires ou de sièges ont été effectuées. Ces investigations ont donné lieu à 33 notifications d'information réglementaire, 12 rappels de réglementation et 5 procès-verbaux. Si on compare ces résultats à ceux des enquêtes menées entre 2005 et 2008, on constate des efforts significatifs des réseaux bancaires pour se mettre en conformité avec leurs obligations légales. Quelques améliorations peuvent être encore apportées. Elles concernent essentiellement la mise à disposition des brochures tarifaires en libre service dans les locaux ouverts au public.

### • Des relevés de compte plus clairs

► Un code visuel (pictogramme) signalera les frais sur les relevés de compte. Ils seront ainsi plus faciles à repérer et à interpréter.

► Les libellés des paiements par carte repris sur les relevés seront plus clairs. La profession bancaire et le commerce continueront les travaux déjà engagés sur ce point, dans le cadre du CFONB<sup>1</sup>. Ils en communiqueront, pour la fin de l'année, les premiers résultats ainsi que le calendrier de mise en œuvre dans les systèmes d'information des banques.

► L'intérêt et la faisabilité d'un service de récapitulation mensuelle, à la demande du client, des services facturés sur les relevés de compte, seront étudiés dans les six mois dans le cadre du CCSF.

Effectif depuis le 31 janvier 2006

Les recommandations du CFONB ont été approuvées par le CCSF du 13 septembre 2005. Après validation juridique de la liste des dénominations abrégées, notamment vis-à-vis du droit des marques, le CFONB a envoyé ces recommandations à ses adhérents le 5 mai 2006 et informé le président du CCSF le 10 mai 2006 pour un déploiement progressif chez les commerçants.

Conformément à l'article 24 de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, le relevé annuel de frais (RAF) a été mis en place, au plus tard, le 31 janvier 2009.

Voir le tableau de bord n° 3

<p>• <b>Des comparaisons plus aisées</b></p>	
<p>▶ Une nomenclature harmonisée pour les opérations courantes sera agréée dans le cadre du CCSF, sous la forme d'un glossaire (terminologie + définition) qui servira de référentiel aux banques et à leurs clients.</p> <p>▶ Les banques reprendront ou feront référence à ces termes dans leur offre commerciale, dans la présentation de leurs tarifs et dans les relevés.</p> <p>– Une quinzaine de termes est d'ores et déjà recensée au sein du CCSF, pour validation avant la fin de l'année,</p> <p>– cette nomenclature sera étendue à d'autres services bancaires, à temps pour la présentation des tarifs 2006.</p>	<p>Un glossaire de 87 opérations courantes a été validé par le CCSF du 13 septembre 2005 et diffusé sur les sites Internet de la FBF, du CCSF et des professionnels. L'ensemble des membres du CCSF sont invités à faire connaître largement le glossaire du CCSF notamment par le biais de leur site Internet.</p> <p>Le CCSF a validé un socle d'harmonisation de 39 opérations bancaires courantes lors de sa réunion plénière du 12 mai 2005 dont la diffusion a été rendue effective le 31 décembre 2005.</p>
<p>• <b>Une mobilité facilitée – voir tableau de bord n° 3</b></p>	
<p>▶ Les banques s'engagent à supprimer les frais de clôture pour la fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (Codevi, LEP, autres comptes sur livret type livret A et livret Bleu, Codevi et livrets fiscalisés) <sup>2</sup>.</p> <p>▶ Les banques dont un client souhaite ouvrir un compte chez un concurrent lui fourniront rapidement et à un prix raisonnable une liste des opérations automatiques et récurrentes — notamment virements et prélèvements —, exécutées sur le compte courant.</p> <p>▶ Les banques qui souhaitent accueillir un client, mettront gratuitement à sa disposition 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. Il sera disponible au plus tard avant la fin 2009.</p>	<p>Effectif depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005</p> <p>Effectif au 31 décembre 2005</p> <p>Guides disponibles depuis le 1<sup>er</sup> mars 2005, notamment sur les sites Internet de la FBF, des banques et du CCSF. Les membres du CCSF ont été invités à diffuser massivement ce guide (lien sur le site de la FBF ou du CCSF ou mise en ligne).</p> <p>Dans le cadre de l'Avis du CCSF adopté le 26 mai 2008, toutes les banques ont proposé un service d'aide à la mobilité, permettant en cas de changement de banque et sur demande du client, la prise en charge par la banque d'accueil des transferts de toutes les opérations de virement et de prélèvement dans des délais encadrés. Déjà mis en place dans certains réseaux, le dispositif devait être généralisé d'ici à la fin 2009 (voir tableau de bord n° 3). Un suivi sera assuré par le CCSF. <a href="#">Le dispositif a été généralisé et a fait depuis l'objet d'un deuxième Avis du CCSF le 9 décembre 2010 et d'un suivi particulier.</a></p>

<sup>2</sup> En revanche, perdurent les frais de transfert (pour les CEL, les PEL, les PEA et les PEP bancaires ainsi que les comptes titres), ainsi que les frais contractuels éventuels sur les supports de placements.

### 3) FACILITER L'ACCÈS DE TOUS AUX SERVICES BANCAIRES

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Un compte bancaire pour chaque Français</b></li> </ul>	<p>Voir tableau de bord n° 2 sur la charte d'accessibilité décembre 2008</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ L'information sur la procédure de droit au compte sera considérablement renforcée, et les bénéficiaires potentiels davantage guidés :</li> <li>▶ Les banques feront connaître le droit au compte au grand public. D'ores et déjà, la Fédération bancaire française a imprimé 100 000 exemplaires d'un mini-guide sur le droit au compte, disponible également sur son site Internet <i>lesclésdelabanque.com</i>.</li> <li>▶ Le MINEFI lancera également une campagne d'information.</li> <li>▶ Ces campagnes de sensibilisation seront particulièrement ciblées sur les acteurs en relation avec les personnes défavorisées : associations, travailleurs sociaux, collectivités locales.</li> <li>▶ Les banques s'engagent à formaliser le refus d'ouverture de compte par une lettre-type gratuite, disponible au guichet et expliquant la démarche à suivre pour bénéficier du droit au compte ainsi que son contenu : accès gratuit au service bancaire de base.</li> <li>▶ Elles s'engagent également à compléter les actions de formation du personnel des agences.</li> </ul>	<p>Mini guide disponible le 9/11/04</p> <p>La FBF a développé une importante campagne de communication au printemps 2005.</p> <p>La campagne d'information a été lancée par le ministre en Seine-Saint-Denis le 27 avril 2005. Un dépliant sur le droit au compte a été diffusé en 750 000 exemplaires et une affiche en 20 000 exemplaires. Dans le cadre du plan du 30 janvier 2006, une nouvelle campagne a été lancée (cf. plan 30 janvier 2006). 7 000 acteurs sociaux et publics ont participé aux réunions organisées par les Comités territoriaux de la FBF sur l'accès aux services bancaires pour tous.</p> <p>Échéance : 1<sup>er</sup> mars 2005. La FBF a adressé à ses adhérents une lettre-type de refus d'ouverture de compte-charte d'accessibilité</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Chaque Français disposera d'un moyen d'accès gratuit aux espèces dans son agence</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <i>Pour les personnes disposant d'une carte bancaire ou d'une carte de paiement à autorisation systématique, le retrait d'argent reste gratuit au distributeur automatique (DAB) de la banque ou de la caisse de l'établissement teneur du compte ;</i></li> <li>▶ <i>Les personnes ne disposant pas ou ne souhaitant pas disposer d'une carte bancaire trouveront toujours dans leur agence un moyen de retirer gratuitement des espèces. Le choix du moyen est laissé à la discrétion de la banque en fonction de son organisation et de son offre, par exemple :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un retrait gratuit au guichet de leur agence (service de caisse),</li> <li>• une carte à retrait unique dans leur agence, délivrée gratuitement,</li> <li>• une carte de retrait à autorisation systématique ou équivalente utilisable au moins dans leur agence, délivrée gratuitement.</li> </ul> </li> <li>▶ <i>L'assistance aux personnes en difficulté (personnes âgées, handicapées, malvoyantes ...) sera renforcée : en cas de difficultés, elles seront aidées par leur agence bancaire à accéder et à utiliser les DAB.</i></li> </ul>	<p>Effectif depuis le 1<sup>er</sup> mars 2005</p> <p>Suivi maintenu notamment en ce qui concerne les personnes âgées</p> <p>D'importantes réalisations ont été engagées. Suivi maintenu</p>

<p><b>• Améliorer l'accès aux moyens de paiement pour les clients sans chéquier</b></p>	
<p>▶ Lorsqu'une banque ne met pas à disposition de son client un chéquier associé à son compte, elle s'engage à lui proposer une « gamme de moyens de paiement alternatifs » avec un tarif forfaitaire mensuel modéré.</p> <p>▶ Cette gamme comprend un nombre adapté d'opérations effectuées par virements, prélèvements, titres interbancaires de paiement, ainsi que par une carte de paiement de type autorisation systématique.</p> <p>▶ La banque conseillera son client pour qu'il obtienne les coordonnées bancaires de ses créanciers ou de ses fournisseurs afin d'effectuer ses paiements à distance.</p> <p>▶ Les banques s'engagent à présenter, chacune pour ce qui la concerne, cette offre commerciale spécialement adaptée dans un délai de six mois. Un bilan de cette expérimentation sera effectué dans dix-huit mois.</p>	<p>Offres de toutes les banques rendues publiques le 1<sup>er</sup> juillet 2005 et disponibles depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2005 dans tous les établissements concernés, un suivi sera opéré.</p> <p>L'équipement de la cible des clients sans chéquier (compte de dépôt actif et inscription au Fichier central des chèques – FCC) en moyens de paiement alternatifs s'établissait à 82,4 % au 30 juin 2010.</p>
<p>▶ L'ensemble des acteurs du secteur public devra se mettre en mesure d'accepter ces moyens de paiement alternatifs le plus rapidement possible. La Direction générale de la Comptabilité publique (DGCP) apportera son appui aux collectivités locales qui sont souvent décisionnaires en la matière, pour faciliter l'acceptation par les régies de ces moyens de paiement au plus près des besoins de l'utilisateur (cantines, crèches,...). À cet effet, une expérimentation départementale sera engagée. Parallèlement, la DGCP développera l'équipement de ses trésoreries en terminaux de paiement électroniques.</p>	<p>Les résultats détaillés de cette action pour 2009 figurent dans le tableau de bord n° 2 point 4.</p>
<p><b>4) TROUVER UN ÉQUILIBRE DANS LA TARIFICATION DES INCIDENTS DE PAIEMENT</b></p>	
<p><b>• Informer les clients des conséquences des incidents de paiements par chèque</b></p>	
<p>▶ La banque prévient son client par tout moyen (lettre, SMS, courriel...) que son compte est en dépassement, qu'il dispose d'un bref délai pour le régulariser (jusqu'à 7 jours), du montant qui sera facturé du fait de cet incident, et de la date de son prélèvement.</p> <p>▶ Cet avertissement préalable sur les facturations d'incidents est également reporté sur la lettre d'alerte avant inscription au FCC prévue par la réglementation.</p>	<p>} Effectif</p>
<p><b>• Un forfait des frais par chèque non provisionné</b></p>	
<p>▶ La banque s'engage à mettre en place un forfait, dont elle définit le montant, pour chaque chèque sans provision, comprenant l'ensemble des facturations d'incidents et de régularisation. Deux forfaits pourront être distingués selon que l'incident aura été ou non régularisé dans les délais légaux.</p>	<p>Effectif depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2005</p>