

# Suivi des mesures décidées dans le cadre du CCSF du 21 septembre 2010

Mesures arrêtées lors de la réunion du 21 septembre 2010	Suivi à fin décembre 2011
<b>1) RENFORCER LA LISIBILITÉ, LA TRANSPARENCE, LA COMPARABILITÉ ET LE SUIVI DES TARIFS BANCAIRES</b>	
<p>▶ Accord sur une liste standard de dix tarifs bancaires à présenter en tête des plaquettes tarifaires des établissements et sur Internet. Les établissements s'engagent à mettre en place ce dispositif dès le 1<sup>er</sup> janvier 2011 sur Internet et dès le premier renouvellement des plaquettes tarifaires en 2011.</p>	Effectif. Les dix tarifs sont en ligne depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2011 après l'adoption d'une norme par la Fédération bancaire française le 2 décembre 2010. Cette norme FBF s'appliquera aux nouvelles plaquettes (imprimées) dont les tarifs entrent en vigueur à partir du 1 <sup>er</sup> avril 2011.
<p>▶ Engagement des banques à présenter de manière suffisamment détaillée les récapitulatifs annuels à compter des frais perçus en 2010. Le CCSF examinera d'ici fin 2010 les pratiques des banques en la matière et leurs propositions pour améliorer le détail des récapitulatifs.</p>	Effectif. Le CCSF a dressé un bilan le 9 novembre 2010 et constaté la bonne application de cet engagement.
<p>▶ Engagement des banques à présenter au CCSF à l'automne 2010 un sommaire type de présentation des plaquettes tarifaires pour tous les établissements. Mise en place par les établissements dès le premier renouvellement des plaquettes tarifaires en 2011</p>	Effectif. Présentation au CCSF du 4 novembre 2010 du sommaire type des grilles tarifaires suivie d'une norme professionnelle publiée le 2 décembre 2010
<p>▶ Engagement des banques à faire figurer dès le 30 juin 2011 sur les relevés de compte le total mensuel des frais bancaires ainsi que le plafond de l'autorisation de découvert</p>	Effectif. Engagement au CCSF du 9 décembre 2010 suivi d'une norme professionnelle de la FBF le 10 décembre 2010
<p>▶ Accord des banques et des associations de consommateurs pour valoriser les glossaires élaborés dans le cadre du CCSF qui seront mis en ligne sur les sites Internet des banques d'ici la fin 2010</p>	Effectif. Diffusion d'une bonne pratique de la FBF le 10 décembre 2010 encourageant la mise en place de liens avec le site du CCSF et la mise en ligne sur les sites. Plusieurs associations ont mis les glossaires en ligne et assuré une large diffusion papier de ces glossaires.
<p>▶ Accord des banques pour mettre à jour d'ici fin 2010 dans le cadre du CCSF en liaison avec le CFONB le « socle d'harmonisation des opérations bancaires les plus courantes » notamment pour ce qui concerne les tarifs de la banque au quotidien. Cette initiative permettra d'aboutir à une harmonisation des termes utilisés dans les relevés et plaquettes tarifaires dès leur premier renouvellement après le 1<sup>er</sup> avril 2011.</p>	Effectif. Présentation au CCSF du 27 janvier 2011 d'un socle d'harmonisation rénové et élargi, permettant de couvrir plus de 95 % des opérations bancaires courantes facturées au client
<p>▶ Engagement des banques à développer leur communication sur le dispositif de mobilité bancaire et notamment sur leurs sites Internet. Les banques présenteront ces actions de communication au CCSF. Le CCSF fera en octobre 2010 un premier bilan du dispositif et d'ici au 1<sup>er</sup> juin 2011 proposera, le cas échéant, des voies d'amélioration du dispositif.</p>	Le CCSF a dressé le 4 novembre 2010 un bilan de la mise en place du service d'aide à la mobilité bancaire et rendu un Avis constatant l'effectivité de l'existence du service mais la nécessité de poursuivre les efforts de formation et d'information sur le service d'aide à la mobilité.
<p>▶ Une mission de suivi des tarifs bancaires, y compris les tarifs outre-mer, sera officiellement confiée au CCSF. Mise en place d'indicateurs de suivi et publication de rapports annuels. Le premier rapport sera remis le 15 septembre 2011.</p>	Le premier rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSF a été publié le 21 novembre 2011.

Mesures arrêtées lors de la réunion du 21 septembre 2010	Suivi à fin décembre 2011
<b>2) OUVRIR LA VOIE À DES MOYENS DE PAIEMENT PLUS MODERNES</b>	
▶ Accord des banques à poursuivre leur engagement pour la diffusion active de la carte à autorisation systématique et intégration de son tarif dans la liste standard des dix	Effectif au 1 <sup>er</sup> janvier 2011
▶ Lancement par le CCSF de travaux pour l'évolution du TIP dont la migration sera ensuite assurée dans le cadre de la mise en place du SEPA	En cours. Réunions du CCSF sur l'utilisation du TIP et Avis au Comité national SEPA
▶ Engagement des banques à proposer une initiative sur le virement de proximité pouvant se substituer au chèque	En cours. Présentation de plusieurs projets au CCSF le 5 avril 2011 par la profession
▶ Lancement en septembre 2010 par le CCSF d'une étude sur l'utilisation du chèque	Réalisé. Le CCSF a commandé une étude au cabinet Edgar, Dunn & Cie qui lui a été présentée le 3 mars 2011 et a été publiée.
<b>3) AMÉLIORER LE FONCTIONNEMENT DES FORFAITS</b>	
▶ Engagement des banques à mieux détailler le contenu des forfaits dans les plaquettes tarifaires et lors de la souscription	Réalisé. Les banques ont présenté au CCSF leurs nouvelles propositions de forfaits bancaires.
▶ Engagement des banques à garantir que les forfaits présentent toujours un avantage tarifaire par rapport à l'offre à la carte	Mis en œuvre
▶ Engagement des banques à mettre en place une nouvelle génération de forfaits personnalisables par le client. Compte tenu de ce que les principaux réseaux bancaires ont indiqué avoir engagé une réflexion sur le contenu de leur offre en matière de forfaits, le CCSF dressera un premier état des lieux avant le 1 <sup>er</sup> juin 2011.	Les nouveaux forfaits bancaires « à la carte » sont en cours de commercialisation. Un état des lieux a été dressé lors de la réunion du 28 juin 2011.
<b>4) PRÉVENIR LES INCIDENTS DE PAIEMENT ET LEUR IMPACT POUR LES CONSOMMATEURS</b>	
• Pour tous les clients des banques	
▶ Accord des banques pour renforcer le dialogue avec leurs clients afin d'adapter, toutes les fois que les évolutions de leurs situations le nécessitent, le montant des autorisations de découvert, à la hausse comme à la baisse. Engagement des banques à communiquer à leurs clients cette possibilité en 2011. Une présentation sera faite au CCSF courant 2011.	Réalisé. La préconisation de la FBF du 10 décembre 2010 sur l'information du client sur la possibilité d'adapter le montant de l'autorisation de découvert a été diffusée.
▶ Accord des banques pour proposer et valoriser auprès de leurs clients une offre d'alerte sur le solde par tous moyens, notamment par SMS, afin de les inciter à s'équiper d'un tel service. Engagement des banques à présenter ces offres au CCSF au premier trimestre 2011	Réalisé. La FBF a mené une action auprès de ses adhérents et a émis une préconisation le 10 décembre 2010.
▶ Accord pour ouvrir sous l'égide du CCSF un dialogue entre facturiers, banquiers et consommateurs afin de permettre aux clients de mieux maîtriser les dates des prélèvements automatiques et de limiter les représentations	Le dialogue a été engagé lors d'une réunion le 8 mars 2011 sur le TIP, les pratiques des grands facturiers, et les représentations de prélèvement.
• Pour les clientèles fragiles	
▶ Engagement des banques à intégrer dans toutes les offres bancaires de gammes de moyens de paiement alternatifs (GPA) un nombre minimum d'alertes sur le niveau du solde. Mise en place du dispositif courant 2011	Publication d'un bon usage professionnel de la FBF le 10 décembre 2010. Dispositif effectif au 30 juin 2011. Par ailleurs les premiers relevés de l'Observatoire des tarifs bancaires confirmeront leur application dans les plaquettes tarifaires des banques.

Mesures arrêtées lors de la réunion du 21 septembre 2010	Suivi à fin décembre 2011
<p>▶ Engagement des banques à intégrer dans les offres GPA un tarif limité pour les frais d'incident, notamment les commissions d'intervention. Ce tarif sera établi à 50 % du tarif actuel ou à un niveau modeste. Les offres GPA comprendront aussi un plafonnement du nombre d'occurrences par jour et/ou par mois des frais d'incident. Chaque banque présentera au CCSF à une date à fixer (octobre/novembre 2010) le dispositif qu'elle aura décidé sur la base des propositions du rapport Pauget-Constans en la matière. Mise en place du dispositif complet au 30 juin 2011</p>	<p>Effectif suite à la publication d'un bon usage professionnel de la FBF le 10 décembre 2010. Les établissements ont présenté le 28 juin 2011 au CCSF les dispositifs retenus pour être appliqués au 30 juin 2011.</p>
<p>▶ Engagement des banques à proposer d'ici fin 2010 une solution transitoire permettant au minimum de limiter la perception de ces frais d'incidents dans le cadre de la GPA existante</p>	<p>Voir la préconisation du 10 décembre ci-dessus</p>
<p>▶ Accord des banques pour promouvoir de façon appropriée auprès de leurs clients, notamment ceux connaissant un grand nombre d'incidents, leurs nouvelles offres GPA. Engagement des banques à présenter clairement cette offre dans leur plaquette tarifaire</p>	<p>Voir la préconisation du 10 décembre ci-dessus. L'Observatoire des tarifs bancaires a constaté en juillet 2011 la présentation des offres GPA dans les plaquettes tarifaires.</p>
<p><b>5) AUTRES MESURES, CONDITIONS D'APPLICATION ET CALENDRIER</b></p>	
<p>▶ Le CCSF examinera d'ici la fin novembre 2010 les autres mesures proposées par le rapport, notamment dans les domaines de la formation des réseaux bancaires et de l'éducation financière, et de la demande d'un plan d'action faite à l'administration pour promouvoir davantage l'utilisation et l'acceptation par les services publics des moyens de paiement autres que le chèque.</p>	<p>Réalisé. Le CCSF a bénéficié d'une présentation des formations dans les réseaux bancaires lors de la réunion du 22 mars 2011 et a également invité l'Institut pour l'éducation financière du public (IEFP).</p>
<p>▶ Pour chacun des engagements convenus, le CCSF examinera ses modalités précises de mise en œuvre et son calendrier d'application. L'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) en coopération avec la DGCCRF contrôlera le respect des engagements et du calendrier d'application. Elles feront rapport au ministre d'ici fin 2011.</p>	<p>L'ACP a mené une vérification du respect des engagements en matière d'aide à la mobilité bancaire et a présenté son rapport au ministre et au CCSF le 21 novembre 2011.</p>
<p>▶ Un calendrier d'ensemble sera établi en novembre 2010, permettant à l'essentiel des mesures d'être appliquées dès 2011.</p>	<p>Réalisé</p>
<p>▶ Le CCSF fera un premier bilan de la mise en œuvre de ces mesures avant le 1<sup>er</sup> juin 2011.</p>	<p>Bilan dressé le 28 juin 2011</p>