

Réunion du CCSF du 21 novembre 2006

Situation à fin mai 2009 des engagements relatifs aux relations banques-clients

Lors du CCSF du 21 novembre 2006, un certain nombre d'engagements relatifs aux relations banques-clients ont été pris par les représentants des banques, en l'absence d'accord de la part des représentants des consommateurs. À ce jour, le point de ces engagements est le suivant :

1) CUMUL DE FRAIS BANCAIRES RELATIFS À DES INCIDENTS DE PAIEMENT

(rejets de chèques et de prélèvements automatiques)

Dans le cadre de la relation banque-client et dans le cas où le client, qui subit des difficultés causées par une diminution forte de ses ressources ou un accident de la vie entraînant une dégradation durable de sa situation financière, jugerait que le cumul des frais de rejet le conduirait à des difficultés significatives par rapport à sa situation, la banque s'engage à examiner au niveau de l'agence, dans les meilleurs délais et de façon personnalisée, la demande qui lui est faite par le client. Dans certains cas, notamment de difficultés graves ne relevant pas de la responsabilité du client, cet examen pourra conduire à une remise totale ou partielle de frais bancaires, appropriée à la situation spécifique de ce client.

En cas d'insuffisance sur la solution proposée, le client peut adresser sa réclamation au service « relation clientèle » et, en dernier ressort, au médiateur de la banque.

La mise en œuvre de cette procédure est intervenue en parallèle avec la mise en place des plafonds réglementaires relatifs aux incidents de paiement.

Le décret relatif au plafonnement des frais applicables aux incidents de paiement a été publié le 15 novembre 2007 et est entré en vigueur le 16 mai 2008.

Ce décret limite les frais perçus par le tiré à l'occasion du rejet d'un chèque à 30 euros pour les chèques d'un montant inférieur ou égal à 50 euros et un montant de 50 euros pour les chèques d'un montant supérieur à 50 euros. De la même façon, les frais pour le rejet d'un prélèvement automatique sont limités désormais au montant du prélèvement pour une opération de moins de 20 euros et à 20 euros pour un montant supérieur.

En cas de cumul de frais de rejet entraînant des difficultés financières significatives pour le client, les banques se sont engagées à examiner au cas par cas la situation de leur client pour limiter ou réduire, selon les cas, l'importance des frais bancaires.

2) PRÉLÈVEMENTS AUTOMATIQUES

Les conclusions, auxquelles le CCSF est parvenu, soulignent l'intérêt du développement des prélèvements automatiques en tant que moyen de paiement moderne.

Dès 2007, afin de renforcer l'information des consommateurs et de prévenir les rejets de prélèvements automatiques, le CCSF a publié un dépliant général sur le paiement par prélèvement qu'il convient d'indiquer élaboré dans le cadre des travaux du CCSF. Ce dépliant a fait l'objet d'une très large diffusion auprès du public par les banques, la direction de la Communication de la Banque de France et divers organismes sociaux.

Dans un cadre de la transposition de la directive sur les services de paiement, le CCSF envisage de préparer un document d'information en amont de la mise en œuvre effective de l'ordonnance sur les services de paiement, portant sur les points essentiels du texte pour le public.

3) RELEVÉS DE FRAIS

En premier lieu, conformément à leurs engagements pris à fin novembre 2004 (voir tableau de bord n° 1), en vue d'une meilleure transparence, les banques identifient par un pictogramme, d'une façon explicite, les frais d'opérations sur les relevés de compte de leur clientèle de particuliers.

Parallèlement, l'article 24 de la loi du 3 janvier 2008 « pour le développement de la concurrence au service des consommateurs », dite loi Chatel, a établi l'obligation pour les établissements bancaires de diffuser chaque année à leurs clients, avant le 31 janvier de l'année suivante, un récapitulatif des frais prélevés sur le compte de chaque client au cours de l'année écoulée.

Ainsi, pour la première fois, les particuliers détenteurs d'un compte de dépôt ont reçu, courant janvier 2009, un relevé de leurs frais bancaires annuels pour l'exercice 2008. Ce récapitulatif comprend le détail des frais facturés et prélevés pour la gestion du compte de dépôt, notamment les services courants (cotisation de la carte bancaire, gestion du compte, virements et prélèvements, envoi de chéquier, retrait d'espèces), les « packages » et les frais d'incidents de fonctionnement (rejet de chèque sans provision) et les agios éventuels (intérêts des découverts non autorisés).

Les libellés des principales opérations bancaires sont harmonisés dans ces relevés, afin de faciliter les comparaisons entre les différentes banques.

Cet effort de transparence s'inscrit dans le cadre de l'article 321-1-1 du *Code monétaire et financier*, qui vise à renforcer la confiance et la protection du consommateur dans ses relations avec les établissements de crédit et à faciliter la mobilité bancaire.

4) MOBILITÉ BANCAIRE

a) Des engagements ont été pris en novembre 2004 en ce qui concerne la gratuité de la clôture des comptes de dépôt, des livrets A et Bleu, des CODEVI et des LEP, ainsi que la diffusion dans les réseaux bancaires d'un guide de la mobilité pour expliquer les modalités de changement de banque et la fourniture par chaque banque, à la demande du client et au prix prévu par le tarif en vigueur, d'une liste des opérations récurrentes sur son compte. Ces engagements ont été pleinement respectés.

Toutefois, afin d'enrichir et de renforcer ce service et faisant suite à l'avis du CCSF adopté le 26 mai 2008, toutes les banques, *via* la FBF, ont décidé de proposer un service d'aide à la mobilité qui répond aux principes adoptés par le CCSF, en prenant notamment en charge à la place du client le transfert de ses opérations de prélèvement et de virement.

Ce service d'aide à la mobilité sera généralisé au plus tard à la fin de l'année 2009. Un suivi sera réalisé par le CCSF au cours du premier trimestre 2010.

b) Dans un même ordre d'idées, une étude a été réalisée en juillet 2008, dans le cadre du CCSF, sur les moyens de faciliter le transfert des produits d'épargne réglementée, PEL, CEL, PEP et PEA. Celle-ci montre que les coûts générés par ces opérations de transfert, liés au système fiscal applicable aux produits d'épargne réglementée et aux caractéristiques propres de ces produits, dépassent en général les frais qu'elles facturent aux clients, si bien que le transfert de ces produits est complexe et constitue une charge pour les établissements.