



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## services bancaires

Question écrite n° 71936

### Texte de la question

M. René Rouquet attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la très forte augmentation de plaintes déposées auprès de la médiation bancaire par des particuliers mécontents de la gestion de leur banque ; ces plaintes ont connu une progression de 15,7 % en 2008 pour atteindre le niveau record de 28 724 selon le bilan annuel publié par la Banque de France. Cette hausse des plaintes vient notamment de consommateurs faisant état, auprès du médiateur, de litiges de plus en plus fréquents concernant les crédits, à l'exception de leur octroi ou non par la banque. Ainsi, de nombreux plaignants ont eu des difficultés à obtenir ou à proroger des crédits-relais en cas d'achats immobiliers. Mais si la gestion des opérations de crédit constitue la principale cause de litiges invoqués, le bilan qui vient d'être publié pointe également les plaintes des usagers relatives au fonctionnement du compte de dépôt, la tarification des banques, et les moyens de paiement comme les chèques et les cartes de crédit. Aussi, à un moment où l'Association des usagers des banques a dénoncé le fait que certaines banques n'hésitent pas à fermer le compte de leurs clients parce qu'il n'est pas assez rentable, il souhaite connaître sa position sur de telles préoccupations légitimes des usagers et quelles mesures le Gouvernement entend prendre afin de répondre aux attentes de très nombreux usagers bancaires.

### Texte de la réponse

S'agissant des crédits à la consommation, le projet de loi portant réforme du crédit à la consommation adopté par le Sénat le 17 juin 2009 et l'Assemblée nationale le 27 avril 2010 comprend des mesures visant à faciliter le développement « responsable » de ce type de crédit dont les principales dispositions concernent : la réglementation de la publicité et des pratiques promotionnelles et d'une manière plus générale le renforcement des règles relatives à la distribution du crédit sur les lieux de vente ; l'obligation de vérification de la solvabilité de l'emprunteur (la consultation du fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers devient obligatoire) et la formalisation de l'échange d'informations entre le prêteur et l'emprunteur ; l'augmentation de 7 à 14 jours du délai de rétractation et l'application des règles de protection des emprunteurs pour une gamme élargie de crédits (entre 21 500 et 75 000 EUR) ; le renforcement de la réglementation des contrats de crédit renouvelable (amortissement minimum obligatoire) et des opérations de rachat de crédits ; rendre plus responsables les cartes de fidélité des magasins auxquelles sont attachés des crédits. Chaque carte de fidélité devra prévoir obligatoirement une fonction de paiement au comptant et la fonction crédit de la carte ne pourra être activée qu'avec l'accord exprès de son titulaire ; une réforme du taux de l'usure visant à favoriser le développement du crédit amortissable. L'obligation de proposer une alternative sous la forme d'un crédit amortissable lorsqu'un consommateur souhaite obtenir dans un magasin un crédit pour un montant supérieur à 1 000 EUR. Enfin, depuis ces trois dernières années la question des frais bancaires et de la mobilité bancaire a fait l'objet en France d'un intense travail réglementaire. L'objectif poursuivi est celui d'une plus grande transparence, d'une plus grande maîtrise des frais et d'une mobilité accrue des clients afin de renforcer la concurrence entre les banques. Plusieurs initiatives ont donc déjà été prises et ont permis d'aboutir à un équilibre économique : le 16 mai 2008 est entré en vigueur le décret n° 2007-1611 du 15 novembre 2007 relatif au plafonnement des frais bancaires en cas d'incident de paiement, pris en application de la loi du 5 mars 2007

instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale (il faut rappeler que les tarifs bancaires, hormis ceux précités, ne sont pas réglementés) ; les banques doivent désormais adresser chaque année un relevé annuel des frais perçus, permettant ainsi à chaque client d'en avoir une vision complète et détaillée ; cette mesure a reçu un très large soutien de toutes les parties prenantes ; pour renforcer la transparence, un exercice de clarification a été mené avec le comité consultatif du secteur financier qui a permis l'élaboration d'un glossaire apportant une définition des termes utilisés par les banques, ce travail va être actualisé et une attention particulière sera apportée à la question des frais. Pour faire le bilan de ces mesures, le ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi a demandé à Georges Pauget, ancien directeur général de Crédit agricole SA et président honoraire de LCL et à Emmanuel Constans, président du comité consultatif du secteur financier, de conduire une mission de propositions sur les frais bancaires. Le ministre souhaite que la mission inscrive l'évaluation des mesures adoptées récemment dans le cadre d'un diagnostic approfondi en associant tous les acteurs concernés, banques, consommateurs, administrations, afin de dégager des constats partagés sur la juste tarification des services bancaires. La mission portera sur les pratiques des professionnels et l'usage par les Français de leurs comptes et de leurs moyens de paiement afin d'identifier les difficultés. Elle s'interrogera sur la pertinence de la tarification actuelle et sur les moyens d'améliorer l'information sur le niveau des prix. Ses recommandations en la matière ne devront pas nécessairement prendre la forme de dispositions réglementaires ou législatives. Le ministre a demandé à la mission de remettre ses conclusions d'ici la fin du mois de juin.

## Données clés

**Auteur :** [M. René Rouquet](#)

**Circonscription :** Val-de-Marne (9<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 71936

**Rubrique :** Banques et établissements financiers

**Ministère interrogé :** Économie, industrie et emploi

**Ministère attributaire :** Économie, industrie et emploi

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 23 février 2010, page 1865

**Réponse publiée le :** 1er juin 2010, page 6098