



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

services bancaires

Question écrite n° 72506

Texte de la question

Mme Marie-Françoise Pérol-Dumont attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur les frais pratiqués par les établissements bancaires français. La loi n° 2008-3 du 03 janvier 2008 les oblige à remettre la liste intégrale des frais bancaires de l'année écoulée, la mesure consistant avant tout à inciter les banques à changer leurs pratiques en cas de prélèvements abusifs. Cependant, l'association Consommation logement et cadre de vie (CLVL) a noté que certains services continuent d'augmenter et l'on constate même le développement de frais abusifs comme pour "compte inactif" ou même un simple retrait d'argent. Les litiges portés à propos de ces prélèvements abusifs se multiplient ainsi à une vitesse alarmante, d'autant que les clients obtiennent souvent réparation devant le tribunal. Le bilan de la Commission européenne de 2009 établit ainsi que les établissements bancaires français sont parmi les plus coûteux et que l'opacité sur les frais bancaires persiste malgré les mesures déjà prises. Aussi, face aux abus manifestes des établissements bancaires, malgré leur obligation de communiquer leurs frais, elle souhaite savoir ce que le Gouvernement entend prendre comme mesures afin de mieux encadrer ces pratiques et de protéger les consommateurs.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est très attentif à la question des frais bancaires. La réglementation en vigueur impose aux établissements de crédit la transparence concernant les tarifs des services bancaires qu'ils appliquent, afin de permettre aux clients de comparer les offres des banques et de choisir la banque qui répond le plus à leurs attentes. À ce titre, les établissements de crédit sont tenus d'informer leurs clients des conditions générales de banque qu'ils pratiquent pour les opérations qu'ils effectuent (art. R. 312-1 du code monétaire et financier). Cette information peut se faire par tous moyens : affichage ou mise à disposition de brochures dans les agences, site internet de la banque ou envoi d'un courrier à la clientèle. Les établissements de crédit doivent également communiquer par écrit à leurs clients qui ont signé une convention de compte tout projet de modification des conditions tarifaires applicables au compte de dépôt, et ce trois mois avant la date d'application envisagée (art. L. 312-1-1 du code monétaire et financier). La question des frais bancaires a par ailleurs fait l'objet d'un intense travail réglementaire ces trois dernières années : 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) ; en application de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, les banques doivent adresser chaque année, depuis le 1er janvier 2009, 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 a été actualisé cette année et une attention particulière a été apportée à la question des frais ; pour faciliter le changement de banque, un service d'aide à la mobilité a été mis en place dans chaque établissement et les frais de clôture pour la

fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (livret de développement durable, LEP, livret A et livret Bleu) ont été supprimés ; les frais de mise en opposition sur carte bancaire ont été supprimés à compter du 1er novembre 2009 en application de l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement ; enfin, pour faciliter l'accès des consommateurs à bas revenu aux services bancaires à des tarifs adaptés, une gamme de paiements alternatifs aux chèques (GPA) a été créée. Les banques la proposent pour environ 3 par mois. Ce forfait ne comprend pas de chéquier mais une carte de paiement sans dépassement (carte à autorisation systématique), ce qui limite les incidents de paiement et les frais associés. Le ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi a cependant estimé que des efforts supplémentaires étaient nécessaires. Afin de disposer d'un constat et de propositions consensuels, il a demandé par une lettre de mission du 17 mars 2010 à Georges Pauget et à Emmanuel Constans, président du comité consultatif du secteur financier, de conduire une mission d'analyse et de propositions sur les frais bancaires. La mission a rendu ses conclusions au ministre le 8 juillet 2010 et son rapport a été rendu public le même jour. Il montre que le dispositif français de tarification présente plusieurs spécificités. Ainsi, la banque de détail, qui s'adresse aux particuliers, est sensiblement moins chère en France que chez les principaux partenaires européens en raison du faible niveau des marges sur le crédit immobilier. En revanche, les services de la banque « au quotidien » (gestion du compte, moyens de paiement, gestion des incidents) compensent en partie cette modération tarifaire. Le rapport souligne que les tarifs de la banque au quotidien connaissent une évolution maîtrisée : selon l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE), leur augmentation est moins rapide que celle de l'indice général des prix à la consommation. En outre, les frais bancaires associés aux moyens de paiement et à la gestion du compte représentent 0,57 % des dépenses de consommation des ménages, soit quatre fois moins que les services d'assurance ou de télécommunication, il faut donc relativiser leur importance. Les auteurs du rapport rappellent également que les banques de détail françaises se caractérisent par un niveau de service supérieur aux standards européens, avec 176 conseillers clientèle pour 100 000 habitants contre 130 dans l'Union européenne et un réseau physique d'agences et d'automates plus dense. Le rapport identifie cependant plusieurs difficultés dans le fonctionnement de la tarification bancaire en France : une transparence insuffisante, l'inadéquation de certains forfaits avec les besoins des consommateurs, des difficultés résultant de l'accumulation des incidents de paiement pour une minorité de 1 % des clients les plus fragiles des banques. Il formule enfin une trentaine de propositions afin de répondre à ces difficultés. Le ministre souhaite que les réformes nécessaires puissent être engagées dans les meilleurs délais. Il souhaite que les banques affichent dans un encadré en tête de leurs plaquettes tarifaires le prix des dix services les plus souvent utilisés par les consommateurs. Il a souhaité que les associations de consommateurs soient pleinement associées au choix de ces dix services. Le rapport propose que les sommaires des conditions tarifaires soient les mêmes d'une banque à une autre et que les mots employés dans les conditions tarifaires soient tirés d'un glossaire commun à toutes les banques. Ces mesures vont permettre de rendre les tarifs bancaires facilement comparables d'une banque à une autre. Le ministre souhaite par ailleurs confier une nouvelle mission d'observatoire des frais bancaires au comité consultatif du secteur financier pour suivre l'évolution des tarifs bancaires. Il souhaite également que les banques ajoutent à leur offre commerciale un « pack sécurité ». En premier lieu, plutôt qu'un chéquier, ce forfait comprendrait une carte de paiement antidépassement avec laquelle le consommateur ne peut pas dépenser plus que ce dont il dispose. Par ailleurs, les banques prévoiraient un plafonnement du montant et du nombre des commissions d'intervention qu'une banque peut faire payer en cas d'incident de paiement. Le rapport propose également que les banques développent les systèmes d'alerte par SMS ou courriel pour permettre aux consommateurs, de réagir et d'éviter les incidents. Les forfaits devront également évoluer vers une offre personnalisable et modulaire, ce qui permettra de corriger les manquements relevés dans les pratiques actuelles. Le ministre a enfin demandé aux banques de travailler à la création d'un nouveau « virement de proximité » à la main des consommateurs qui permettrait de faire des virements à des proches ou des fournisseurs de services depuis un distributeur de billets ou un téléphone portable. À sa demande, le comité consultatif du secteur financier (CCSF), qui regroupe l'ensemble des parties prenantes, en particulier les associations de consommateurs, s'est réuni le 12 juillet, pour examiner les conclusions de ce rapport. Les résultats de ces travaux seront présentés à la mi-septembre, lors d'une réunion présidée par le ministre, qui pourra ainsi vérifier que les associations de consommateurs et les banques sont parvenues à un accord sur les engagements à prendre pour parvenir à mettre en oeuvre ces propositions. Dans l'hypothèse où cette concertation ne donnerait pas lieu à des conclusions satisfaisantes, le ministre n'exclut pas que des mesures

législatives puissent être proposées au Parlement pour répondre aux difficultés identifiées.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Françoise Pérol-Dumont](#)

Circonscription : Haute-Vienne (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 72506

Rubrique : Banques et établissements financiers

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 mars 2010, page 2252

Réponse publiée le : 31 août 2010, page 9493