



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### services bancaires

Question écrite n° 75526

#### Texte de la question

M. Jean-François Mancel attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur l'importance des frais bancaires. D'après un rapport remis par la Commission européenne, la France serait en troisième position des frais bancaires les plus élevés en Europe. Il souhaiterait savoir si ce constat est avéré et, dans l'affirmative, quelles sont les dispositions que pourrait prendre le Gouvernement pour favoriser une réelle concurrence entre banques afin de faire baisser les tarifs imposés aux clients.

#### Texte de la réponse

Le Gouvernement est attentif aux difficultés rencontrées par les clients qui souhaitent changer de banques. Dans le cadre du plan d'action du comité consultatif du secteur financier (CCSF) du 9 novembre 2004 intitulé « La banque plus facile pour tous », les banques ont pris une série d'engagements pour faciliter la mobilité bancaire : suppression des 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) ; fourniture rapide et à un prix raisonnable au client qui souhaite ouvrir un compte chez un concurrent d'une liste des opérations automatiques et récurrentes, notamment virements et prélèvements, exécutés sur le compte courant ; mise gratuitement à la disposition du client par la banque d'accueil d'un « guide de la mobilité » récapitulant les précautions à prendre, les démarches à effectuer et comprenant des lettres type à envoyer aux correspondants à prévenir. À la suite des travaux d'un groupe d'experts sur la mobilité bancaire en 2007, la Commission a invité la profession bancaire européenne à élaborer d'ici juin 2008 un code de bonne conduite afin de faciliter le changement de compte courant dans chaque État membre. Le ministre chargé de l'économie a demandé au CCSF de prolonger cette initiative en France. À la suite d'un examen des meilleures pratiques européennes dans ce cadre, les établissements ont notamment convenu des engagements suivants en mai 2008 : un service d'aide à la mobilité bancaire répondant aux principes ci-après a été créé par chaque banque en 2009. Ce service est à la charge opérationnelle de la banque d'accueil du nouveau client ; la banque d'accueil fournit au client une information complète sur le processus de transfert le plus rapidement possible et au maximum dans un délai de 72 heures suivant sa demande ; les banques assurent le transfert par la banque d'accueil des prélèvements et des virements (créditeurs et débiteurs) périodiques ; la banque d'accueil invite son client à vérifier attentivement qu'il n'y a pas d'opérations (notamment des chèques) en circulation. Après cette vérification, le client peut demander à la banque de départ de clôturer son compte dans un délai maximum de 15 jours. Comme cela était prévu, le CCSF s'est réuni le 4 novembre 2010 afin de faire le bilan de la mise en oeuvre de ces engagements après un an de fonctionnement. Il a rendu un avis qui fait consensus entre les représentants des consommateurs et de la profession bancaire. Cet avis prend acte des efforts réalisés par les banques pour mettre en place des dispositifs appropriés au plan technique et opérationnel. Cependant, il souligne que le service d'aide à la mobilité doit être amélioré, dans le sens d'une meilleure connaissance et d'une plus grande facilité d'utilisation par les clients. Il avance notamment les pistes de réformes suivantes : information sur l'existence et la nature du service offert dès le guichet et en très peu de clics sur les sites Internet ; renforcement de la prise en charge par la banque d'accueil de l'ensemble des opérations prévues dans la mesure où le client a fourni les éléments

nécessaires ; formation des personnels pour que l'information fournie au client soit fiable et claire. Prenant acte de ce premier bilan, le ministre a demandé au CCSF de formuler en 2011 des recommandations pour renforcer le service d'aide à la mobilité, particulièrement l'information des consommateurs. Enfin, le ministre suit avec la plus grande attention le respect par les banques de leurs engagements en matière de mobilité. À son initiative, un dispositif a été mis en place dans le cadre de la loi de régulation bancaire et financière pour permettre un audit par l'autorité de contrôle prudentiel (ACP) du respect des engagements pris dans le cadre des travaux du CCSF. Le ministre a souhaité, dès l'entrée en vigueur de cette loi, que le dispositif puisse être utilisé pour vérifier le respect des engagements pris en matière de mobilité bancaire. Il a donc saisi l'ACP en ce sens. L'audit effectué par l'ACP permettra d'éclairer et d'alimenter les travaux en cours sur ce sujet au CCSF.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-François Mancel](#)

**Circonscription :** Oise (2<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 75526

**Rubrique :** Banques et établissements financiers

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

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

## Date(s) clé(e)s

**Question publiée le :** 6 avril 2010, page 3820

**Réponse publiée le :** 28 décembre 2010, page 14001