



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Le devoir d'information des banques envers les clients

Question écrite n° 25383

Texte de la question

M. Yannick Haury appelle l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le devoir d'information des banques envers leurs clients. Les établissements bancaires ont pour obligation de fournir à leurs clients une information claire et précise. Dans les faits, les informations dispensées ne sont pas toujours intelligibles et compréhensibles pour les clients. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer les intentions du Gouvernement pour améliorer la qualité de l'information bancaire.

Texte de la réponse

Le devoir d'information des établissements bancaires vis-à-vis de leur clientèle est fixé, selon les produits concernés (compte, crédit, instrument de paiement, etc...), par diverses dispositions du code monétaire et financier et du code de la consommation, elles-mêmes reprises pour une large part des réglementations européennes qui encadrent ces services. Ces dispositions ont pour but d'harmoniser les conditions de mise à disposition et de présentation des supports d'information tant au niveau national qu'au niveau européen. Ces textes ont notamment permis de fixer des terminologies harmonisées pour la dénomination des services ou des frais appliqués par les établissements bancaires, qui permettent de faciliter la comparaison des tarifs entre les établissements pour les consommateurs. En cas d'incompréhension, un client peut toujours solliciter son conseiller clientèle, qui a l'obligation de lui fournir un conseil pertinent et loyal, comme cela a été reconnu à plusieurs reprises par la jurisprudence de la Cour de Cassation. Les clients qui voudraient disposer d'éléments complémentaires peuvent également consulter le site ABE Info Service (www.abe-infoservice.fr) tenu par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, l'Autorité des marchés financiers et la Banque de France, ou encore le site internet du Comité consultatif du secteur financier (www.ccsfin.fr), qui ont pour fonction d'aider à informer les consommateurs dans les domaines de la banque, de l'assurance et des placements financiers. La conjonction de ces éléments a ainsi permis d'améliorer au cours des dernières années la qualité de l'information délivrée aux consommateurs dans le cadre de leurs relations avec les établissements bancaires. Le Gouvernement restera vigilant au maintien de cette bonne qualité, notamment dans un contexte de développement de la relation bancaire à distance via les téléphones portables.

Données clés

Auteur : [M. Yannick Haury](#)

Circonscription : Loire-Atlantique (9^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25383

Rubrique : Banques et établissements financiers

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [24 décembre 2019](#), page 11266

Réponse publiée au JO le : [25 février 2020](#), page 1490