



53, rue Riquet 75019 PARIS

Paris, le 12 octobre 2006

<p>Réponse de la Confédération Syndicale des Familles au rapport préliminaire de la Commission européenne sur les comptes courants et les services associés dans le secteur de la banque de détail</p>
--

La Confédération Syndicale des Familles (CSF), en rassemblant près de 50 000 familles adhérentes, est la 3<sup>ème</sup> **Organisation Française de consommateurs**.

La CSF travaille depuis 60 ans auprès des familles pour les informer, les conseiller et les défendre afin de permettre d'équilibrer les relations entre les professionnels et les consommateurs.

Dans ce cadre, la CSF s'est largement investie dans le secteur financier pour une meilleure protection des consommateurs:

- Au plan national notamment:

- La CSF participe au Comité Consultatif du Secteur Financier CCSF,
- La CSF a contribué par ses propositions à la création d'un dispositif de traitement de surendettement et à l'amélioration des offres faites aux usagers du secteur financier

- Au plan communautaire notamment:

- La CSF a contribué à différentes consultations proposées par la Commission (livre vert sur la politique des services financiers -2005/2010-, communication de la Commission au Conseil et au Parlement Européen sur l'harmonisation des paiements dans le marché Intérieur.)
- La CSF a concouru à la réflexion concernant différents projets législatifs européens du secteur notamment sur la proposition modifiée de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux contrats de crédit aux consommateurs.

Ainsi, forte de son expertise acquise en la matière, la Confédération Syndicale des Familles a lu avec attention ce **rapport préliminaire II sur les comptes courants et services associés** et souhaite vous faire part de ses remarques et propositions.

La CSF souhaite relever en premier lieu la qualité du rapport qui pointe bien les principaux enjeux et fournit une information riche sur le secteur.

La qualité de ce travail renforce notre regret que ce document ne soit pas disponible dans les langues nationales, ce qui aurait permis une diffusion et une prise en compte plus large par les différents acteurs.

## **7.4 Possible measures to reduce obstacles to customer mobility and strengthen competition**

### **7.4.1 Administrative burden**

La Confédération Syndicale des Familles a relevé que la clôture des comptes courants entraîne des difficultés particulières pour les familles parce qu'il est le support de nombreuses opérations de prélèvements et virements automatiques.

C'est pourquoi régler la question de la clôture de compte courant ne va pas sans prévoir aussi une transition efficace entre la banque de départ et celle d'arrivée pour ne pas que le consommateur soit victime d'une mauvaise circulation de l'information.

**Pour cela, la CSF propose que, sur une période de 2 mois, la banque de départ ait l'obligation d'avertir le client de tous prélèvements présentés au débit du compte fermé.**

Cette information du client doit comporter toutes les données lui permettant d'identifier facilement l'auteur du prélèvement.

Ainsi informé, le consommateur doit pouvoir prendre toutes les mesures nécessaires afin d'avertir ses créanciers de ses nouvelles coordonnées bancaires.

### **7.4.2 Information asymetry and low price transparency**

- ❖ Assurer une transparence satisfaisante sur les prix bancaires c'est donner un cadre contractuel stable et claire au consommateur qui l'informe à la fois des droits et devoirs de chacune des parties en matière de comptes courants.

**C'est pourquoi il est important que la relation bancaire soit contractualisée et que cette obligation de formalisation relève du législateur.**

Ainsi la confiance du consommateur sera renforcée notamment par l'instauration d'un système de sanctions en cas de manquement à cette prescription législative.

- ❖ Dans tous les secteurs de l'économie, le prix d'un service est porté à la connaissance des consommateurs avant que ces derniers ne le règlent, par le support de la facture ou du ticket de caisse.

Cette information préalable est un des piliers du droit de la consommation et participe à l'équilibre de la relation entre professionnels et consommateurs.

Pourtant dans le secteur bancaire français outre les brochures tarifaires qui sont plus ou moins accessibles, ce n'est qu'une fois les sommes payées que le consommateur connaît le montant de ce qui lui a été prélevé.

Cette situation est exceptionnelle et inacceptable.

**C'est pourquoi, afin de remédier à cette pratique (et désamorcer d'éventuelles contestations et des écritures en comptes inutiles), la CSF propose qu'une information préalable à chaque débit de frais sur un compte de dépôt, soit donnée au consommateur.**

Cette information, donnée au moins 1 mois avant le débit du compte, serait pour les familles en situation financière fragile, un outil supplémentaire de gestion de leur budget.

La CSF demande également la création d'un récapitulatif de frais bancaires pour les consommateurs.

Le récapitulatif pourrait avoir une périodicité bisannuelle dans le cas où l'information sur les prélèvements des frais bancaires est réalisée un mois avant.

- ❖ La pratique des offres groupées, la complexité dans la construction du prix bancaire et la multiplication des démarches promotionnelles, ne donnent pas au consommateur les informations pertinentes pour faire son choix.

Pourtant la comparaison de chaque produit proposé par les établissements, est la base même de toute concurrence dans le secteur.

**En conséquence afin de permettre le libre choix du consommateur, la CSF propose que pour chaque produit (ou groupe de produits de type "package") une fiche soit établie par la banque selon un modèle type détaillant toutes les caractéristiques essentielles de l'offre.**

#### **7.4.3 Cross-selling and tying of banking products**

- ❖ La question des ventes groupées se pose depuis de nombreuses années avec acuité dans le secteur bancaire en France.

La législation française en matière de consommation est intervenue depuis de nombreuses années pour réglementer la question des offres groupées.

L'article L.312-1-2 du code monétaire et financier stipule que "*I. - 1. Est interdite la vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services groupés sauf lorsque les produits ou prestations de services inclus dans l'offre groupée peuvent être achetés individuellement ou lorsqu'ils sont indissociables.*"

Ainsi, **la CSF, pour assurer une concurrence saine qui pourra bénéficier au consommateur, propose que dans l'ensemble des Etats membres, les produits proposés en ventes groupées (package) soient également vendus à l'unité**, ce qui permet de ne pas tomber sous le coup de la vente forcée.

- ❖ L'augmentation continue des tarifs, la facturation de plus en plus élevée des incidents de paiement et la baisse des taux d'intérêt font que le secteur de la banque de détail est devenu très rentable au point qu'il soit celui qui réalise le plus de profits.

Dans ce contexte, les banques se livrent une concurrence tenace pour capter de nouveaux clients avec lesquels elles ont une relation la plus longue possible.

Le consommateur est au centre de ce processus.

Diverses pratiques étudiées montrent que les banques proposent dans les contrats de crédits immobiliers proposés une clause qui obligent tous les co-emprunteurs au-delà de disposer des garanties financières suffisantes au crédit, de détenir leurs comptes courants sur lequel le salaire est déposé dans l'établissement prêteur.

**La CSF propose donc, que ces clauses soient interdites pour faire en sorte qu'un consommateur puisse emprunter dans une banque tout en étant titulaire d'un compte de dépôt dans une autre banque.**

#### **7.4.4 Customer preferences and choice**

La multiplication des services à distance répond à un besoin exprimé par les consommateurs (plus grande disponibilité géographique, plus grande adaptabilité des horaires...).

Toutefois, il ne faut pas que cette évolution soit ressentie par les consommateurs comme une occasion de s'acquitter de nouveaux frais bancaires, ce qui est le cas actuellement.

**Il est donc nécessaire que la suppression des services qui se faisaient sur place à l'agence et leur remplacement par une opération possible uniquement par téléphone, n'entraîne pas de surcoût pour le consommateur s'il l'accomplit dans les mêmes conditions de fonctionnement de son agences notamment en terme d'horaires.**

Aussi, par l'étude des différents prix pratiqués par les établissements bancaires, la CSF s'est rendu compte que les clients pouvaient n'avoir pour joindre leur agence que des numéros non géographiques surtaxés.

Ainsi, ces consommateurs n'ont pas d'accès direct à leur agence alors que c'est le niveau de proximité qu'ils souhaitent privilégier.

**Le CSF demande donc que ces appels soient facturés au tarif d'un appel local et que le temps d'attente soit gratuit.**

Egalement l'utilisation d'Internet ne doit pas se traduire pour le consommateur par une baisse du niveau d'information.

**La CSF propose pour cela que, s'il y a un relevé mensuel de compte qui est envoyé à chaque consommateur sous une forme informatique, il puisse être conservé et reproduit.**

#### **7.7.5 Closing charges**

La clôture de compte entraîne des frais directs et indirects.

##### **❖ Les frais directs**

Les frais directs sont ceux qui sont clairement affichés comme sanctionnant le consommateur d'avoir choisi un autre établissement bancaire.

La CSF propose de rendre gratuite la clôture des comptes courants dans la mesure où il est assez choquant et inexplicable que le secteur bancaire soit le seul secteur où une fois qu'on a choisit un établissement (comme vous le montrez très bien, ce choix n'est pas souvent objectif) c'est pour la vis à défaut d'être prêt à en, payer le prix.

**Pour remédier à cette situation, la fermeture d'un compte courant doit être gratuite.**

##### **❖ Les frais indirects**

La concurrence doit être facteur d'amélioration de la qualité des services et de réduction des prix.

Cependant affirmer l'existence de la concurrence ne garantit pas toujours son effectivité.

Pour cela, il faut que le changement d'établissement bancaire ne représente pas pour le consommateur un niveau de frais tel qu'il perdrait tous les bénéfices de la concurrence.

Pourtant dans le cadre de la mobilité bancaire, les transferts de certains comptes épargne (PEA, CEL, PEL, PERP, assurance vie) sont facturés très chers de sorte que pour ne pas perdre de l'épargne de nombreux consommateurs renoncent à changer de banque.

Ces produits étant largement utilisés par les clients des banques et leur développement encouragé, **la CSF propose pour donner au consommateur les moyens d'une concurrence dans le secteur bancaire, la gratuité de ces transferts de comptes épargne.**

Cette gratuité donnera des arguments aux consommateurs face à l'établissement bancaire et incitera ce dernier à développer une véritable politique de qualité en direction de ses clients.

De plus pour les consommateurs qui ont des prêts dans l'établissement teneur de compte, changer d'établissement entraîne parfois un remboursement anticipé du prêt qui se traduit par le paiement d'une pénalité financière.

Pour assurer une mobilité optimale des usagers des services bancaires, la CSF propose que les dispositions françaises, en matière de crédit à la consommation, codifiés à l'article L .311-29 du code de la consommation soient adoptées par l'ensemble des législations des Etats membres.

Afin de mettre en cohérence les résultats de l'enquête qui nous sont soumis et le projet de législation communautaire en matière de crédit à la consommation et conformément à ce que la CSF a fait valoir, **nous vous demandons de faire figurer dans la proposition modifiée de directive sur le crédit à la consommation, le principe d'interdiction des indemnités de remboursement anticipé.**

En ce qui concerne les prêts immobiliers, la survenance de certains évènements graves ou indépendant de la volonté du consommateur qui bouleversent la vie du contrat de prêt (revente du bien immobilier, divorce ou séparation, le décès d'un des co-emprunteurs, le déménagement...), ne doivent pas donner lieu à la facturation de frais de sortie.

<b>10.3. Issues for consultation</b>
--------------------------------------

## **Q1**

Pour la CSF, il y a plusieurs raisons à la fragmentation du marché de la banque de détail.

Très clairement les différences de réglementations et de régulation des marchés nationaux des Etats membres, sont un facteur important qui milite pour une harmonisation au niveau européen.

Mais ce n'est pas la seule raison et il en existe d'autres liées aux usages nationaux et aux conditions démographiques et géographiques. Ainsi, l'utilisation des différents instruments bancaires, et notamment les instruments de paiements (chèque, carte bancaire, monnaie fiduciaire, virement, ...) induit des pratiques bancaires différentes de la part des établissements.

De même, la densité démographique et les contraintes géographiques ont un impact sur les politiques de localisation des agences bancaires et donc du mode de fonctionnement des établissements bancaires.

Même si le cadre réglementaire et de régulation devraient être harmonisés, les habitudes des clients sont plus longues à changer, même avec le développement d'Internet, ce qui implique que les marchés resteront encore pour un temps, fragmentés.

## Q2

Le mouvement de concentration, que ce soit au niveau national ou niveau régional, s'inscrit dans un mouvement de fond au niveau mondial. Cela peut s'expliquer par la nécessité de renforcer la gestion des risques dans une économie mondiale de plus en plus financiarisée, d'atteindre une taille critique pour résister à la concurrence internationale en profitant d'économies d'échelle, mais aussi d'une réponse à l'évolution des cadres réglementaires qui permettent de regrouper dans un même établissement bancaire des activités de banques de détail et de banques d'affaires.

Ce mouvement de concentration peut être un frein à la concurrence même s'il n'est pas l'unique (cf. mobilité des clients).

Par contre, une telle concentration de pouvoir financier, avec des banques qui peuvent avoir des CA aussi élevés que le PIB de petits pays, est une menace pour la démocratie et sur la possibilité des populations d'influer sur le fonctionnement de l'économie.

## Q3

On peut penser que le manque de concurrence est un facteur du haut niveau de rentabilité des banques. Pourtant à l'examen du rapport, il semble que la relation entre concentration et rentabilité ne soit pas établie.

Il nous semble que le rapport n'a pas assez approfondi la question soulevée de l'inélasticité de la demande aux prix.

Certaines analyses économiques, notamment sous l'impulsion de travaux de Sraffa, ont montré que dans un secteur où la demande est inélastique, l'ensemble du secteur peut connaître une hausse des prix jusqu'à ce que ce niveau entraîne une modification de la demande par substitution de produit.

Or dans le cas du secteur bancaire, il n'y a pas de possibilité de s'affranchir des services bancaires, sauf à retourner à la monnaie fiduciaire et au troc. Cela est d'ailleurs conforme avec les questions d'exclusion bancaire qui sont liées aux possibilités de paiement des familles.

Ainsi, les banques, dans une logique de maximisation de leurs profits, peuvent augmenter leur prix sans que la concurrence puisse jouer son rôle puisqu'il n'y a pas de substitution de service possible.

A partir de ce constat, une intervention sur le niveau des prix est indispensable.

## Q4

Le rapport préliminaire brosse correctement les différentes situations de barrière à l'entrée des marchés. Néanmoins, une analyse sur la structure du capital social des banques serait intéressante à mener comme barrière à l'entrée.

### Q5

Les règles de concurrence auront un impact marginal sur les barrières à l'entrée qui sont autant d'ordre économique, réglementaire que « culturelle » (rapport à sa banque, relation de confiance avec une banque d'un autre Etat membre, étendue du réseau bancaire ...).

L'harmonisation du cadre réglementaire, la mise en place du SEPA, la protection des consommateurs auront plus d'effets.

### Q6

La CSF n'est pas persuadée que la question des fichiers et de leur accès soit une barrière à l'entrée de nouveaux acteurs. L'évaluation du risque d'une famille peut très bien s'effectuer au vu des relevés de son compte courant principal. **La CSF s'oppose à l'introduction par ce biais d'une obligation de fichier positif dans chaque Etat membre.**

### Q7

Le rapport pointe l'essentiel des raisons expliquant la faible mobilité des clients. Au-delà des questions de coûts, de manque d'informations, de transparence tarifaire auxquelles nous avons apporté des réponses ci-dessus, l'impression des consommateurs qu'un changement de banque n'apportera pas d'avantages réels est également un facteur explicatif important.

. . . . .

Espérant que ses observations et propositions auront permis de faire avancer la réflexion sur ces questions, la Confédération Syndicale des Familles reste à votre disposition pour toute demande complémentaire.

Je vous prie d'agréer Madame, Monsieur, l'expression de ma considération.

Emmanuel RODRIGUEZ

Secrétaire confédéral