

# LES RELATIONS ENTRE LES ENTREPRISES BANCAIRES ET LEURS CLIENTS

2002 est d'abord l'année de l'euro, qui a permis aux entreprises bancaires de jouer leurs rôles "d'accompagnateurs" et d'acteurs de proximité. 2002 marque aussi un tournant dans les relations entre les banques et leurs clients avec la mise en place de la charte relative aux conventions de compte de dépôt.

## L'ABOUTISSEMENT DU CHANTIER EURO

Entre le 1<sup>er</sup> janvier,  
0 heure, et le  
2 janvier, 10 heures,  
405 millions d'euros  
sont distribués dans  
les distributeurs  
automatiques de  
billets (DAB).

L'entrée de l'euro dans la vie quotidienne des Français, le 1<sup>er</sup> janvier 2002, est pour les banques le point d'orgue d'un chantier d'une ampleur exceptionnelle dont les premières bases ont été jetées fin 1997.

Le basculement des opérations sur les marchés de capitaux le 1<sup>er</sup> janvier 1999, la montée en puissance de l'euro scriptural durant le second semestre 2001, le basculement de la quasi-totalité des DAB

dans la nuit du 31 décembre de la même année sont une réussite incontestable.

Mais à l'aube de l'année 2002, il reste encore aux banques à relever deux défis techniques et logistiques : procéder, en l'espace de six semaines, à l'échange francs contre euros ; gérer la remontée de 1,4 milliard de billets et, surtout, de 7 à 8 milliards de pièces en francs.

### Les enjeux

■ Assurer, en période d'affluence exceptionnelle, le service aux clients  
En prévision de l'affluence des clients dans les agences, les banques embauchent 50 000 intérimaires — soit un renforcement des effectifs de 12,5 %. Mais, durant les premiers jours de janvier, la réalité dépasse toutes les prévisions puisque la fréquentation des agences est multipliée par 8, voire par 10. L'essentiel des opérations sont réalisées sans heurts et dans des délais particulièrement brefs.

■ Garantir la sécurité des clients et du personnel  
Le stockage en agence et le transport d'un volume sans précédent de pièces et de billets en francs exigent des mesures d'exception. Le plan "vigi-euro" mis en place par les pouvoirs publics, à la demande et avec le concours des banques, s'avère efficace et dissuasif.



Un billet à trous  
ça ne vaut plus rien du tout

Votre banque perfore les billets en francs  
pour la **sécurité** de tous.



FÉDÉRATION  
BANCAIRE  
FRANÇAISE

## L'action de la profession

Afin de réguler l'afflux des clients dans les agences, la profession déploie des actions de communication en multipliant les messages en presse écrite, en radio et dans différents supports édités par ses soins pour rappeler aux Français qu'ils ont du temps devant eux, pour les inciter à prendre rendez-vous afin de procéder à l'échange francs contre euros dans les meilleures conditions de sécurité et de confort, et pour les dissuader d'écouler les grosses coupures chez les commerçants.

Parallèlement, pour des raisons de sécurité collective, la profession bancaire conçoit et met en place un dispositif d'invalidation des billets en francs, en les faisant perforer avant d'être retournés à la Banque de France. La BFB prend en charge la fabrication et la diffusion des perforatrices, qui représentent un investissement de 5,2 millions d'euros. Consciente que l'efficacité dissuasive de ce dispositif est proportionnelle à sa visibilité, la BFB appuie par une campagne grand public sur le thème "un billet à trous, ça ne vaut plus rien du tout".

Les 7 à 8 milliards de pièces en francs à remonter à la Banque de France représentent un poids total de l'ordre de 30 000 tonnes.



## LES BANQUES ET L'EURO EN QUELQUES CHIFFRES

### Un investissement financier et humain considérable

- Près de 5 milliards d'euros investis par les entreprises bancaires dans la mise en place de la monnaie unique.
- 300 000 collaborateurs formés au passage à l'euro dès la fin de l'année 1998, avec des "séances de rappel" régulières.

### Un service plébiscité par les Français.\*

- Près de 9 Français sur 10 considèrent « que les banques ont bien joué leur rôle dans le passage à l'euro ».
- Une proportion encore supérieure (88 %) estime « que l'échange des francs contre les euros dans les agences bancaires s'est bien passé ».

\* Enquête Ineq - juillet 2002 - échantillon de 1000 personnes.

## LES CONVENTIONS DE COMPTE DE DÉPÔT

En réponse à la demande faite le 25 novembre 2002 par le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, une charte sur les conventions de compte de dépôt est signée par la profession. Elle reprend le résultat de la concertation menée à l'occasion de la discussion sur la loi Muret entre les banques et

les associations de consommateurs, dans le cadre du Comité consultatif des usagers, qui avait fait l'objet d'un large consensus. Surtout, elle engage les banques et leurs clients dans une relation fondée sur le contrat, la confiance et la responsabilité.

### Les trois engagements des banques

#### ■ Formaliser des conventions de compte de dépôt avec les particuliers

Les banques s'engagent à formaliser leurs relations contractuelles avec leurs clients, en proposant des "conventions de compte" précisant le fonctionnement au quotidien du compte de dépôt, notamment :

- les modalités d'ouverture, de transfert et de clôture d'un compte de dépôt ;
- les produits et services proposés aux clients, en particulier les moyens de paiement et le découvert autorisé ;
- les procédures de traitement des incidents de fonctionnement ainsi que leur mode de facturation.

#### ■ Renforcer la transparence sur les prix

- Les banques s'engagent à remettre à leurs clients les prix applicables aux produits et services mentionnés dans la convention.
- Les clients ont la possibilité de clôturer leur compte sans frais, à leur demande, lorsqu'ils contestent une modification substantielle de la convention.
- Enfin, les banques s'engagent à informer leurs clients des modifications de prix trois mois avant la date d'application. Ceux-ci peuvent pendant deux mois contester par écrit ces prix.

#### ■ Faciliter le recours à la médiation

Pour tout litige relevant de l'application de la convention, les clients peuvent saisir gratuitement un médiateur que chaque banque met à leur disposition. Les coordonnées du médiateur sont

inscrites sur les nouvelles conventions et sur les relevés de compte.

Les nouvelles conventions sont remises à tout nouveau client au plus tard le 28 février 2003 — et à partir du 30 avril 2003 au plus tard à toute personne déjà cliente en faisant la demande.

### VENTES LIÉES/VENTES À PRIMES

**Ventes liées :** comme la loi Muret (article L312-1-2) le stipule, l'interdiction des ventes liées entre en application le 14 décembre 2002. Elle est assortie de deux exceptions :

- lorsque les produits ou prestations de services inclus dans l'offre groupée peuvent être achetés individuellement ;
- ou lorsqu'ils sont indissociables.

En conséquence, les entreprises bancaires réaménagent leurs offres lorsque c'est nécessaire. Pour les cartes dont les services avaient été considérés, lors du débat parlementaire, comme indissociables en raison des standards internationaux, les banques veillent à proposer à leur clientèle une carte de paiement et de retrait d'entrée de gamme ; en parallèle, demeure la possibilité de choisir entre différentes cartes assorties de contrats d'assurance collectifs ou de services spécifiques qui correspondent aux usages habituels des clients et qui sont reconnus dans les gammes des grands réseaux internationaux de cartes.

**Ventes à primes :** la loi prévoit de nouvelles dispositions pour les ventes à primes qui doivent être précisées par un arrêté. Fin 2002, le texte est en préparation.

## LA GÉNÉRALISATION DE LA MÉDIATION

Chaque banque dispose depuis fin 2002 d'un médiateur. La médiation n'a pas pour objet de se substituer aux dispositifs existants de traitement des réclamations des entreprises. Dans une société où la judiciarisation des conflits tend à se développer, elle vise plutôt à offrir un ultime recours, amiable et gratuit, après épuisement des deux premiers niveaux de dialogue entre la banque et son client (agence et service clients). Un mini-guide, édité par le Centre d'information bancaire de la FBF, en

explique les principes de fonctionnement (Mini-guide Repère n°3, *Réglez un litige avec votre banque*). La Fédération bancaire française décide de proposer un service de médiation auquel peuvent avoir recours les banques qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas se doter de leur propre médiateur. A ce jour, plus d'une centaine l'ont choisi. Ce service, placé sous la responsabilité d'un médiateur indépendant, Benoît Jolivet, répond à une charte qui en expose les grands principes (voir ci-dessous).

### Charte du service de médiation proposé par la Fédération Bancaire Française (FBF)

- 1 La FBF propose à ses adhérents un service de médiation auquel ils peuvent avoir recours au cas où ils n'en auraient pas au sein de leur établissement.
- 2 Elle nomme à cet effet, un médiateur pour une durée renouvelable de 2 ans. Celui-ci agit pour le compte des établissements de crédit adhérents qui l'ont expressément désigné à cet effet, de manière indépendante et impartiale. Il est tenu à la confidentialité et au respect du secret professionnel.
- 3 Son rôle est de recommander des solutions aux litiges pouvant exister entre les établissements de crédit qui l'ont désigné et leurs clients.
- 4 Il peut être saisi de réclamations individuelles dans les cas prévus par la loi Murof : conventions de compte, ventes liées et à primes. Un établissement adhérent à la présente charte a néanmoins la possibilité d'étendre la compétence du médiateur à des réclamations émanant de ses clients personnes physiques titulaires d'un compte de dépôt à vue, portant sur des sujets autres que ceux visés au précédent alinéa, à l'exception de ceux relatifs aux opérations de crédit. La saisine doit s'effectuer par écrit. Elle ne peut intervenir qu'après épuisement par le client des voies de recours à l'établissement (réclamation, conciliation, recours au service clientèle...) ou en cas de non-réponse à une demande écrite, dans un délai de 2 mois. Cette saisine est incompatible avec l'existence de toute procédure contentieuse préalable ou parallèle, sauf accord de l'établissement de crédit et de son client.
- 5 Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de 2 mois à compter de sa saisine, ce qui suspend la prescription pendant ce délai. Il prend contact à cet effet avec l'établissement de crédit concerné qui est tenu de lui fournir les éléments nécessaires à l'accomplissement de sa mission. La médiation est gratuite pour le client.
- 6 Les recommandations peuvent être faites par le médiateur en droit ou en équité. Elles sont écrites et motivées. En cas de désaccord, l'établissement de crédit ou le client demeure libre de porter le litige devant les tribunaux. Aux termes de la loi, les constatations et les déclarations recueillies par le médiateur ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.
- 7 Le médiateur rédige un rapport annuel d'activité qu'il rend public.

## ASSURANCE EMPRUNTEUR : LA CONVENTION BELORGEY

C'est en 2002, après les travaux considérables liés à la mise en place de l'euro, que la Convention Belorgey est véritablement mise en œuvre.

Signée le 19 septembre 2001, elle marque l'aboutissement de deux ans de négociations entre les professionnels (banquiers, assureurs), les associations de malades et de consommateurs et les pouvoirs publics (ministère de l'Économie et ministère de la Santé).

La Convention Belorgey entend répondre à une demande sociale forte en matière de confidentialité des données personnelles et d'accès à l'assurance et au crédit.

- Dans ses principales dispositions :
  - elle renforce la confidentialité des informations médicales ;
  - elle supprime le questionnaire médical dans le cas de l'assurance-décès associée à un crédit affecté (avec conditions limitatives) ;
  - elle facilite l'accès à l'assurance des personnes présentant un risque de santé aggravé.

Cette convention est applicable jusqu'au 31 décembre 2003 et renouvelable par tacite reconduction. Un Comité de suivi fait un point régulier sur sa mise en œuvre. La FBF multiplie les opérations de sensibilisation et d'information des banques sur le sujet. Le Centre d'information bancaire a édité un mini-guide (Repère n°1) diffusé à plus d'un million d'exemplaires directement par lui, par les Comités régionaux et locaux de la FBF, par les réseaux bancaires, et par plusieurs associations de consommateurs.

### SOLDE BANCAIRE INSAISSISSABLE : UNE MESURE ENTRÉE EN VIGUEUR LE 1<sup>er</sup> DÉCEMBRE 2002

Le solde bancaire insaisissable vise à mettre à disposition immédiate du client dont le compte est saisi un montant équivalent au RMI (405,62 euros), dans la limite du solde créancier au jour de réception de la demande du client. L'objectif est que la personne saisie continue à disposer d'un minimum de ressources. Les modalités sont définies par décret\* : l'initiative de la demande incombe au débiteur, au moyen d'un formulaire dont le modèle est fixé par un arrêté conjoint du ministère des Finances et de la Chancellerie, publié en même temps que le décret. Le débiteur ne peut faire qu'une seule demande pour une même saisie, sur un seul compte, dans une seule banque. La demande doit être présentée dans les 15 jours suivant la saisie. Les fonds sont mis immédiatement à disposition au guichet, en une seule fois. On compte en France chaque année environ 2 millions de personnes dont les comptes font l'objet d'une saisie.

### 52,9 % DES MÉNAGES DÉTENAIENT UN CRÉDIT À FIN 2001

À la fin 2001, 52,9 % des ménages résidant en France détenaient au moins un crédit, contre 51,8 % à la fin 2000, selon l'enquête réalisée par l'Observatoire de l'endettement des ménages\*\*. C'est le plus fort taux observé depuis 1989 (52,8 %), le plus faible ayant été observé en 1995 (49,1 %). La nature de l'endettement des Français évolue : la part de l'endettement immobilier stagne depuis plusieurs années : 29,1 % en 2001 contre 33,5 % en 1989, alors que les ménages sont de plus en plus nombreux à recourir aux crédits de trésorerie : 35,4 % fin 2001 contre 32,1 % en 1989. L'appréciation des charges d'endettement s'améliore : le taux de ménages considérant comme supportable ou très supportable le poids de leurs crédits progresse : 59,1 % en 2001 contre 58,5 % en 2000 et 57,9 % en 1989. La part de ceux qui le considèrent comme beaucoup trop élevé est relativement stable à 3,9 %.

\* Décret 2002-1150 publié au JO du 13 septembre

\*\* Enquête annuelle réalisée par la SOFRES pour l'Observatoire de l'endettement des ménages auprès de 12 000 personnes.

# INFORMATION DES CONSOMMATEURS: LES MINI-GUIDES BANCAIRES

Lancée en septembre 2002, cette collection à vocation pédagogique propose au grand public des informations concises et pratiques sur les produits et services bancaires dans un format maniable et facile à lire.

Ces mini-guides sont diffusés via le Centre d'Information bancaire\*, les comités territoriaux de la FBF, les réseaux bancaires, les associations de consommateurs...

Le rythme de parution est d'une dizaine de numéros par an.

## Déjà parus :

- n° 1 : Assurance emprunteur - La convention Belorgey
- n° 2 : Le Taux Effectif Global (TEG)
- n° 3 : Réglez un litige avec votre banque
- n° 4 : Banque en ligne : guide des bonnes pratiques
- n° 5 : La convention de compte
- n° 6 : Quelle garantie pour vos dépôts ?

+ un hors série de 48 pages, consacré aux " Métiers de la banque ".

## À paraître en 2003 \*\*

- Comment régler vos dépenses à l'étranger ?
- Comment éviter le surendettement ?
- Le chèque sans provision
- Bien utiliser le chèque
- Bien utiliser sa carte bancaire
- Le droit au compte et le service bancaire de base
- Le crédit à la consommation
- Saisies-arêts et avis à tiers détenteur
- Retraits en liquide et distributeurs automatiques de billets
- Le prélèvement

\* Le Centre d'information bancaire est en charge, au sein de la FBF, de l'information du public sur les pratiques bancaires, des relations avec les organisations de consommateurs et de la promotion de la qualité dans les services bancaires.

\*\* Calendrier prévisionnel.



## LES MOYENS DE PAIEMENT

Les moyens de paiement sont au cœur de la relation banques-clients car ils en constituent l'un des aspects les plus concrets et les plus quotidiens : rapidité, efficacité, coût sont autant de critères qui doivent répondre aux attentes des différents profils de clientèle.

Les faits marquants en 2002 :

- la constitution en juin 2002 du Comité européen des paiements (European payments council) matérialise la volonté de l'ensemble des banques européennes de construire l'Europe des moyens de paiement. La FBF siège dans cette instance et assure la coordination des actions entre participants français ;
- la mise en œuvre le 1<sup>er</sup> juillet 2002 du règlement européen aligne sur les tarifs domestiques les conditions des paiements et de retraits par cartes dans la zone euro ;
- le travail de normalisation conduit au sein du CFPB (Centre Français d'Organisation et de Normalisation Bancaire) aboutit à la standardisation des codes BIC<sup>(1)</sup> et IBAN<sup>(2)</sup> pour identifier les références bancaires d'un compte d'une façon homogène en Europe ;
- le ST (Système Interbancaire de Télécompensation) poursuit sa montée en charge en enregistrant 11 milliards d'opérations et en reprenant les volumes résultant des échanges interbancaires d'images chèques avec l'EC<sup>(3)</sup> ;
- la lente décroissance de l'utilisation du chèque se poursuit avec, pour la première fois, un volume d'opérations inférieur à celui des cartes ;
- la CRI (Centrale des Règlements Interbancaires) démontre son efficacité au niveau des échanges de gros montants ;
- enfin, l'offre des moyens de paiement s'enrichit comme l'illustre le déploiement du porte-monnaie électronique Mones avec, fin 2002, 60 % du territoire français couverts, 800 000 utilisateurs et 80 000 points d'acceptation.

<sup>(1)</sup> Bank Identifier Code

<sup>(2)</sup> International Bank Account Number

<sup>(3)</sup> Exchange Image Cheque

## LES ENTREPRISES BANCAIRES ET LES PME : DES PROPOSITIONS EN FAVEUR DE LA CRÉATION D'ENTREPRISE

En juin 2002, les banques françaises rappellent au Premier ministre leur intérêt pour la création d'entreprise en insistant sur quelques mesures prioritaires.

Le gouvernement annonce, dès son entrée en fonction, son intention « de porter à plus de un million le nombre d'entreprises créées pendant les cinq prochaines années ». Selon l'Insee, en 2001, la création d'entreprise a permis de générer 533 836 emplois.

La profession bancaire a montré son engagement dans ce domaine avec la conclusion d'un partenariat dès 1995 avec l'Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie pour fonder l'association "Entreprendre en France". La France

a cependant un certain retard en matière de création d'entreprise par rapport à d'autres pays, par exemple le Royaume-Uni.

En outre, le nombre d'entreprises créées diminue : il est de 270 564 (dont 177 000 ex nihilo) en 2001 contre 272 072 en 2000 (chiffres incluant les créations ex nihilo, les réactivations et les reprises).

Indépendamment de raisons conjoncturelles, les causes en sont souvent analysées : insuffisance de l'accompagnement de la création d'entreprise, manque de lisibilité des différents dispositifs d'aide, précarité du statut social du créateur d'entreprise.

Pour remédier à cette situation, la profession bancaire promeut plusieurs mesures dont certaines sont reprises dans les projets gouvernementaux.

### Simplifier le parcours administratif des créateurs d'entreprise

Les formalités administratives pour créer une entreprise (en matière de fiscalité, de charges sociales, de droit du travail...) sont trop nombreuses et trop complexes pour l'entrepreneur. Par ailleurs, au fil des années, de très nombreuses mesures ou procédures d'aide à la création d'entreprise ont vu le jour et se sont superposées, si bien que l'entrepreneur a du mal à s'y retrouver.

### Assurer le financement en distinguant le métier d'investisseur de celui de prêteur

La création d'une entreprise passe par la constitution de fonds propres. Des mécanismes facilitant l'investissement en fonds propres ou quasi-fonds propres peuvent y contribuer : le développement de fonds entre personnes physiques, de fonds rassemblés auprès de l'entourage. Le recours à l'emprunt doit, pour sa part, être réservé à la couverture des besoins en fonds de roulement et au financement des investissements. À ce titre, le relèvement du plafond du Codevi, dont l'encours fin 2001 est de 39,3 milliards d'euros, permettrait d'augmenter l'enveloppe des prêts destinés aux PME.

Les prêts aux créateurs d'entreprise étant plus risqués que les crédits d'exploitation, il est logique que le prêteur puisse l'assortir d'une demande de garantie. Les banques souhaitent en ce sens une amélioration du dispositif de garantie Sofaris ; elles souhaitent aussi un assouplissement de la législation sur le taux de l'usure — mécanisme pratiquement unique dans l'Union européenne qui revient à plafonner par la loi les taux de crédit — afin notamment de pouvoir rémunérer à sa juste mesure le risque pris

et d'éviter d'exclure de l'accès au crédit les entreprises en phase de développement accéléré.

### Créer un environnement juridique et social favorable

Pour faciliter la création d'entreprise par les salariés, l'allocation chômage pourrait être versée au salarié qui démissionne pour créer son entreprise. La poursuite de sa couverture sociale pourrait être également envisagée en cas d'échec.

### Mettre en place des mesures d'accompagnement

Le taux de défaillance des entreprises dans les premières années de leur existence est très élevé (le pourcentage de 30 % dans les trois premières années est couramment cité).

Pour remédier à cette situation et affirmer les jeunes entreprises, il est important que l'entrepreneur bénéficie de conseils et d'un suivi régulier. C'est l'objectif aujourd'hui de nombreuses structures (Entreprendre en France, France active...) dont les banques sont partenaires avec des conventions qui organisent la complémentarité entre l'accompagnement des créateurs et les services bancaires associés.

En 2001, la création d'entreprise a généré 533 836 emplois, celui du créateur compris.