

– LA BANQUE PLUS FACILE POUR TOUS –

1) REFONDER LES RELATIONS CONTRACTUELLES ENTRE LES BANQUES ET LES CLIENTS

▪ **Rétablir dans la loi l'obligation de contractualiser**

- L'obligation pour les banques de signer un contrat (la convention de compte) avec leurs clients sera réintroduite dans la loi à l'issue de la période de suspension de la loi MURCEF. Un arrêté précisera les principales stipulations de la convention, reprenant le projet débattu en 2002 au sein de l'ancien comité consultatif.
- Cette obligation concernera les nouveaux clients, ainsi que tous les anciens clients qui en feront la demande, auxquels leur banque devra fournir un projet de convention.
- La loi prévoira également pour 5 ans une obligation d'information annuelle des anciens clients sur la possibilité de signer une convention de compte.
- Afin de permettre une vraie relation contractuelle, le système d'approbation tacite de la loi MURCEF sera supprimé.
- Le régime de sanctions sera parallèlement adapté, afin de passer d'un régime pénal à un régime civil et des sanctions fiscales.
- L'amendement législatif nécessaire sera déposé par le gouvernement dans le cadre de la loi de finances, pour une entrée en vigueur à l'issue de la suspension de la loi MURCEF (3 février 2005).

- **Poursuivre la mobilisation des banques et des clients pour généraliser la diffusion des conventions de comptes de dépôts**

- En 2005 au moins, les banques s'engagent à ce que l'information des clients non conventionnés prévue par la loi prenne la forme d'une lettre spécifiquement consacrée à ce sujet.
- En outre, les banques s'engagent à proposer une convention de compte de dépôt à leurs clients non conventionnés à l'occasion des événements importants de leur relation : en fonction de l'organisation des réseaux, rendez-vous avec le conseiller clientèle, remise à l'agence de la carte bancaire, modifications du fonctionnement du compte (par exemple, changement de statut matrimonial ou changement d'agence), ouverture d'un compte d'épargne...
- Enfin, les banques organiseront une campagne de promotion des conventions de compte auprès du grand public.

- **Garantir la qualité des conventions de compte**

- La Commission des clauses abusives a repris ses travaux sur les conventions de comptes et devrait être en mesure de communiquer ses recommandations pour la fin mars.
- Ces recommandations feront l'objet d'un examen au comité de la médiation bancaire.

2) AMELIORER LES CONDITIONS DE LA CONCURRENCE

- **Une référence mieux adaptée**

- L'échantillon des produits bancaires suivis dans l'indice INSEE sera élargi aux retraits DAB hors réseau ; retraits d'espèces au guichet ; cartes de retrait et prélèvements. Cette extension d'échantillon sera mise en œuvre lors de la prochaine repondération de l'indice et effective dès la parution de janvier 2005.
- Dans un deuxième temps, l'INSEE intégrera dans l'indice les incidences tarifaires des « packages ». Les banques et La Poste s'engagent à communiquer toutes les informations nécessaires à l'INSEE pour ce faire.

- **Des tarifs faciles d'accès**

- La DGCCRF sera habilitée à vérifier le respect des obligations générales en matière d'affichage des prix.
- D'une manière plus générale, les banques faciliteront l'accès à leurs tarifs, non seulement de leurs clients, mais aussi des personnes qui souhaitent comparer les tarifs :
 - affiches visibles et dépliants tarifaires en libre-service dans les agences,

- présentation sur les sites Internet avec un accès dès la page d'accueil.

- **Des relevés de compte plus clairs**

- Un code visuel (pictogramme) signalera les frais sur les relevés de compte. Ils seront ainsi plus faciles à repérer et à interpréter.
- Les libellés des paiements par carte repris sur les relevés seront plus clairs. La profession bancaire et le commerce continueront les travaux déjà engagés sur ce point, dans le cadre du CFONB¹. Ils en communiqueront, pour la fin de l'année, les premiers résultats ainsi que le calendrier de mise en œuvre dans les systèmes d'information des banques.
- L'intérêt et la faisabilité d'un service de récapitulation mensuelle, à la demande du client, des services facturés sur les relevés de compte sera étudié dans les six mois dans le cadre du CCSF.

- **Des comparaisons plus aisées**

- Une nomenclature harmonisée pour les opérations courantes sera agréée dans le cadre du CCSF, sous la forme d'un glossaire (terminologie + définition) qui servira de référentiel aux banques et à leurs clients.
- Les banques reprendront ou feront référence à ces termes dans leur offre commerciale, dans la présentation de leurs tarifs et dans les relevés.
 - une quinzaine de termes est d'ores et déjà recensée au sein du CCSF, pour validation avant la fin de l'année,
 - cette nomenclature sera étendue à d'autres services bancaires, à temps pour la présentation des tarifs 2006.

- **Une mobilité facilitée**

- Les banques s'engagent à supprimer les frais de clôture pour la fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (Codevi, LEP, autres comptes sur livret type Livret A & Livret Bleu, CODEVI et livrets fiscalisés)².
- Les banques dont le client souhaite ouvrir un compte chez un concurrent lui fourniront rapidement et à un prix raisonnable une liste des opérations automatiques et récurrentes – notamment virements et prélèvements –, exécutées sur le compte courant.
- Les banques qui souhaitent accueillir un client mettront gratuitement à sa disposition un « guide de la mobilité », récapitulant les précautions à prendre, les démarches à effectuer et comprenant des lettres-types à envoyer aux correspondants à prévenir. Il sera disponible au plus tard dans six mois.

3) FACILITER L'ACCES DE TOUS AUX SERVICES BANCAIRES

- **Un compte bancaire pour chaque Français**

¹ Comité français d'organisation et de normalisation bancaire.

² En revanche, perdurent : les frais de transfert (pour les CEL, les PEL, les PEA et les PEP bancaires ainsi que les comptes titres, ainsi que les frais contractuels éventuels sur les supports de placements).

L'information sur la procédure de droit au compte sera considérablement renforcée, et les bénéficiaires potentiels davantage guidés :

- Les banques feront connaître le droit au compte au grand public. D'ores et déjà, la Fédération bancaire française a imprimé 100 000 exemplaires d'un mini-guide sur le droit au compte, disponible également sur son site Internet *les clésdelabanque.com*.
 - Le MINEFI lancera également une campagne d'information.
 - Ces campagnes de sensibilisation seront particulièrement ciblées sur les acteurs en relation avec les personnes défavorisées : associations, travailleurs sociaux, collectivités locales.
 - Les banques s'engagent à formaliser le refus d'ouverture de compte par une lettre type gratuite, disponible au guichet et expliquant la démarche à suivre pour bénéficier du droit au compte ainsi que son contenu : accès gratuit au service bancaire de base.
 - Elles s'engagent également à compléter les actions de formation du personnel des agences.
- **Chaque Français disposera d'un moyen d'accès gratuit aux espèces dans son agence**
- Pour les personnes disposant d'une carte bancaire ou d'une carte de paiement à autorisation systématique, le retrait d'argent reste gratuit au distributeur automatique (DAB) de la banque ou de la caisse de l'établissement teneur du compte ;
 - Les personnes ne disposant pas, ou ne souhaitant pas disposer, d'une carte bancaire trouveront toujours dans leur agence un moyen de retirer gratuitement des espèces. Le choix du moyen est laissé à la discrétion de la banque en fonction de son organisation et de son offre, par exemple :
 - un retrait gratuit au guichet de leur agence (service de caisse),
 - une carte à retrait unique dans leur agence, délivrée gratuitement
 - une carte de retrait à autorisation systématique ou équivalente utilisable au moins dans leur agence, délivrée gratuitement.
 - L'assistance aux personnes en difficulté (personnes âgées, handicapées, malvoyantes ...) sera renforcée : en cas de difficultés, elles seront aidées par leur agence bancaire à accéder et à utiliser les DAB
- **Améliorer l'accès aux moyens de paiement pour les clients sans chéquier**
- Lorsqu'une banque ne met pas à disposition de son client un chéquier associé à son compte, elle s'engage à lui proposer une « gamme de moyens de paiement alternatifs » avec un tarif forfaitaire mensuel modéré.
 - Cette gamme comprend un nombre adapté d'opérations effectuées par virements, prélèvements, titres interbancaires de paiements, ainsi que par une carte de paiement de type autorisation systématique.

- La banque conseillera son client pour qu'il obtienne les coordonnées bancaires de ses créanciers ou de ses fournisseurs afin d'effectuer ses paiements à distance.
- Les banques s'engagent à présenter, chacune pour ce qui la concerne, cette offre commerciale spécialement adaptée dans un délai de six mois. Un bilan de cette expérimentation sera effectué dans dix-huit mois.
- L'ensemble des acteurs du secteur public devra se mettre en mesure d'accepter ces moyens de paiements alternatifs le plus rapidement possible. La Direction Générale de la Comptabilité Publique apportera son appui aux collectivités locales qui sont souvent décisionnaires en la matière, pour faciliter l'acceptation par les régies de ces moyens de paiement au plus près des besoins de l'utilisateur (cantines, crèches,...). A cet effet, une expérimentation départementale sera engagée. Parallèlement, la DGCP développera l'équipement de ses trésoreries en terminaux de paiement électroniques.

4) TROUVER UN EQUILIBRE DANS LA TARIFICATION DES INCIDENTS DE PAIEMENT

- **Informers les clients des conséquences des incidents de paiements par chèque**
 - La banque prévient son client par tout moyen (lettre, SMS, email,...) que son compte est en dépassement, qu'il dispose d'un bref délai pour le régulariser (jusqu'à 7 jours), du montant qui sera facturé du fait de cet incident, et de la date de son prélèvement.
 - Cet avertissement préalable sur les facturations d'incidents est également reporté sur la lettre d'alerte avant inscription au FCC prévue par la réglementation.
- **Un forfait des frais par chèque non provisionné**
 - La banque s'engage à mettre en place un forfait, dont elle définit le montant, pour chaque chèque sans provision, comprenant l'ensemble des facturations d'incidents et de régularisation. Deux forfaits pourront être distingués selon que l'incident aura été ou non régularisé dans les délais légaux.