

Actualités Communautaires

I. Point d'étape sur la mise en œuvre de la réglementation financière

Le 22 novembre, Michel BARNIER, Commissaire Européen au Marché intérieur et aux Services, a fait un point d'étape sur la mise en œuvre de la réglementation financière, devant les membres de la Commission des Affaires économiques et monétaires (ECON) du Parlement Européen.

Au-delà des problématiques de sauvetage de la Grèce, Michel BARNIER a plus particulièrement axé son discours sur la démarche de renforcement du secteur bancaire initiée par la Commission Européenne depuis 2010, dont la recapitalisation des établissements bancaires. Le Commissaire européen a tenu à rappeler que les banques devront désormais stopper les distributions de dividendes et de bonus tant qu'elles n'auront pas atteint les objectifs de recapitalisation.

Michel BARNIER a présenté son ambition d'achever la mise en œuvre des engagements pris dans le cadre du G20 dont :

- **La révision de la directive 94/19/CEE sur le système de garantie des dépôts.** Initialement prévue par une législation, cette directive pourrait se transformer en une réglementation sur l'infrastructure des marchés européens (EMIR) afin d'être plus contraignante pour les Etats membres. En effet, une directive, pour être applicable dans un Etat membre, doit être transposée dans le droit interne de cet Etat par le biais d'une loi qui ne reprend pas nécessairement l'ensemble des dispositions. En revanche, un règlement s'applique directement dans le droit national des Etats évitant ainsi toute possibilité d'édulcoration de la législation. Cette éventuelle réglementation EMIR concernera notamment les produits dérivés de gré à gré¹, les contreparties centrales (CCP)² ;
- **La révision de la directive 97/7/CE du 3 mars 1997 relative aux systèmes de garantie des investisseurs** qui a instauré une obligation pour le Etats membres de mettre en place un système d'indemnisation des investisseurs ;
- **La proposition de directive portant sur les contrats de crédits relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel.** Cette proposition de directive devrait être soumise en première lecture à la commission des affaires économiques et monétaires du Parlement Européen le 19 décembre 2011 et le 12 mars 2012 en séance plénière ;
- Les recommandations sur l'accès au compte bancaire de base qui garantirait l'accès pour un coût raisonnable, de tous les consommateurs à ce type de comptes.

Le Commissaire a également fait un point sur les réformes clefs des mois à venir :

- **La mise en œuvre des normes Bâle III** qui visent notamment à renforcer le niveau et la qualité des fonds propres des Etablissements bancaires ;

¹ A la différence des produits traités sur un marché organisé qui disposent de spécifications standardisées, de modalités de transaction et d'administration communes, les produits de gré à gré sont des contrats hors cotes négociés individuellement et peuvent en outre consister en des produits structurés. Ils ont un impact sur l'économie réelle s'étendant des crédits hypothécaires aux denrées alimentaires. La Commission Européenne considère que ces produits ont contribué à la crise financière

² «Personne morale» qui joue le rôle d'intermédiaire entre les parties à une transaction sur titres en se substituant au vendeur vis-à-vis de l'acheteur et à l'acheteur vis-à-vis du vendeur. La CCP endosse ainsi le risque de contrepartie des intervenants et garantit en général l'anonymat des deux contreparties

- **La révision des directives 2006/48/CE et 2009/49/CE CRD (capital requirement directive) sur les exigences en fonds propres des banques** qui s'appliqueront à plus de 8 200 banques et institutions financières ;
- **La révision de la directive 2004/39/CE du 25 avril 2004 concernant les marchés d'instruments financiers (MiFID)** destinée à moderniser l'encadrement des marchés financiers afin de prendre en compte les plates-formes de négociation alternatives et la négociation à haute fréquence³ ;
- **Le paquet « entreprises responsables »** comprenant les futures directives normes comptables et transparence ;
- **La mise en place d'un cadre européen de prévention et de résolution des crises bancaires** adapté selon le caractère systémique des établissements. Il prévoit en outre un encadrement de l'audit, bien que cette initiative concerne la commission des Affaires juridiques du Parlement Européen.

Enfin le Commissaire a annoncé le programme de travail de sa Direction Générale pour 2012 :

- Une harmonisation de l'offre de produits financiers grâce à **l'adoption d'une directive PRIPs (Packaged retail investment products) destinée à renforcer les droits des consommateurs dans leurs rapports avec leurs banques et les acteurs financiers.** Cette directive favorisera une meilleure information du consommateur par les professionnels de la finance ;
- **La révision de la directive 2002/92/CE du 9 décembre 2002 sur l'intermédiation d'assurance(IMD)** afin de durcir un peu plus les règles de conduite des intermédiaires. La Commission a en effet constaté que, malgré la mise en place de cette directive qui a introduit un passeport européen, le marché des produits d'assurance demeure très fragmenté. La révision de la directive assurance devrait ainsi permettre de faciliter le commerce transfrontalier, d'augmenter la confiance des consommateurs et d'améliorer la stabilité des marchés financiers. Elle aura pour objet de :
 - Rétablir des règles équitables entre les compagnies d'assurance, les banques, les courtiers, les sociétés de location de voitures et les agences de voyages ;
 - Améliorer les standards de protection des consommateurs notamment en ce qui concerne la commercialisation de produits d'assurance vie ;
 - Imposer une transparence des rémunérations pour les intermédiaires ainsi que des liens les unissant à certaines compagnies d'assurance.

Cette révision sera présentée au début de l'année 2012.

- L'introduction d'une proposition sur le capital investment pour encourager le financement de PME.

Le Commissaire Européen a tenu à préciser que ces nombreuses initiatives ne témoignaient pas d'une sur-réaction à la crise mais avaient pour but de respecter les engagements du G20 et de rétablir la stabilité financière en Europe.

II. Vers une meilleure coordination fiscale des Etats membres

Le 23 novembre 2011, dans une annexe à sa communication sur l'examen annuel de croissance 2012, la Commission Européenne a appelé les Etats membres à engager des réformes fiscales et à mieux coordonner leurs efforts dans ce domaine.

Pour la Commission, une meilleure coordination fiscale à l'échelle de l'Union Européenne permettrait aux Etats membres d'atteindre un double objectif, consolider leurs finances publiques en augmentant leurs recettes tout en évitant de menacer la reprise de la croissance économique.

L'annexe rédigée par la Commission invite les Etats membres à imposer un meilleur respect des normes fiscales existantes au lieu d'accroître la pression fiscale sur les particuliers et les entreprises. Elle leur propose ainsi d'élargir les bases de l'imposition et de supprimer les régimes préférentiels en matière de :

³ Cf. note de monitoring octobre 2011

- **Fiscalité immobilière.** Pour rappel, le 16 février 2011, la Commission Européenne avait déjà adressé un avis motivé à la France lui demandant de modifier certaines dispositions fiscales en matière d'investissement dans le logement locatif, qu'elle considérait comme discriminatoires⁴. Dans cet avis motivé, la Commission visait les dispositifs Besson, De Robien et Perissol, mais non explicitement le dispositif Scellier. Toutefois, Algirdas SEMETAS, Commissaire Européen en charge de la Fiscalité et de l'Union Douanière, était décidé à examiner le dispositif Scellier estimant que « *les dispositifs d'aide fiscale à la pierre, soutenus par la France, sont incompatibles avec la libre circulation des capitaux, principe fondamental du marché unique européen* ». Il n'aura pas à se donner ce mal car le dispositif Scellier devrait prendre fin au 31 décembre 2012 conformément aux dernières dispositions du Plan de rigueur présentées par le 1^{er} Ministre, François FILLON, le 7 novembre 2011⁵ ;
- **Taux réduits de TVA.** La Commission souhaite réduire le nombre de taux réduits de TVA coexistant dans l'Union Européenne. La France a déjà pris les devants, dans le cadre des nouvelles dispositions du Plan de rigueur, présentées le 7 novembre dernier, figure l'augmentation du taux réduit de TVA qui passera de 5,5% à 7%. Cette nouvelle mesure a été insérée dans le projet de budget rectificatif pour 2011 et adoptée par l'Assemblée Nationale le 30 novembre 2011. Le taux de TVA réduit à 5,5% a cependant été rétabli par le Sénat le 7 décembre 2011.

Parallèlement, la Commission Européenne milite en faveur de la réduction de l'imposition sur le travail mais d'une augmentation de cette dernière sur la consommation et l'environnement. Elle appelle ainsi les Etats membres à trouver rapidement un compromis sur l'instauration d'une assiette commune consolidée pour l'impôt sur les sociétés. Elle a élaboré, à ce titre, une proposition de directive concernant une assiette commune consolidée pour l'impôt sur les sociétés (ACCIS), actuellement à l'étude devant la commission des affaires économiques et monétaires (ECON) du Parlement Européen. Cette proposition fixe des règles communautaires permettant aux groupes de consolider les pertes et bénéfiques, des différentes sociétés qui les composent, et de répartir l'assiette imposable entre les différents Etats où elles sont installées sur la base de 3 facteurs : le chiffre d'affaires, la main d'œuvre et les immobilisations. Selon le rapporteur pour la commission ECON, Marianne THYSSEN (PPE, Belgique), cette directive permettra de réduire les coûts de mise en conformité des entreprises qui exercent leur activité à l'échelle transnationale et de rendre l'UE plus attrayante pour les investisseurs étrangers. Cette proposition divise toutefois au sein même du PPE, Ildiko Gall Pelez (PPE, Hongrie) estimant qu'elle pénalisera certains Etats membres, Gay MITCHELL (PPE, Irlande) considérant qu'elle viole les principes de proportionnalité et de subsidiarité. Le rapport rédigé par Marianne THYSSEN sera soumis au vote de la commission ECON le 6 février 2012 et à celui de la session plénière au mois de mars de la même année.

Enfin, la Commission Européenne a indiqué qu'elle souhaitait que le code de conduite des 27 Etats membres sur la fiscalité soit renforcé afin que ces derniers combler les lacunes législatives permettant à certains contribuables d'échapper à toute imposition. Le cas échéant elle se réservera le droit de lancer une initiative législative sur le sujet à la fin de l'année 2012.

Actualités du Gouvernement

I. Premier rapport de l'observatoire des tarifs bancaires

Le 21 novembre 2011, l'Observatoire des tarifs bancaires a remis son premier rapport à François BAROIN, Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie.

Pour information, l'Observatoire des tarifs bancaires⁶ a été constitué au sein du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) conformément aux dispositions de la loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010 qui lui avait confié une mission de suivi de l'évolution des pratiques tarifaires des établissements bancaires. Il est présidé par Emmanuel CONSTANS, Président du CCSF, et compte notamment parmi ses membres Reine Claude MADER, Présidente CLCV et

⁴ Cf. note de monitoring Avril 2011

⁵ Cf. note de monitoring Octobre 2011

⁶ Composé de représentants des établissements de crédit, des consommateurs et d'experts

Maxime CHIPOY, Chargé de mission banque et assurance à l'UFC-Que-Choisir ainsi qu' Edouard DELMON, Directeur des relations de Place BPCE, et Bertrand COUILLAULT, Directeur des relations internationales et européennes, Banque de France, nommés en tant qu'experts.

Ce premier rapport porte sur l'année 2010 et la première moitié de l'année 2011. Il se base sur un échantillon d'établissements représentant plus de 95% des parts de marché des banques et analyse les évolutions tarifaires constatées à la suite de la mise en œuvre du rapport Pauget-Constans⁷ en matière de tarification bancaire.

Concernant l'évolution du prix des services bancaires entre le 31 décembre 2009 et le 5 juillet 2011 le rapport constate une diminution sur :

- _ L'abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet (- 13%) ;
- _ Les produits offrant des alertes sur la situation du compte par sms (-7% par an et -3% à l'unité) ;
- _ Les frais de prélèvements (-8%).

Ont en revanche augmenté :

- _ Les cartes de paiement international à débit immédiat (+1%) ;
- _ Les cartes de paiement international à débit différé (+0,8%) ;
- _ Les cartes de paiement à autorisation systématique (+1,5%) ;
- _ Les retraits dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (+3%) ;
- _ Les assurances perte ou vol des moyens de paiement (1,2%).

En ce qui concerne les offres groupées de services, ou « packages », proposées à la clientèle, le rapport relève une diminution de 22,17 % sur la moyenne des forfaits sans carte et sans option et de 4,41% de la moyenne des forfaits les plus chers avec carte et sans option, y compris offre premium. Il note cependant une augmentation de 2,69% de la moyenne des forfaits les moins chers avec carte et sans options.

Enfin, le rapport met en lumière :

- _ Une tendance à la personnalisation des offres groupées : sur 22 banques sondées, 7 ont lancé des offres personnalisables et 15 ont annoncé le faire dans de brefs délais ;
- _ Une tendance à la baisse des offres jeunes distinctes (-16,67%) remplacées par l'introduction de réductions pour les jeunes au sein des offres classiques ;
- _ Un développement automatique des services intégrés au sein des offres groupées.

Parallèlement, au cours du même mois, l'ACP a également remis à François BAROIN et au CCSF un rapport sur la mobilité bancaire.⁸

II. Tables rondes sur l'efficacité énergétique

Le 10 novembre 2011, Nathalie KOCIUSKO MORIZET, Ministre de l'Ecologie, du Développement durables, des Transports et du Logement, a lancé une consultation publique portant sur les 120 mesures d'économies d'énergie proposées par les 3 groupes de travail constitués dans le cadre des tables rondes sur l'efficacité énergétique.

Pour information les tables rondes sur l'efficacité énergétique ont été lancées en juin 2011 par le Ministère de l'Ecologie, du Développement durable, des Transports et du Logement, afin d'approfondir les mesures du Grenelle de l'environnement et d'explorer de nouveaux gisements d'économie d'énergie. A cette occasion, 3 groupes de travail ont été créés : réduction de la facture énergétique des ménages, amélioration de la compétitivité des entreprises et renforcement du rôle moteur de l'exemplarité des pouvoirs publics.

Dans le cadre des propositions émises par le groupe de travail « Ménages », présidé par Michèle PAPALLARDO, figurent notamment des mesures portant sur l'habitat, un secteur prépondérant dans la consommation d'énergie. En effet, en France le bâtiment est le secteur le plus

⁷ Le 17 mars 2010, Emmanuel Constans et Georges Pauget ont été missionnés par le Ministre de l'Economie pour examiner le dispositif français de tarification des services bancaires

⁸ Cf. article consacré ci-dessous

consommateur d'énergie. Il consomme plus de 43% de l'énergie finale et est à l'origine de 25% des émissions de CO₂. Le programme de réduction des consommations énergétiques et des émissions de gaz à effet de serre des bâtiments constitue un objectif prioritaire du Grenelle de l'environnement. Ainsi, le groupe de travail propose de :

- Faire évoluer le crédit d'impôt développement durable et l'éco-prêt à taux zéro pour soutenir les travaux d'économie d'énergie les plus efficaces. Le groupe de travail souhaite mieux coordonner ces deux outils de manière à orienter les décisions des ménages vers les opérations de travaux les plus efficaces en termes énergétique. Pour ce faire il suggère de déployer un dispositif à plusieurs niveaux :
 - La réalisation d'une seule action serait aidée uniquement par le crédit d'impôts développement durable ;
 - La réalisation d'un bouquet de travaux de 2 actions, choisies parmi 8 actions proposées, permettrait de bénéficier d'un éco-prêt à taux zéro d'un montant de 20 000 euros maximum sur 10 ans au plus et d'un crédit d'impôt bonifié par rapport à la réalisation d'une seule action ;
 - La réalisation d'un bouquet de trois actions ou l'amélioration de la performance énergétique globale du logement permettrait de bénéficier d'un éco-prêt taux zéro d'un montant de 30 000 euros, remboursé sur 15 ans maximum et d'un crédit d'impôt bonifié par rapport à la réalisation de 2 actions.
- Rendre éligibles au crédit d'impôt développement durable et à l'éco-prêt taux zéro de nouveaux équipements comme les chaudières à micro-cogénération domestiques⁹, les équipements influant sur la consommation d'eau ou encore les systèmes de détection d'absence, ou de fermeture ouverture des occultations en fonction de l'ensoleillement ou de l'éclairage naturel ;
- Soutenir le dispositif de l'éco-prêt taux zéro dans les copropriétés. Le groupe de travail soutient l'adaptation de l'éco-PTZ aux copropriétés, permettant la souscription de l'emprunt par un tiers, tel que le syndicat des copropriétaires, en cas de travaux d'amélioration de la performance énergétique portant sur l'ensemble de l'immeuble ;

Suite à cette proposition, le Gouvernement a fait adopter le 2 décembre dernier, à l'occasion de l'examen devant l'Assemblée nationale du quatrième projet de loi de finances rectificative pour 2011, un amendement créant un éco-prêt à taux zéro collectif destiné à financer les travaux de rénovation thermique dans les copropriétés. Les modalités du prêt sont les mêmes que celles prévues pour l'éco-PTZ individuel à la différence qu'il sera possible de le présenter pour une action unique et qu'il ne sera accordé qu'un seul éco-prêt par copropriété. Toutefois, un propriétaire ayant bénéficié d'une éco-prêt à titre collectif pourra encore prétendre à un éco-prêt complémentaire afin de financer les travaux qu'il souhaiterait réaliser sur son seul logement. Le projet de loi de finances rectificatives a été adopté, en 1^{ère} lecture, le 6 décembre 2011 par l'Assemblée Nationale.

La consultation publique s'est clôturée le 30 novembre 2011. Nathalie KOCIUSKO MORIZET présentera un plan national de l'efficacité énergétique courant du mois de décembre 2011. Les premières mesures de ce plan devraient être opérationnelles dès 2012.

Actualités du secteur

I. Mobilité bancaire : remise du rapport de l'ACP

Le 25 novembre 2011, l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) a remis au Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie un rapport sur la mobilité bancaire.

Pour information, par une lettre du 20 janvier 2011, l'ACP avait été saisie par la Ministre de l'Economie de l'époque, Christine LAGARDE, d'une demande de vérification du respect, par les établissements membres de la Fédération Bancaire Française (FBF) des engagements pris pour favoriser la mobilité bancaire.

⁹ Elles permettent de se chauffer tout en produisant de l'électricité destinée à l'autoconsommation

En effet, le 6 juillet 2009, la Fédération Bancaire Française (FBF) avait publié une norme professionnelle intitulée « *changer de banque, changer de compte : le nouveau dispositif français sera opérationnel en novembre 2009 et conforme aux principes européens*¹⁰ » qui disposait, qu'au 1^{er} novembre 2009, toutes les banques devaient avoir mis en place un service d'aide à la mobilité.

Ainsi, suite aux vérifications initiées par l'ACP, concernant le respect des engagements pris par les établissements bancaires en matière de mobilité bancaire, cette dernière relève que :

- 85% des établissements respectent l'engagement numéro 1, soit la mise à disposition à tout moment et gratuitement, en agence ou sur internet, d'un guide de la mobilité ;
- 67% des établissements bancaires ont mis en place un service d'aide à la mobilité (engagement 2) ;
- 54% proposent systématiquement à la clientèle de particuliers un service d'aide à la mobilité à l'ouverture d'un compte (engagement 3) ;
- 52% des établissements (représentant 88% des parts de marché) ont mis en place une documentation sur leur service d'aide à la mobilité ;
- 76% des établissements, ouvrant des comptes à une clientèle de particuliers, prennent en charge les contacts avec les émetteurs de prélèvements ou de virements (engagement 6) ;
- Seuls 37% des adhérents de la FBF respectent le délai de 5 jours pour la mise en place des virements permanents du client (engagement 8) ;
- Seuls 35% des établissements proposent de collecter le récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes à la place du client (engagement 9) ;
- Seuls 44% des établissements s'assurent qu'aucun frais n'est facturé au client en cas d'incident de fonctionnement imputable à la banque ou à son prestataire (engagement 10) ;
- 95% et 96% des établissements respectent la gratuité de la clôture des comptes de dépôt et de livrets (engagement 11) ;
- 47% des établissements ont fixé dans leurs procédures internes un délai maximum de clôture, de 10 jours ouvrés, du compte de dépôt après la demande du client (engagement 15).

L'ACP conclut à un respect partiel de la norme par les adhérents de la FBF qui sont, sur certains engagements, très en retrait par rapport à ce qu'elle prévoit.

II. ACP : constat sévère de la Cours des Comptes

Le 23 novembre 2011, Christian BARBUSIAUX, Président de la première chambre de la Cours des comptes, a été auditionné par la Commission des Finances de l'Assemblée nationale. Cette dernière l'avait missionné, le 1^{er} décembre 2010, pour mener une enquête sur les modalités de mise en place de l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP).

Christian BARBUSIAUX a émis un constat sévère sur l'ACP ainsi que plusieurs critiques portant notamment sur :

- L'insuffisance du nombre et des moyens de contrôle sur place. Le nombre de contrôles est en effet resté stable depuis les derniers relevés portant sur la Commission Bancaire et l'Acam en 2007/2008 ;
- L'insuffisance des effectifs. Christian BARBUSIAUX n'est pas certain que l'objectif de parvenir à 1 150 personnes d'ici fin 2012 soit rempli. Il reste toutefois nécessaire que l'ACP atteigne son effectif cible notamment pour faire face aux conséquences de l'intégration du corps de contrôle des assurances dans le corps des ingénieurs des mines ;
- Un déséquilibre budgétaire. La Cours des comptes appelle à un rééquilibrage des contributions entre les assureurs et les banques et à la réalisation d'économies sur les coûts de fonctionnement de l'Autorité en ce qui concerne notamment l'immobilier et les frais généraux.
- Le peu de sanctions prononcées par l'autorité, la Cours des comptes considère que l'ACP dispose désormais de tous les pouvoirs et modalités pour mettre en œuvre une politique de sanctions effective ;

¹⁰ Cf. document joint en annexe

- Le pôle commun ACP/AMF qui « *doit encore faire ses preuves* ». La Cours des comptes plaide entre autre en faveur d'un rapprochement de l'ACP avec la DGCCRF.

Danièle NOUY, Secrétaire générale de l'ACP n'a fait aucun commentaire sur les observations de la Cours des comptes.

Brèves d'actualité

I. Le PTZ+ rétabli provisoirement dans l'ancien

Le 30 novembre 2011, la Commission des Finances du Sénat a réintroduit la possibilité de bénéficier du PTZ + sur l'achat d'un logement ancien.

Pour rappel, le 1^{er} Ministre François FILLON avait annoncé, le 7 novembre 2011 dans le cadre des nouvelles mesures du Plan de rigueur, la fin du PTZ+ dans l'ancien. Cette disposition avait été adoptée par l'Assemblée Nationale dans le cadre de l'examen des articles non rattachés au projet de loi de finances 2012.

Les Sénateurs, considérant cette mesure trop drastique, car elle reviendrait à exclure les jeunes ménages ne possédant pas de revenus suffisants pour investir dans le neuf, a rétabli le PTZ+ dans l'ancien.

Ce PTZ+ devrait rester aussi ouvert que l'ancien à condition que son bénéficiaire s'engage à faire réaliser des travaux de rénovation afin d'améliorer la performance énergétique du logement qu'il achète.

Les Sénateurs ont, en outre, rétabli le plafond des dépenses autorisées à 1,2 milliards d'euros pour 2012 après qu'il fut abaissé par les députés à 800 millions d'euros et le plafond de ressources des bénéficiaires à 64 875 euros contre une tranche de 16 500 à 49 500 instaurée par l'Assemblée nationale.

Ces dispositions ne sont toutefois pas définitives, elles doivent encore être discutées en seconde lecture devant l'Assemblée Nationale.

Norme professionnelle du 6 juillet 2009 de la FBF



Le 6 juillet 2009

Changer de banque, changer de compte : le nouveau dispositif français sera opérationnel en novembre 2009 et conforme aux principes européens

Chaque année en France, plusieurs millions de particuliers changent de banque ou deviennent multi-bancarisés pour trouver une meilleure relation bancaire, des services bancaires mieux adaptés à leurs attentes et à l'évolution de leur situation professionnelle ou personnelle et pour faire jouer la concurrence.

Afin de faciliter ces changements, la profession qui avait déjà décidé en mai 2008 d'enrichir de nouveaux services le dispositif français de 2004, s'est engagée à les mettre en œuvre au 1^{er} novembre 2009 et rendre ce nouveau dispositif compatible avec les principes communs adoptés par l'industrie bancaire européenne, laquelle les a présentés à la Commission Européenne et au Conseil européen en décembre 2008.

I - Aujourd'hui, tout client bénéficie d'une relation bancaire bien encadrée

- La banque s'engage auprès de son client par une convention de compte obligatoire, décrivant clairement le mode de fonctionnement du compte, les services associés et informant le client du prix des services bancaires. Cette convention, remise à l'ouverture, est également signée par le client. Il s'agit d'un contrat entre la banque et son client.
- Les prix des services bancaires sont transparents et toujours disponibles : ils sont affichés en agence, accessibles sur internet et envoyés à chaque client trois mois avant l'application de modifications.
- La médiation bancaire permet de résoudre d'une façon amiable un litige éventuel. En effet, pour tout problème, notamment relatif au fonctionnement du compte, aux services bancaires, à l'exécution des contrats signés avec la banque et aux produits financiers, le client dispose d'un système amiable gratuit à trois niveaux pour l'aider à trouver une solution : l'agence, puis le service relation clientèle, et enfin le médiateur de la banque.

II - Le changement de banque en France est facilité : toutes les banques créent un nouveau service d'aide à la mobilité d'ici au 1^{er} novembre 2009

C'est une opération qui, pour les particuliers, peut être relativement complexe, quand les liens sont anciens ou lorsque les services utilisés sont multiples.

Ce nouveau service d'aide à la mobilité comprendra les mesures déjà mises en œuvre par la profession et au minimum les caractéristiques et les avantages client listés ci-après. Il sera conforme aux principes communs adoptés par l'EBIC¹, va au-delà des principes adoptés par le CCSF² et donne au client qui le désire les moyens d'une mobilité bancaire dans des conditions optimales. Il permet de lever les freins actuels que sont les transferts des opérations de prélèvements et de virements.

¹ EBIC : Comité Européen de l'Industrie Bancaire représentant toutes les bancaires et établissements financiers

² CCSF : Comité consultatif du secteur financier

D'une façon générale :

- Toute banque offre la gratuité de la clôture de tout compte de dépôts ou compte sur livret.
- Les banques mettent à disposition un guide de la mobilité à tout moment et gratuitement dans l'agence ou sur internet. Ce guide donne une information claire et complète pour organiser le changement de banque et propose des modèles de lettres à envoyer aux correspondants.

Le service d'aide à la mobilité est défini comme suit :

- Toute banque proposera ce service à tout client particulier ouvrant un compte de dépôt non professionnel en France. Dès l'acceptation de l'ouverture du compte par sa nouvelle banque, ce service sera disponible sur simple demande et sans condition.
- Les banques diffuseront largement de l'information sur ce service, notamment sur leurs sites internet, avec une information facilement accessible aux particuliers internautes.
- La nouvelle banque informera le client intéressé sur le mode de fonctionnement, de mise en œuvre de ce service et les éventuels frais à la charge du client, par une documentation appropriée et sur un support durable. Cette dernière comprendra également un rappel de l'existence du service Relations Clientèle et de la médiation pour traiter des litiges éventuels.
- Pour apporter au client intéressé une aide aussi complète que possible, la nouvelle banque lui demandera son accord formel pour agir à sa place. Le client fournira alors les éléments utiles.
- La nouvelle banque proposera ce service directement ou par l'intermédiaire d'un professionnel spécialisé qui effectuera les formalités à la place du client pour que ses prélèvements et virements réguliers reçus se présentent sur le nouveau compte. Ainsi, la banque communiquera aux créanciers ou débiteurs les demandes de changement de domiciliation bancaire.
- La nouvelle banque communiquera dans un délai de 5 jours ouvrés ces modifications aux émetteurs, après réception de l'ensemble des informations et documents nécessaires fournis par le client³.
- La nouvelle banque mettra également en place les virements permanents que le client souhaiterait émettre depuis son compte de dépôt dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la fourniture par le client des informations nécessaires.
- La banque de départ propose à un prix raisonnable un service permettant d'obtenir un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur le compte les 13 derniers mois, fourni. La banque⁴ de départ disposera de 5 jours ouvrés maximum suite à la demande du client (ou de la nouvelle banque) pour mettre à disposition ce document qui sera toutefois fourni sans frais si les informations contenues sont automatiquement disponibles dès la demande du client ou de la nouvelle banque (service applicable dans cette définition à compter de novembre 2009).
- Le client pourra demander à la nouvelle banque, si cela est nécessaire à sa mobilité et en formalisant sa demande, de contacter, en tant qu' « interlocuteur de référence », la banque de départ pour obtenir la liste des opérations automatiques et récurrentes, voire pour annuler les éventuels ordres de virements permanents.
- Si un incident de fonctionnement est enregistré sur ce compte suite à une erreur de la banque ou de son prestataire extérieur durant la mise en place de ce service, il ne pourra donner lieu à la perception par la banque de frais d'incidents.

³ Informations sur les prélèvements et virements reçus à transférer (relevés de compte, factures, échéanciers, coordonnées et/ou adresses des émetteurs ...)

⁴ Il s'agit de la banque que le client souhaite quitter

- o La forme et la dénomination de ce service d'aide à la mobilité sont laissées au choix de chaque banque. Déjà disponible dans certains réseaux, il sera généralisé progressivement et au plus tard le 1^{er} novembre 2009.
- o Le client qui le souhaite, une fois la prise en compte par les émetteurs⁵ de ses nouvelles coordonnées bancaires, pourra alors fermer son ancien compte, après s'être assuré qu'aucune autre opération de paiement (notamment des chèques en circulation) n'est susceptible d'y être présentée. Sur demande du client, l'ancienne banque annule alors les éventuels ordres de virement permanent et vire le solde créditeur sur le nouveau compte. Elle doit ensuite fermer l'ancien compte dans un délai de 10 jours ouvrés. Si des chèques sont présentés sur ce compte clos, la banque s'efforce par tout moyen à sa disposition de prévenir son ancien client avant tout rejet pour lui permettre de régulariser sa situation.