

RAPPORT SUR LA

MOBILITÉ BANCAIRE

Vérification du respect des engagements pris par les établissements membres de la Fédération bancaire française dans le cadre des mesures proposées par le Comité consultatif du secteur financier

Rapport remis au Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et au Comité consultatif du secteur financier

AVANT-PROPOS

Par une lettre du 20 janvier 2011, l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) a été saisie d'une demande de Madame Christine LAGARDE, Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, consistant à vérifier, en application de l'alinéa 5 de l'article L. 612-29-1 du code monétaire et financier, le respect par les établissements membres de la Fédération Bancaire Française des engagements qu'ils ont pris pour favoriser la mobilité bancaire. Madame Christine LAGARDE a confirmé dans une lettre du 29 mars 2011 que la vérification devait porter sur le respect de la norme adoptée par la Fédération Bancaire Française (FBF) le 6 juillet 2009, sous réserve de sa pleine conformité avec les engagements figurant dans l'avis du Comité Consultatif du Secteur Financier du 26 mai 2008.

La Direction du Contrôle des Pratiques Commerciales de l'ACP a élaboré à cet effet un questionnaire, qui a été soumis pour avis à la Commission Consultative des Pratiques Commerciales de l'ACP le 7 février 2011. Ce questionnaire aborde la mise en œuvre de chacun des engagements prévu par la norme professionnelle de la FBF du 6 juillet 2009, ainsi que ses modalités de suivi et de mise en œuvre.

Une enquête en ligne auprès de 344 établissements adhérents de la FBF en activité a été conduite. Les établissements de crédit concernés ont été informés du lancement et des modalités pratiques de cette enquête par un courrier du 13 avril 2011 à destination de l'un de leurs dirigeants responsables. L'enquête en ligne est demeurée ouverte jusqu'au 26 mai inclus.

Les résultats de cette vérification sont formalisés dans le présent rapport, en précisant engagement par engagement, la proportion des établissements membres de la Fédération Bancaire Française qui les respectent.

SOMMAIRE

SYNTHESE	4
Récapitulatif des taux de conformité par engagement.....	5
RAPPORT	6
1 PRESENTATION DES MESURES DESTINÉES À FAVORISER LA MOBILITÉ BANCAIRE	6
1.1 HISTORIQUE.....	6
1.2 LISTE DES ENGAGEMENTS DE LA FBF EN MATIÈRE DE MOBILITÉ BANCAIRE.....	9
2 CONFORMITE DE LA NORME PROFESSIONNELLE DE LA FBF À L'AVIS DU CCSF DU 26 MAI 2008	10
2.1 ENGAGEMENTS ÉQUIVALENTS OU PLUS PRÉCIS DE LA FBF	10
2.2 LES POINTS DE DIVERGENCE	11
3 VERIFICATION DU RESPECT DES ENGAGEMENTS EN MATIERE DE MOBILITÉ BANCAIRE PAR LES ADHERENTS DE LA FBF	18
3.1 MÉTHODOLOGIE ET PÉRIMÈTRE	18
3.2 RESPECT DES ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE MOBILITÉ BANCAIRE	18
4 OBSERVATIONS COMPLÉMENTAIRES	32
4.1 L'UTILISATION RÉELLE DU SERVICE D'AIDE À LA MOBILITÉ BANCAIRE	32
4.2 LA SENSIBILISATION DU PERSONNEL EN RELATION AVEC LA CLIENTÈLE	32
4.3 LA CONNAISSANCE DU COÛT RÉEL DE LA MOBILITÉ POUR UN CLIENT.....	32
4.4 LE SUIVI DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS PAR LES BANQUES.....	33
4.4.1 Un suivi inégal de la diffusion de l'information sur la mobilité bancaire.....	33
4.4.2 Des indicateurs de suivi du respect des engagements en matière de mobilité bancaire peu généralisés	33
4.4.3 Le respect des engagements largement exclu du champ du contrôle interne	34
CONCLUSION	35
LISTE DES ANNEXES	36

SYNTHESE

La vérification effectuée par l'Autorité de contrôle prudentiel a porté sur la conformité de la norme adoptée le 6 juillet 2009 par la Fédération bancaire française avec l'avis du Comité consultatif du secteur financier daté du 26 mai 2008 et sur le respect de chacun des engagements cités dans la norme FBF.

La norme FBF paraît globalement conforme à l'avis du CCSF mais est incomplète sur certains points. Si les précisions apportées par la norme conduisent à une meilleure insertion opérationnelle des engagements pris dans le cadre du CCSF, les points de divergence, en particulier ceux qui portent sur la sensibilisation du client au risque de clôturer son compte alors que d'éventuelles opérations pourraient être en cours, et sur la possibilité qui lui est offerte de conserver son prêt immobilier tout en le remboursant par prélèvement sur un compte dans un autre établissement, peuvent être de nature à gêner le consommateur dans sa démarche de mobilité bancaire si l'établissement ne prend pas de lui-même des initiatives dans ce domaine.

La vérification de chacun des engagements et de leurs modalités de mise en œuvre et de suivi conduit à conclure 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.

Les engagements apparaissent largement respectés en termes de mise à disposition de l'information et de gratuité de la clôture des comptes. L'essentiel des banques propose un service d'aide à la mobilité qui prend au moins en charge les contacts avec les émetteurs d'avis de prélèvement. Les banques fournissent le récapitulatif des opérations récurrentes sans frais pour les clients souhaitant changer de domiciliation bancaire.

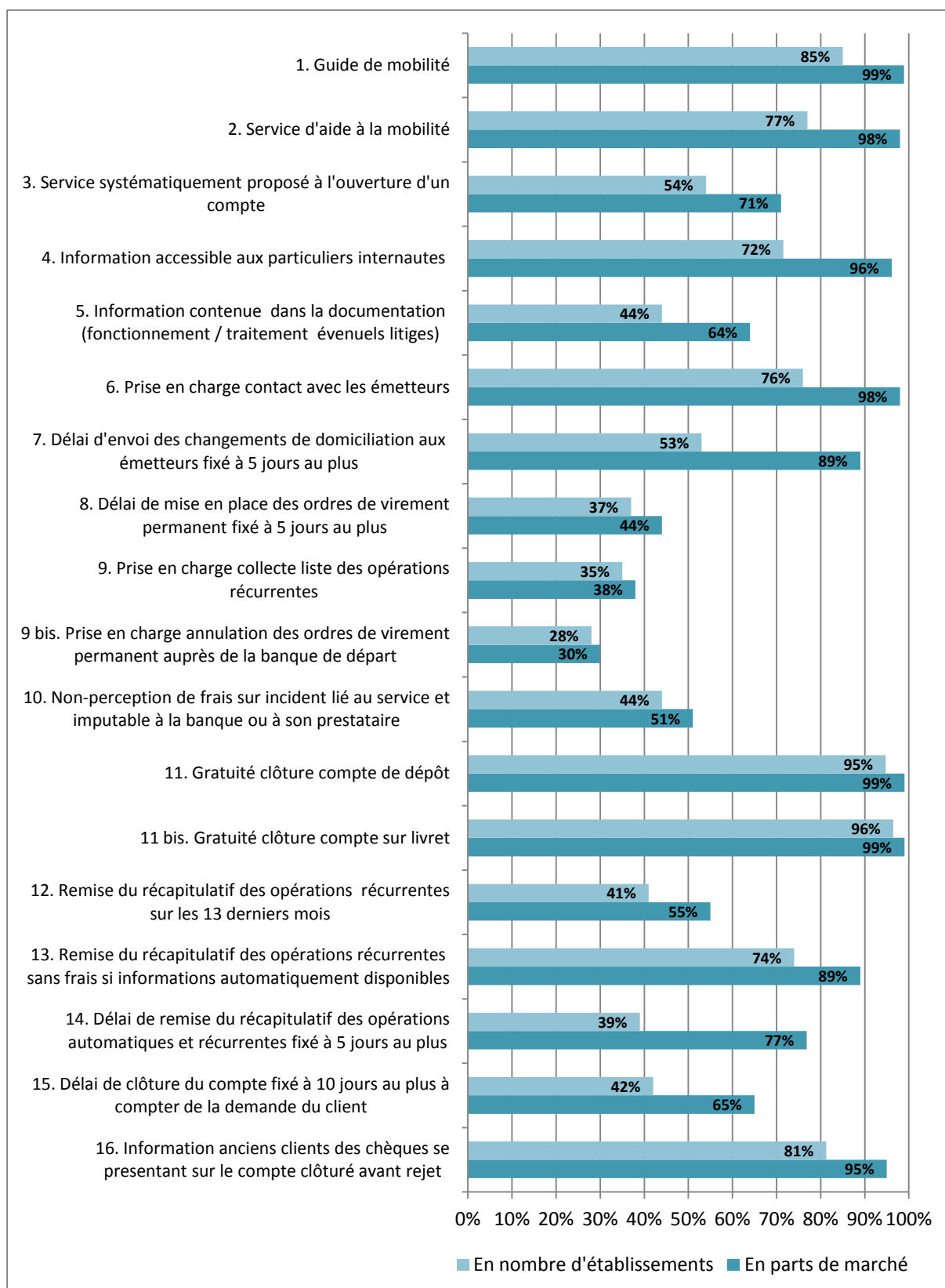
En revanche, un peu plus de la moitié des établissements (collectant 70% des dépôts) proposent systématiquement le service d'aide à la mobilité à l'ouverture du compte. Pour plus de la moitié des établissements, les délais prévus par la norme de mise en place des opérations récurrentes par la banque d'accueil ne sont ni fixés dans les procédures internes ni suivis. Le respect des engagements concernant la prise en charge des relations avec la banque de départ est peu fréquent et le récapitulatif des opérations récurrentes fourni par la banque de départ ne couvre pas le plus souvent la période de 13 mois prévue dans la norme.

La vérification a également permis de constater que le service d'aide à la mobilité est bien fourni gratuitement par les banques mais ne rend pas pour autant gratuit le changement de domiciliation bancaire. Le client supporte en effet des frais dans le cadre de sa démarche de mobilité tant pour l'annulation d'opérations dans la banque de départ et le virement du solde du compte que pour la mise en place d'opérations récurrentes dans la banque d'accueil.

Dans plus de deux tiers des établissements, les différents engagements ne sont pas suivis à l'aide d'indicateurs ou dans le cadre du dispositif de contrôle interne. De fait, les banques ne sont pas en mesure, pour une grande majorité d'entre elles, de s'assurer du respect de ces engagements ni de déterminer le nombre de comptes ouverts dans le cadre du service d'aide à la mobilité.

Les constats réalisés à l'occasion de cette enquête sur la méconnaissance par les banques de l'utilisation réelle du service d'aide à la mobilité conduisent à attirer l'attention des établissements de crédit sur la nécessité d'assurer un meilleur suivi des engagements qu'ils ont pris dans le cadre de leur adhésion à la Fédération bancaire française. Des pistes d'amélioration semblent souhaitables pour mieux informer le client sur l'existence de ce service, sur les démarches et les frais engendrés par le changement de domiciliation. De même, les établissements devraient mettre en place des indicateurs pertinents visant à connaître l'utilisation de ce service et ses modalités réelles de mise en œuvre. Enfin, le contrôle du respect des engagements pris par les banques devrait être mieux intégré au périmètre d'intervention du contrôle interne, conformément aux dispositions de l'article 5 du règlement n°97-02 du Comité de la réglementation bancaire et financière.

Récapitulatif des taux de conformité par engagement



Exemple de lecture : 85 % des adhérents à la FBF ouvrant des comptes de dépôt à une clientèle de particuliers respectent l'engagement n°1. Cette population collecte 99 % des encours en comptes ordinaires créditeurs sur des particuliers déclarés dans les états comptables à destination de l'ACP.

1 PRESENTATION DES MESURES DESTINÉES À FAVORISER LA MOBILITÉ BANCAIRE

La mobilité bancaire fait l'objet d'échanges fournis entre les professionnels et les associations de consommateurs depuis plusieurs années tant au niveau national qu'euro-péen dans un souci d'une plus grande concurrence entre les établissements de crédit favorable aux consommateurs. En France, ces discussions ont essentiellement eu lieu dans le cadre du Comité consultatif du secteur financier qui s'est saisi du sujet dès sa création en 2004. A la suite de ces différents travaux, la Fédération bancaire française a adopté une norme professionnelle le 6 juillet 2009.

1.1 HISTORIQUE

9 novembre 2004 : dans le cadre du plan d'action du CCSF du 9 novembre 2004 intitulé « La banque plus facile pour tous », les banques prennent une série d'engagements pour faciliter la mobilité bancaire et améliorer les conditions de la concurrence :

- suppression des frais de clôture pour la fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (livret de développement durable, LEP, Livret A et Livret Bleu) ;
- fourniture rapidement et à un prix raisonnable au client qui souhaite ouvrir un compte chez un concurrent d'une liste des opérations automatiques et récurrentes, notamment les virements et prélèvements, exécutées sur le compte courant ;
- mise gratuitement à la disposition du client par la banque d'accueil d'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.

26 mai 2008 : avis du CCSF exposant de nouvelles mesures pour le développement de la mobilité bancaire. Les établissements ont convenu de la création au plus tard fin 2009 d'un service d'aide à la mobilité bancaire répondant aux principes suivants :

- le champ d'application porte sur les comptes de dépôt et les moyens de paiement associés des clients particuliers ;
- le service est à la charge opérationnelle de la banque d'accueil du nouveau client ;
- la banque d'accueil s'engage à fournir au client une information complète sur le processus de transfert dans un délai maximum de 72 heures suivant sa demande ;
- les banques d'accueil s'engagent à proposer le transfert des prélèvements et des virements (créditeurs et débiteurs) périodiques à partir des relevés de compte fournis par le client et des coordonnées des créanciers concernés par le changement de domiciliation bancaire ;
- le transfert est opéré dans les meilleurs délais à compter de la demande du client ;
- la banque d'accueil invite son client à vérifier attentivement l'absence d'opérations (notamment des chèques) en circulation et la prise en compte par l'ensemble des créanciers et des débiteurs du changement de domiciliation bancaire, avant de demander à la banque de départ de clôturer son compte.
- la banque de départ est tenue de clôturer son compte dans un délai maximum de 15 jours ;
- pendant un délai d'un an à compter de la clôture du compte, les banques auxquelles sont présentées des opérations (chèques) qui n'auraient pas été approvisionnées avant la fermeture du compte, s'efforcent par tous moyens à leur disposition d'avertir le client, lors de la présentation de ces chèques et avant tout rejet, pour lui donner l'opportunité de régulariser sa situation ;

- les banques s'engagent à diffuser largement l'information sur le service de mobilité bancaire auprès des consommateurs.

Le CCSF attire par ailleurs l'attention sur la possibilité de conserver son emprunt dans la banque de départ lors d'un transfert de compte et de le rembourser à partir de la banque d'accueil sous forme de prélèvements automatiques.

Juillet 2008 : étude réalisée dans le cadre du CCSF sur les moyens de faciliter le transfert des produits d'épargne réglementée, PEL, CEL, PEP et PEA. Celle-ci relève que les coûts générés par ces opérations de transfert complexes, liés au système fiscal applicable aux produits d'épargne réglementée et aux caractéristiques propres de ces produits, dépassent en général les frais facturés aux clients.

6 juillet 2009 : adoption par la FBF d'une norme professionnelle sur la mobilité bancaire afin de faciliter le changement de banque. Cette norme prévoit la création d'un nouveau service d'aide à la mobilité au plus tard le 1^{er} novembre 2009. Outre des mesures déjà mises en œuvre par la profession relatives à la gratuité des comptes et à la mise à disposition d'un guide de la mobilité, ce nouveau service doit notamment créer les conditions favorables au transfert des opérations de prélèvements et de virements. Conforme aux principes communs adoptés par l'EBIC¹, cette norme professionnelle « transpose » l'avis du CCSF du 26 mai 2008.

Le service d'aide à la mobilité doit notamment reposer sur les principes suivants :

- toute banque proposera ce service à tout client particulier ouvrant un compte de dépôt sur simple demande et sans condition ;
- la nouvelle banque informera le client intéressé sur le mode de fonctionnement et de mise en œuvre de ce service par une documentation appropriée, figurant notamment sur les sites Internet des banques ;
- la nouvelle banque demandera au client désirant changer de banque son accord formel pour agir à sa place. Le client fournira alors les éléments utiles au changement de compte ;
- la nouvelle banque effectuera les formalités à la place du client pour que ses prélèvements et virements réguliers émis et reçus se présentent sur le nouveau compte ;
- 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 client ;
- 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 ;
- une fois la prise en compte par les émetteurs de ses nouvelles coordonnées bancaires, le client qui le souhaite pourra alors fermer son ancien compte. L'ancienne banque fermera le compte dans un délai de 10 jours ouvrés. Si des chèques sans provision sont présentés sur ce compte clos, la banque s'efforcera, par tout moyen à sa disposition, de prévenir son ancien client avant tout rejet pour lui permettre de régulariser sa situation.
- La banque de départ proposera 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. La banque disposera de 5 jours ouvrés maximum suite à la demande du client (ou de sa nouvelle banque) pour mettre à disposition ce document.

29 septembre 2009 : réunion du CCSF sur le suivi de la mise en place du service d'aide à la mobilité bancaire par les établissements avant la date butoir du 1^{er} novembre 2009. Cette réunion avait également pour objectif de connaître les éléments d'information et de communication développés par les établissements de crédit sur le sujet à destination des consommateurs et de s'assurer de la mise en place d'un suivi statistique afin de collecter des éléments précis au fur et à mesure du développement de ce dispositif. En conclusion, le CCSF indique que les statistiques, seront un indicateur utile de l'utilisation de ce dispositif et incite les établissements à valoriser ce nouveau service et de le faire connaître aux consommateurs.

1 Comité Européen de l'Industrie Bancaire.

Juillet 2010 : rapport sur la tarification des services bancaires de M. PAUGET, ancien directeur général de Crédit agricole SA et président honoraire de LCL, et M. CONSTANS, président du CCSF. Ce rapport relève les mesures prises pour faciliter la mobilité bancaire mais souligne également que la France conserve « un taux de mobilité bancaire légèrement inférieur à la moyenne européenne » et que le « dispositif [d'aide à la mobilité] demeure peu connu des consommateurs qui continuent à percevoir le changement de banque comme une opération difficile. Les établissements de crédit n'assurent pas une communication suffisante de ces mesures». Le rapport recommande que « les établissements, la profession bancaire et les associations de consommateurs fassent mieux connaître ce service à tous les clients, notamment par la voie des sites Internet ».

9 décembre 2010 : avis du CCSF dressant le bilan de la mise en place du service d'aide à la mobilité bancaire et constatant la nécessité d'une meilleure diffusion de l'information sur le service tant auprès des nouveaux clients que des personnels en contact avec le public.

1.2 LISTE DES ENGAGEMENTS DE LA FBF EN MATIÈRE DE MOBILITÉ BANCAIRE

La norme professionnelle de la FBF du 6 juillet 2009 a été déclinée ci-dessous en **16 engagements** pour les besoins de la vérification (numérotation réalisée par l'ACP).

Banque d'accueil	1	Un guide de la mobilité est mis à disposition 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.
	2	Un service d'aide à la mobilité est mis en place au plus tard le 1 ^{er} novembre 2009.
	3	Le service d'aide à la mobilité est proposé à tout client particulier ouvrant un compte de dépôt non professionnel en France et disponible sur simple demande et sans condition dès l'acceptation de l'ouverture du compte par sa nouvelle banque.
	4	L'information sur le service d'aide à la mobilité est diffusée largement et facilement accessible aux particuliers internautes.
	5	Une documentation sur support durable informe 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. Elle rappelle l'existence du service Relations Clientèle et de la médiation pour traiter des litiges éventuels.
	6	La nouvelle banque effectue, sur accord formel du client, directement ou par l'intermédiaire d'un professionnel spécialisé les formalités à la place du client pour que ses prélèvements et virements réguliers reçus se présentent sur le nouveau compte.
	7	La nouvelle banque communique dans ce cas les demandes de changement de domiciliation bancaire aux émetteurs dans un délai de 5 jours ouvrés après réception de l'ensemble des informations et documents nécessaires fournis par le client.
	8	La nouvelle banque met 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.
	9	Le client peut demander à la nouvelle banque 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.
	10	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.
Banque de départ	11	La clôture de tout compte de dépôts ou compte sur livret est gratuite.
	12	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.
	13	Le récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes est fourni sans frais si les informations contenues sont automatiquement disponibles.
	14	Le récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes est fourni dans un délai de 5 jours ouvrés maximum à la suite de la demande du client (ou de la nouvelle banque).
	15	Sur demande du client, la banque de départ ferme l'ancien compte dans un délai de 10 jours ouvrés.
	16	Si des chèques sont présentés sur ce compte clos, la banque de départ s'efforce par tout moyen à sa disposition de prévenir son ancien client avant tout rejet pour lui permettre de régulariser sa situation.

2 CONFORMITE DE LA NORME PROFESSIONNELLE DE LA FBF À L'AVIS DU CCSF DU 26 MAI 2008

Conformément à la demande du Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, le secrétariat général de l'ACP a procédé à une analyse de la norme professionnelle de la Fédération bancaire française adoptée le 6 juillet 2009 au regard de l'avis du Comité consultatif du secteur financier datant du 26 mai 2008.

L'analyse comparative entre les mesures définies dans l'avis du CCSF du 26 mai 2008 et les engagements dégagés dans la norme professionnelle de la FBF met en évidence des écarts entre les documents. La norme FBF est plus précise sur plusieurs points permettant de rendre plus opérationnelle la mise en place de la mobilité bancaire ou utilise une formulation équivalente à l'avis du CCSF sans toutefois en reprendre les termes exacts. En revanche des différences sur certains points demeurent.

2.1 ENGAGEMENTS ÉQUIVALENTS OU PLUS PRÉCIS DE LA FBF

- La norme FBF a prévu la mise en place du service d'aide à la mobilité au plus tard le 1^{er} novembre 2009, anticipant la date limite prévue par l'avis du CCSF pour la fin 2009.
- L'avis du CCSF concerne la clientèle de particuliers mais ne distingue pas suivant la qualité du compte, professionnel ou non, tandis que la norme FBF précise expressément que ne sont visés que les comptes non professionnels des particuliers. En outre, le champ d'application du service d'aide à la mobilité bancaire défini dans la norme FBF ne mentionne pas les moyens de paiement contrairement à l'avis du CCSF. Toutefois, d'autres engagements dans la norme (par exemple, les engagements n° 6 et n° 7) détaillent les modalités du transfert concernant les virements et avis de prélèvement et les mesures concernant les chèques, et reprennent l'ensemble des points de l'avis sur les moyens de paiement. Les cartes bancaires, qui ne se transfèrent pas d'un établissement à un autre, sont hors du dispositif.
- La norme indique que l'information est *diffusée largement et facilement accessible aux particuliers internautes*. La norme apporte ainsi une précision pour la clientèle internaute tout en conservant la mention d'une diffusion large pour toute population.
- Concernant le guide de la mobilité, la FBF indique les lieux de sa mise à disposition.
- La documentation remise par la banque d'accueil prévoit le rappel de l'existence du Service Relations clientèle et de la médiation, ce que ne mentionne pas le CCSF.
- Pour opérer le transfert des opérations d'un compte à l'autre, la norme apporte une précision quant aux éléments utiles pour ce transfert.
- Parallèlement, la norme de la FBF précise les délais octroyés à la banque d'accueil pour opérer le transfert des opérations (5 jours ouvrés) et offre au client la possibilité de choisir sa banque d'accueil comme *interlocuteur de référence*, celle-ci effectuant pour le compte de son client les démarches suivantes : obtention de liste des opérations automatiques et récurrentes et annulation des ordres de virement permanent.
- En cas de dysfonctionnement enregistré sur le compte du client suite à une erreur de la banque d'accueil ou de son prestataire, la norme prévoit que les frais d'incidents sont gratuits pour le client.
- De même, concernant la gratuité des frais de clôture de compte, la norme de la FBF n'opère pas de distinction entre les comptes sur livret, ce qui étend le champ d'application par rapport à l'avis du CCSF qui ne retient que le Livret de Développement Durable, le Livret d'Épargne Populaire, le Livret A et le Livret Bleu.
- La FBF prévoit, dans sa norme, les modalités d'élaboration de la liste des opérations automatiques et récurrentes (sur un délai de 13 mois), récapitulatif fourni gratuitement ou à un prix raisonnable et dans un délai de 5 jours ouvrés suivant la demande du client. L'avis du CCSF ne donne pas d'indication précise à ce sujet.
- Le délai de clôture du compte par la banque de départ est très clairement indiqué en jours ouvrés dans la norme de la FBF, soit 10 jours ouvrés, l'avis du CCSF ne prévoyant qu'un délai maximum de 15 jours.

- D'après la norme de la FBF, la banque de départ s'engage sans limitation de durée pour avertir le client qu'il peut régulariser une opération présentée sur son compte et non approvisionnée, alors que le CCSF n'a prévu qu'un délai d'un an.

2.2 LES POINTS DE DIVERGENCE

- La norme de la FBF ne reprend pas le délai maximum de 72 heures prévu par l'avis du CCSF, délai imposé à la banque d'accueil pour fournir au client une information complète sur le processus de transfert du compte.
- En outre, la FBF ne prévoit pas que la banque avertisse son client sur les opérations en circulation, en particulier des chèques, sur le compte qu'il envisage de fermer. La norme indique que cette vérification des opérations en cours doit émaner du client, au contraire de l'avis du CCSF qui prévoit que *la banque d'accueil invite son client* [...].
- Enfin, la norme professionnelle ne mentionne pas que lors d'un transfert de compte, le client peut conserver son emprunt, souscrit dans la banque de départ, l'avis du CCSF précisant que le remboursement de ce prêt peut s'effectuer sous forme de prélèvements automatiques, à partir du compte dans la banque d'accueil.

En conclusion, si les précisions apportées par la norme conduisent à une meilleure insertion opérationnelle des dispositions, la norme FBF n'est pas en tout point conforme à l'avis du CCSF. Les points de divergence, notamment l'information par la banque d'accueil sur les opérations en cours de circulation et l'information plus générale sur les possibilités de remboursement des crédits immobiliers en cours à partir d'un compte dans une banque différente de celle qui a octroyé le crédit, peuvent être de nature à gêner le consommateur dans sa démarche de mobilité bancaire si les établissements ne prennent pas d'eux-mêmes des initiatives dans ce domaine.

Une version préliminaire du tableau suivant a été transmise à la FBF le 10 août 2011. La FBF a adressé par courriel en date du 24 août 2011 ses observations. Le tableau ci-après précise les remarques de la FBF sur les points considérés comme divergents.

Numéro attribué dans le présent rapport	Mesures définies dans l'avis du CCSF du 26 mai 2008	Engagements dans la norme professionnelle de la FBF	Observations de l'ACP	Conformité (Oui/Non/Partielle)
BANQUE D'ACCUEIL				
1	Un « guide de la mobilité » est mis gratuitement à la disposition du client par la banque d'accueil, récapitulant les précautions à prendre, les démarches à effectuer et comprenant des lettres-types à envoyer aux correspondants à prévenir.	Un guide de la mobilité est mis à disposition 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.	La norme FBF apporte une précision sur les lieux de mise à disposition du guide de la mobilité (en agence ou sur internet).	Oui
2	Un service d'aide à la mobilité bancaire est créé par chaque banque au plus tard d'ici la fin de 2009.	Un service d'aide à la mobilité est mis en place au plus tard le 1 ^{er} novembre 2009.		Oui
3	Le champ d'application de ce service porte sur les comptes de dépôt et les moyens de paiement associés des clients particuliers. Le service est à la charge opérationnelle de la banque d'accueil du nouveau client.	Le service d'aide à la mobilité est proposé à tout client particulier ouvrant un compte de dépôt non professionnel en France et disponible sur simple demande et sans condition dès l'acceptation de l'ouverture du compte par sa nouvelle banque.	L'avis du CCSF concerne la clientèle de particuliers mais ne distingue pas suivant la qualité du compte, professionnel ou non, tandis que la norme FBF précise expressément que ne sont visés que les comptes non professionnels des particuliers. L'avis du CCSF indique que le champ d'application du service d'aide à la mobilité concerne les moyens de paiement associés aux comptes de dépôt sans apporter de définition à la notion de moyens de paiement.	Oui

			<p>La norme FBF ne reprend pas cette précision en introduction mais comporte ensuite des dispositions concernant les prélèvements et virements.</p> <p>On rappellera que le transfert des cartes de paiement n'est pas à ce jour possible techniquement</p>	
4	<p>Les banques s'engagent à diffuser largement l'information sur le service de mobilité bancaire auprès des consommateurs.</p>	<p>L'information sur le service d'aide à la mobilité est diffusée largement et facilement accessible aux particuliers internautes.</p>	<p>L'avis du CCSF ne mentionne aucun média particulier pour la diffusion de cette information tandis que la norme FBF précise que cette diffusion est faite largement et accessible facilement pour les particuliers internautes, ce qui semble plus limité.</p>	Oui
5	<p>La banque d'accueil s'engage à fournir au client une information complète sur le processus de transfert le plus rapidement possible et au maximum dans un délai de 72 heures suivant sa demande.</p>	<p>Une documentation sur support durable informe 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. Elle rappelle l'existence du service Relations Clientèle et de la médiation pour traiter des litiges éventuels.</p> <p><i>Dans son courriel du 24 août 2011, la FBF estime que ce délai est inutile et en dehors des standards qualités que peuvent se fixer les banques dans la mesure où la banque d'accueil a tout intérêt à remettre dans les meilleurs délais l'information au client demandeur</i></p>	<p>La norme FBF ne prévoit pas de délai ni de dispositions permettant de s'assurer d'une remise rapide de l'information.</p> <p>En revanche, la norme FBF précise que la documentation doit rappeler l'existence du service Relations clientèle et de la médiation, ce que l'avis du CCSF n'indique pas.</p>	Partielle

6	<p>Les banques s'engagent à fournir au client une aide aussi exhaustive que possible pour faciliter le changement de compte.</p> <p>Cette aide assure notamment le transfert par la banque d'accueil des prélèvements et des virements (crédeurs et débiteurs) périodiques à partir des relevés de compte fournis par le client et des coordonnées des créanciers concernés par le changement de domiciliation bancaire.</p>	<p>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.</p> <p>La nouvelle banque proposera d'effectuer directement ou par l'intermédiaire d'un professionnel spécialisé les formalités à la place du client pour que ses prélèvements et virements réguliers reçus se présentent sur le nouveau compte.</p>	<p>Par rapport à l'avis du CCSF, la norme de la FBF précise la nécessité de l'accord formel du client pour que la nouvelle banque puisse intervenir ainsi que la possible intervention d'un intermédiaire pour les contacts avec les émetteurs d'avis de prélèvements.</p> <p>La notion d'éléments utiles est précisée dans la norme FBF dans une note de bas de page non exhaustive.</p>	Oui
7	<p>Le transfert des opérations est opéré dans les meilleurs délais à compter de la demande du client. <i>Dans ce cadre, les créanciers et les débiteurs s'engagent à prendre en compte au plus tôt le changement de domiciliation bancaire demandé par le client ou pour son compte².</i></p>	<p>La nouvelle banque communique dans ce cas les demandes de changement de domiciliation bancaire aux émetteurs dans un délai de 5 jours ouvrés après réception de l'ensemble des informations et documents nécessaires fournis par le client.</p>	<p>La norme FBF précise le délai d'intervention de la nouvelle banque auprès des émetteurs.</p>	Oui
8		<p>La nouvelle banque met 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.</p>	<p>La norme FBF précise un délai pour la mise en place des virements permanents.</p>	Oui

² Engagement hors du champ de la vérification.

9		Le client peut demander à la nouvelle banque 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.	La norme FBF offre la possibilité au client de choisir la banque d'accueil comme interlocuteur de référence pour obtenir la liste des opérations et annuler les ordres de virements permanents.	Oui
10		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.	La norme apporte une précision dans le cas d'un dysfonctionnement dont la responsabilité incombe à la banque ou à son prestataire. Ce point n'est pas mentionné dans l'avis du CCSF.	Oui
BANQUE DE DÉPART				
11	Les frais de clôture pour la fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (livret de développement durable, LEP, Livret A et Livret Bleu) sont supprimés.	La clôture de tout compte de dépôts ou compte sur livret est gratuite.	L'avis du CCSF précise les catégories de comptes sur livret concernées par la gratuité et en exclut donc certains implicitement (Livret jeune, CEL, livret bancaire non réglementé ...). La norme FBF n'opère aucune distinction sur les comptes sur livret.	Oui
12	Une liste des opérations automatiques et récurrentes, notamment virements et prélèvements, exécutées sur le compte courant est fournie rapidement et à un prix raisonnable au client qui souhaite ouvrir un compte chez un concurrent.	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.	La norme FBF précise, par le délai de 13 mois, les modalités d'élaboration de la liste des opérations récurrentes et automatiques.	Oui

13		Le récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes est fourni sans frais si les informations contenues sont automatiquement disponibles.	L'avis du CCSF ne prévoit pas de gratuité de la fourniture du récapitulatif.	Oui
14		Le récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes est fourni dans un délai de 5 jours ouvrés maximum à la suite de la demande du client (ou de la nouvelle banque).	La norme FBF précise le délai de fourniture de ce récapitulatif.	Oui
15	La banque d'accueil invite son client à vérifier attentivement qu'il n'y a pas d'opérations (notamment de chèques) en circulation. Après cette vérification et la prise en compte de l'ensemble des créanciers et des débiteurs du changement de domiciliation bancaire, le client peut demander à la banque de départ de clôturer son compte. Dans ce cas, la banque de départ est tenue de clôturer son compte dans un délai maximum de 15 jours.	<p>Le client qui le souhaite, une fois la prise en compte par les émetteurs 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.</p> <p><i>Dans son courriel en date du 24 août 2011, la FBF fait valoir que ce point est traité dans le guide de la mobilité édité par la FBF.</i></p>	<p>L'avis du CCSF prévoit que la banque d'accueil appelle l'attention du client sur les opérations en cours et notamment les chèques sur le compte que le client envisage de fermer. Cette information du client par la banque n'est pas reprise dans la norme FBF, y compris dans la présentation des thèmes inclus dans le guide de la mobilité (cf. engagement n°1).</p> <p>En revanche, la norme FBF restreint le délai de clôture du compte par rapport à l'avis du CCSF et précise que ce délai est quantifié en jours ouvrés.</p>	Partielle

16	Après la fermeture du compte, et pendant un délai d'un an à compter de la clôture du compte, la banque à laquelle sont présentées des opérations (chèques) qui n'auraient pas été approvisionnées avant la fermeture du compte, s'efforce par tous moyens à leur disposition d'avertir le client, lors de la présentation de ces chèques et avant tout rejet, pour lui donner l'opportunité de régulariser sa situation.	Si des chèques sont présentés sur ce compte clos, la banque de départ s'efforce par tout moyen à sa disposition de prévenir son ancien client avant tout rejet pour lui permettre de régulariser sa situation.	L'avis du CCSF prévoit d'avertir le client pendant un délai d'un an à compter de la clôture du compte de toute opération (chèque) se présentant sur le compte. La norme FBF ne prévoit pas de délai. Le délai de validité du chèque étant d'un an on peut considérer que la norme FBF aboutit à une protection équivalente du client.	Oui
	Le CCSF rappelle que, lors d'un transfert de compte, les clients peuvent conserver leur emprunt dans la banque de départ. Le remboursement de l'emprunt peut alors être effectué à partir de la banque d'accueil sous forme de prélèvements automatiques.	Aucune mention de ce point dans la norme FBF. <i>Dans son courriel en date du 24 août 2011, la FBF estime que ce point est un rappel à caractère informatif qui n'a pas être repris dans la norme.</i>	L'analyse ci-après relève que la présence d'un crédit immobilier est identifiée par les adhérents comme l'un des freins à la mobilité bancaire.	

3 VERIFICATION DU RESPECT DES ENGAGEMENTS EN MATIERE DE MOBILITÉ BANCAIRE PAR LES ADHERENTS DE LA FBF

Compte tenu de l'analyse de la conformité de la norme FBF avec l'avis du CCSF et des termes de l'article L. 612-29-1 sur le respect des engagements pris par une association professionnelle, le questionnaire auquel les adhérents de la FBF étaient invités à répondre prenait en compte les engagements de la norme FBF ainsi que les points de l'avis du CCSF qui sont absents de cette norme.

3.1 MÉTHODOLOGIE ET PÉRIMÈTRE

Sur les 344 établissements adhérents à la FBF interrogés dans le cadre de l'enquête, 16 n'ont pas remis leur questionnaire ou n'ont pas communiqué d'information quant au champ de leur activité avec la clientèle des particuliers, malgré relance. 5 parmi ces 16 établissements déclarent dans les états comptables adressés à l'ACP des encours de dépôts avec une clientèle de particuliers. La liste est présentée en annexe 6.

Sur les 328 établissements ayant participé à l'enquête, 64 % ont déclaré ouvrir des comptes de dépôts ou sur livret à des particuliers. Leur part de marché³ est de quasiment de 100 % s'agissant des dépôts des particuliers enregistrés en comptes ordinaires créditeurs ainsi que des dépôts enregistrés en comptes sur livret⁴.

La suite de l'analyse du questionnaire est centrée sur ces établissements ouvrant des comptes de dépôt à des particuliers, Les établissements ouvrant exclusivement des comptes sur livret ont été intégrés au cas par cas. Les graphiques illustrant la proportion d'adhérents de la FBF respectant les engagements de leur fédération professionnelle sont établis à partir de cette base de calcul. Les parts de marché sont calculées sur les encours en comptes ordinaires créditeurs sur des particuliers déclarés par les établissements. L'analyse est réalisée sur plus de 200 établissements.

Dans la suite du rapport, on entendra par grand groupe bancaire les six groupes suivants : BNP PARIBAS, BPCE, CREDIT AGRICOLE, CREDIT MUTUEL-CIC, LA BANQUE POSTALE, SOCIÉTÉ GÉNÉRALE.

Certains engagements ne peuvent être désolidarisés, leur respect n'est donc pas seulement examiné sur l'ensemble des adhérents FBF ouvrant des comptes de dépôt mais également sur la base des seuls établissements respectant l'engagement conditionnel (engagement n°3 examiné par rapport à l'engagement n°2 et engagement n°7 examiné par rapport à l'engagement n°6) ou lié (engagement n°14 examiné par rapport à des éléments en lien avec l'engagement n°12 précisés dans l'analyse -cf. *infra*-).

3.2 RESPECT DES ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE MOBILITÉ BANCAIRE

Examen engagement par engagement

Engagement n°1 : un guide de la mobilité est mis à disposition 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.

85 % des établissements ouvrant des comptes de dépôts à des particuliers diffusent gratuitement un guide de la mobilité. Ce guide correspond dans 92 % des cas à la brochure éditée par la FBF.

³ Les parts de marché ont été calculées sur la base des informations déclarées par les établissements de crédit au 31/03/2011 dans les états SURFI.

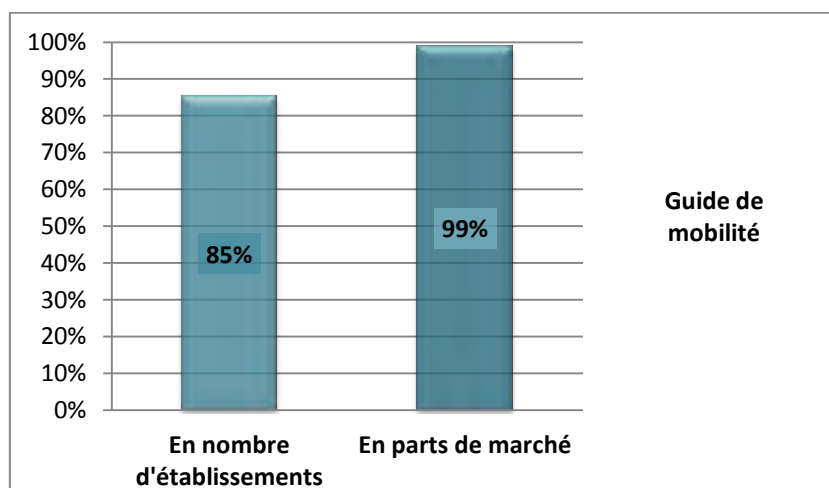
⁴ Livret ordinaire, Livret A, Livret Bleu, Livret Jeune, Livret Développement Durable, Livret d'Épargne Populaire.

Ce guide est disponible sur le site internet des établissements (90 %) ou mis à disposition des conseillers (81 %). Il est beaucoup plus rarement en libre service (37 %). Les 10 % des établissements ne permettant pas la consultation du guide de la mobilité sur leur site internet déclarent le mettre librement à disposition en agence.

La personnalisation du guide par les groupes bancaires l'ayant privilégiée se fait par élimination d'un nombre significatif de sujets traités dans la brochure de la FBF en dehors du champ de la norme professionnelle examinée, ayant trait notamment aux transferts des produits d'épargne et aux rachats de prêts. De plus, dans quelques établissements représentant une part de marché significative, le sujet relatif à l'identification des chèques et cartes en circulation n'est pas traité.

Les établissements ne mettant pas à disposition de guide de mobilité ont une part de marché en termes de collecte de ressources des particuliers limitée à 0,6 %. Parmi ceux-ci, il est à noter la présence des établissements installés en Nouvelle-Calédonie. Bien que la norme adoptée par la FBF le 6 juillet 2009 ne spécifie pas d'éventuelles exclusions d'application par ses adhérents et que l'avis du CCSF du 26 mai 2008 soit applicable aux établissements de crédit installés en Nouvelle-Calédonie en vertu de l'article L.746-4 du code monétaire et financier, le dispositif de mobilité bancaire entre banques de la place selon le modèle en métropole ne devrait être mis en œuvre qu'en septembre 2011.

Taux de conformité des adhérents de la FBF à l'engagement n° 1 ⁵ :



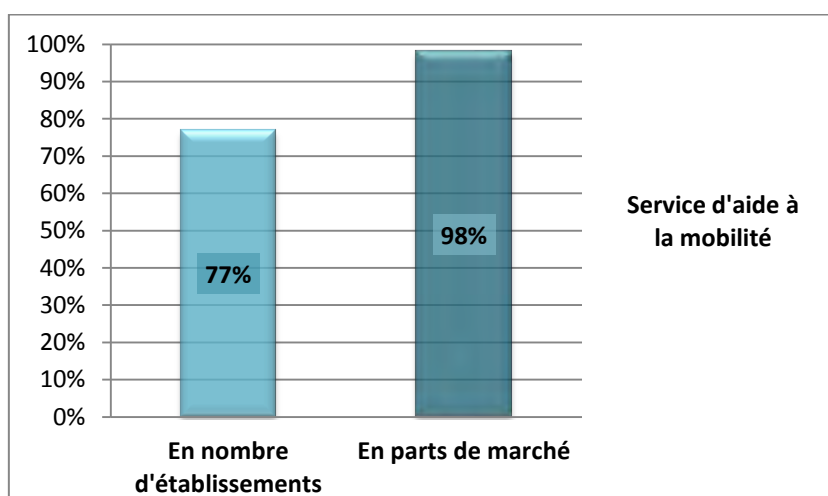
Engagement n°2 : un service d'aide à la mobilité est mis en place au plus tard le 1^{er} novembre 2009.

Une offre de service d'aide à la mobilité bancaire aux particuliers est proposée par 67 % des établissements. Elle l'était à mi-novembre 2009 par 56 % des établissements concernés.

Les 33 % n'ayant pas mis en place un service d'aide à la mobilité représentent uniquement 2 % des encours de dépôts clientèle et proposent pour un tiers d'entre eux une des prestations visant à aider les clients dans leur démarche de mobilité (collecte de la liste des opérations récurrentes, annulation des ordres de virement auprès de la banque de départ, contact avec les émetteurs de prélèvements et de virements). La prise en compte des établissements déclarant avoir développé une offre de service d'aide à la mobilité (67 %) et des établissements n'ayant pas déclaré avoir mis en place une telle offre mais proposant l'une des trois prestations clés (10 %) permet d'établir le taux de conformité à 77%.

⁵ Les situations relevées à l'examen des services réellement proposés par les établissements (cf. engagement n° 2) n'ont pas été prises en compte dans le calcul du taux de conformité de l'engagement ici examiné et ne viennent donc pas le minorer.

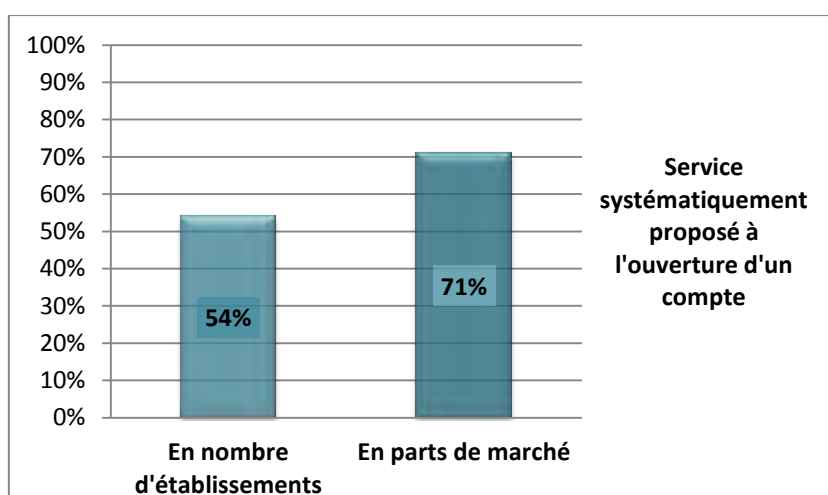
Taux de conformité des adhérents de la FBF à l'engagement n° 2



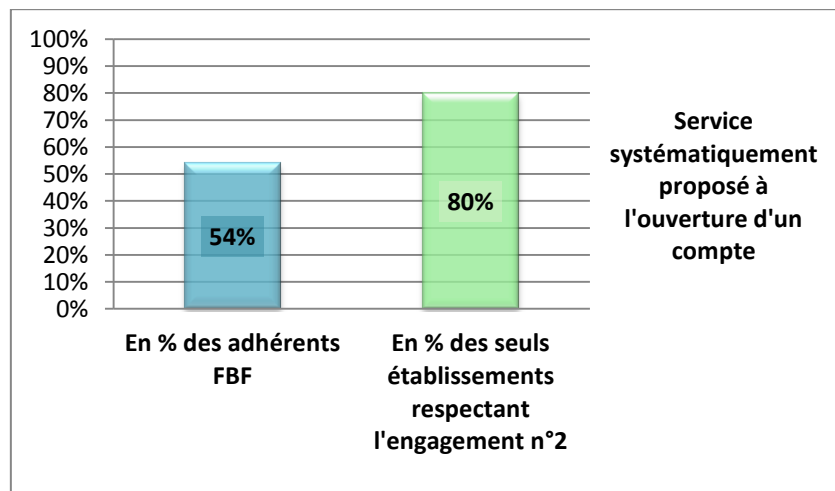
Engagement n°3 : le service d'aide à la mobilité est proposé à tout client particulier ouvrant un compte de dépôt non professionnel en France et disponible sur simple demande et sans condition dès l'acceptation de l'ouverture du compte par sa nouvelle banque.

54 % des établissements (représentant 71% des parts de marché) proposent systématiquement à cette clientèle un service d'aide à la mobilité à l'ouverture d'un compte. Ce taux remonte à 80 % en prenant en compte les seuls établissements ayant déclaré proposer une offre de service d'aide à la mobilité (respect de l'engagement n°2). Ainsi, dans une banque sur cinq, bien que l'offre existe, un client particulier ouvrant un compte de dépôt pourrait ne pas se voir proposer un service d'aide à la mobilité. Le nombre limité d'opérations à transférer est invoqué pour justifier cet état de fait.

Taux de conformité des adhérents de la FBF à l'engagement n° 3



Précision sur les adhérents respectant l'engagement n° 3



Lecture : 54 % des adhérents FBF ouvrant des comptes de dépôt à une clientèle de particuliers respectent l'engagement n° 3 ; 80 % de ceux respectant l'engagement n° 2 respectent l'engagement n° 3.

Engagement n°4 : l'information sur le service d'aide à la mobilité est diffusée largement et facilement accessible aux particuliers internautes.

30 % des établissements ouvrant des comptes de dépôts à une clientèle de particuliers déclarent communiquer une information sur la mobilité bancaire en page d'accueil de leur site internet et 42 % supplémentaires après un ou deux clics à partir de la page d'accueil.

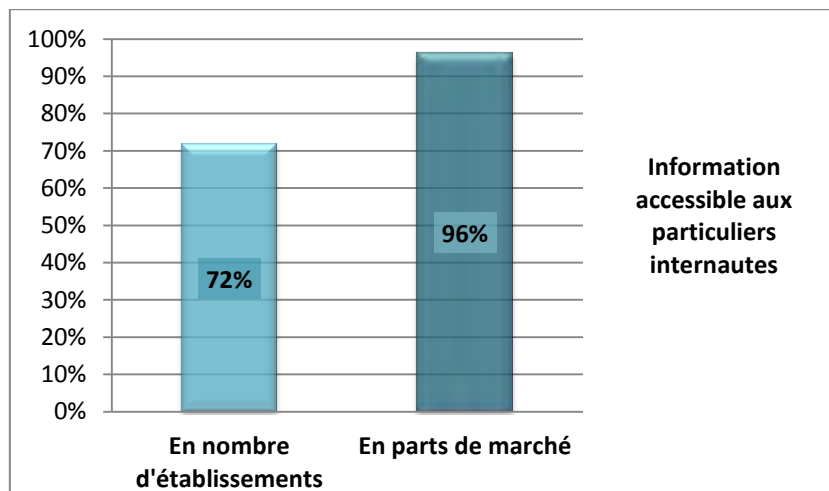
On observe cependant que :

- une partie de cette population (8 % sur les 72 %) ne réalisent aucune des trois prestations clés (collecte de la liste des opérations récurrentes, annulation des ordres de virement auprès de la banque de départ, contact avec les émetteurs de prélèvements et de virements) ;
- à l'examen des sites internet des établissements déclarant communiquer sur ce thème dès la page d'accueil, une référence explicite à la mobilité bancaire n'a été retrouvée pour la moitié de cette population qu'après plusieurs clics (au minimum 2).

Pour 44 % des établissements en relation avec une clientèle de particuliers, l'information sur la mobilité bancaire est accessible en page d'accueil d'une rubrique « devenir client ». Cette population représente 40 % sur les 72 % communiquant l'information en 2 clics ou moins à partir de la page d'accueil du site internet.

Une information sur la mobilité bancaire ne peut être obtenue à partir du moteur de recherche que pour un tiers seulement des établissements. Cette population représente toutefois une part de marché de 48 %. Les termes à partir desquels l'information sur la mobilité bancaire est communiquée sont limités : outre « mobilité » (81 % des cas), les termes de « domiciliation » (36 % des cas), « transfert » (19 % des cas) et « changement » (10 % des cas) ont été cités le plus fréquemment.

Taux de conformité des adhérents de la FBF à l'engagement n° 4



Engagement n°5 : une documentation sur support durable informe 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. Elle rappelle l'existence du service Relations Clientèle et de la médiation pour traiter des litiges éventuels.

52 % des établissements, représentant une part de marché (encours en compte de dépôt) de 88 %, ont mis en place une documentation sur leur service d'aide à la mobilité. Le taux ressort à 74 % en rapportant aux seuls établissements proposant une offre spécifique de service d'aide à la mobilité.

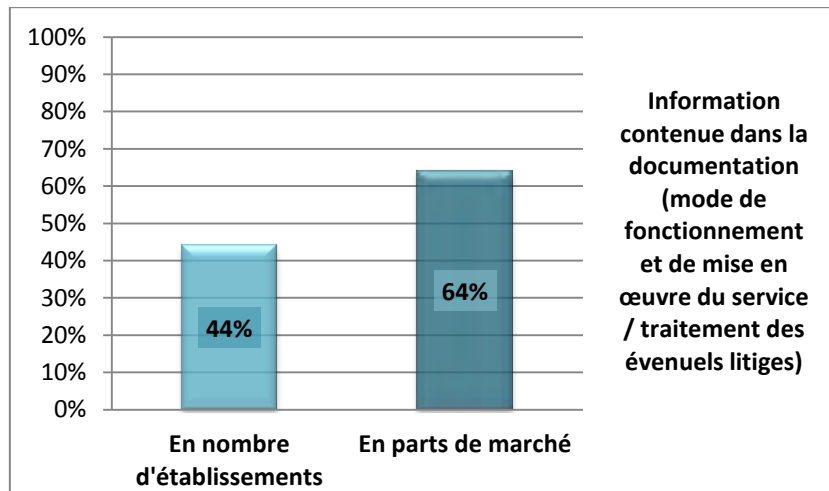
Dans 92 % des cas, cette documentation informe le client du mode de fonctionnement et de mise en œuvre de ce service. Elle ne fait cependant que plus rarement mention des éventuels frais à la charge du client (58 % des établissements représentant une part de marché de 63 %) ou de l'existence du service Relations Clientèle et de la médiation (59 % des établissements représentant une part de marché de 64 %). Un tiers des établissements remettent une documentation contenant ces trois informations. Deux des principaux groupes bancaires ne reprennent que partiellement ces informations.

Par ailleurs, indépendamment du guide de la mobilité bancaire et en sus de cette documentation, un modèle-type de demande du récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes n'est mis à la disposition du client que par 17 % des établissements en relation avec une clientèle de particuliers. La représentativité en termes de part de marché (encours en comptes de dépôt des particuliers) n'est que d'un quart.

De même alors que 77 % des établissements mettent à disposition de leur clientèle de particuliers le « guide de la mobilité » édité par la FBF, seuls 51 % déclarent proposer un modèle-type de demande d'annulation d'ordre de virement permanent, lequel est contenu dans le guide précité. Sur la base des parts de marché des établissements, le taux de diffusion d'un modèle-type ressort à 45 %.

Pour la mesure du taux de conformité, compte tenu de l'absence de facturation de l'offre de service par 98 % des établissements concernés (cf. infra), l'engagement n'est examiné qu'au travers des seules informations relatives au mode de fonctionnement et de mise en œuvre de ce service et de la mention de l'existence du service Relations Clientèle et de la médiation : 44 % des adhérents à la FBF respectent l'engagement n° 5.

Taux de conformité des adhérents de la FBF à l'engagement n° 5



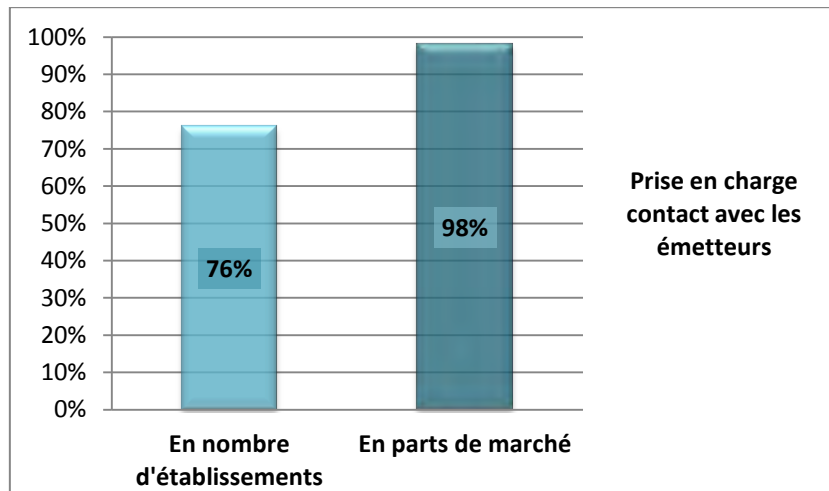
Engagement n°6 : la nouvelle banque effectuée, sur accord formel du client, directement ou par l'intermédiaire d'un professionnel spécialisé les formalités à la place du client pour que ses prélèvements et virements réguliers reçus se présentent sur le nouveau compte.

76 % des établissements ouvrant des comptes à une clientèle de particuliers prennent en charge les contacts avec les émetteurs de prélèvements ou de virements. Ces établissements représentent une part de marché (encours en comptes de dépôt) de 98 %.

Pour la moitié de ces établissements représentant un peu plus de trois quarts du marché, la prestation est réalisée exclusivement ou communément par un intervenant extérieur. Trois sociétés se partagent ce marché : ISILIS, EXTELIA et QUINTESS.

46 % des établissements prenant en charge ces contacts font état de cas où ils ne peuvent pas agir pour le compte de leur client : il s'agit le plus souvent des émetteurs exigeant que la demande soit faite directement par le client et ne reconnaissant pas *de facto* la validité du mandat donnant autorisation à la banque d'agir au nom du client. Cette procédure est motivée par des recommandations de la CNIL. Sont cités des Caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) ou autres organismes exigeant le numéro de sécurité sociale (hautement confidentiel) ainsi que des délégations régionales d'EDF. Par ailleurs, les clients peuvent souhaiter informer eux-mêmes leur changement de domiciliation de leur salaire auprès de leur employeur.

Taux de conformité des adhérents de la FBF à l'engagement n° 6

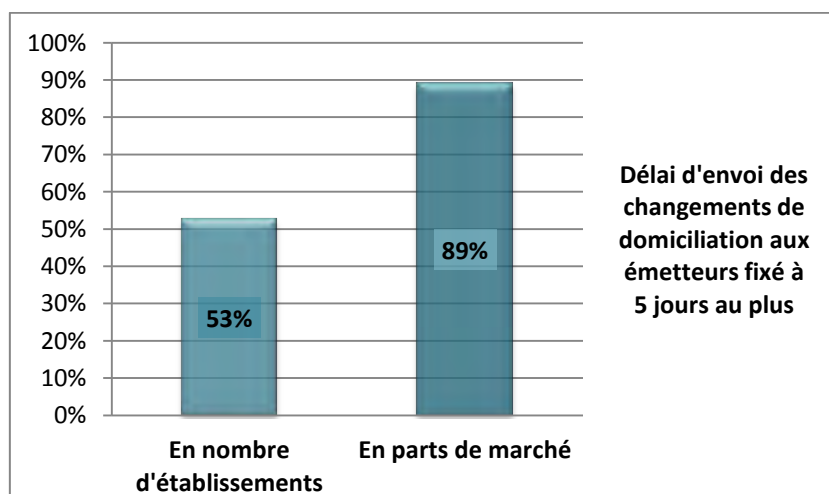


Engagement n°7 : la nouvelle banque communique dans ce cas les demandes de changement de domiciliation bancaire aux émetteurs dans un délai de 5 jours ouvrés après réception de l'ensemble des informations et documents nécessaires fournis par le client.

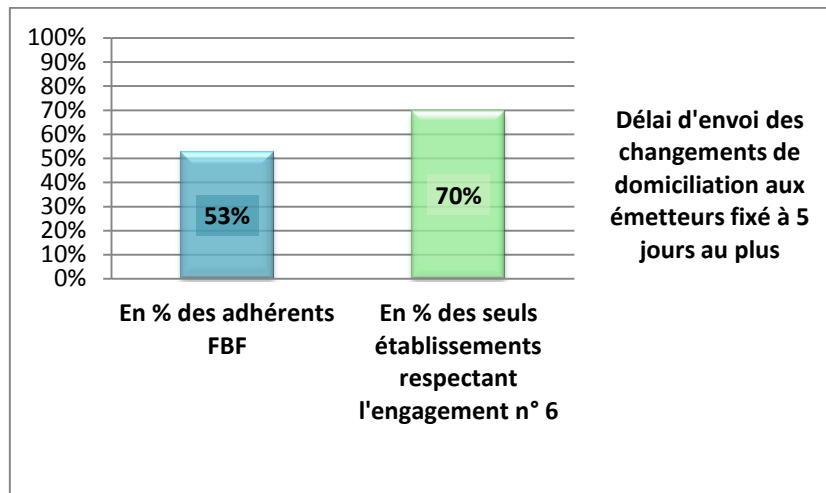
Un délai maximum de 5 jours pour l'information des émetteurs du changement de domiciliation bancaire n'a été fixé que par un peu plus de la moitié (53 %) des adhérents à la FBF ouvrant des comptes à une clientèle de particuliers. Le taux est de 70 % en prenant en compte les seuls établissements ayant déclaré prendre en charge la demande de changement de domiciliation bancaire auprès des émetteurs (établissements respectant l'engagement n° 6) Cette population représente une part de marché de 89 %. 3 % ont déterminé un délai supérieur à 5 jours (jusqu'à 90 jours) et 27 % n'ont fixé aucun délai.

Le délai maximum d'envoi effectif des courriers n'est connu que par 38 % de la population assurant cette prestation (56 % en parts de marché).

Taux de conformité des adhérents de la FBF à l'engagement n° 7



Précision sur les adhérents respectant l'engagement n° 7

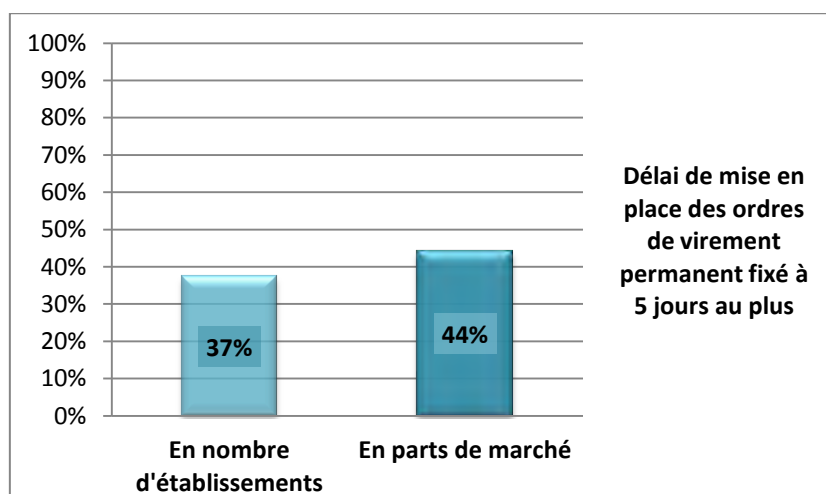


Engagement n°8 : la nouvelle banque met en place les virements permanents que le client souhaiterait émettre depuis son compte de dépôt dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la fourniture par le client des informations nécessaires.

Un délai maximum de 5 jours pour la mise en place des virements permanents n'a été fixé que par 37 % des adhérents à la FBF ouvrant des comptes à une clientèle de particuliers. Sur la base des seuls adhérents à la FBF ayant déclaré proposer un service de virement (78 % de la population examinée), le taux ressort à 48 %. La représentativité en termes de part de marché (encours en comptes de dépôt) est également peu élevée : 44 %. L'absence de délai est justifiée par les principaux établissements concernés par le traitement en temps réel du virement en agence et à réception des informations transmises par écrit.

Le délai maximum de mise en place des virements permanents enregistré en 2010 n'est connu que par 18 % de la population assurant cette prestation. En part de marché des établissements concernés, le taux est de 14 %.

Taux de conformité des adhérents de la FBF à l'engagement n° 8



Engagement n°9 : le client peut demander à la nouvelle banque 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.

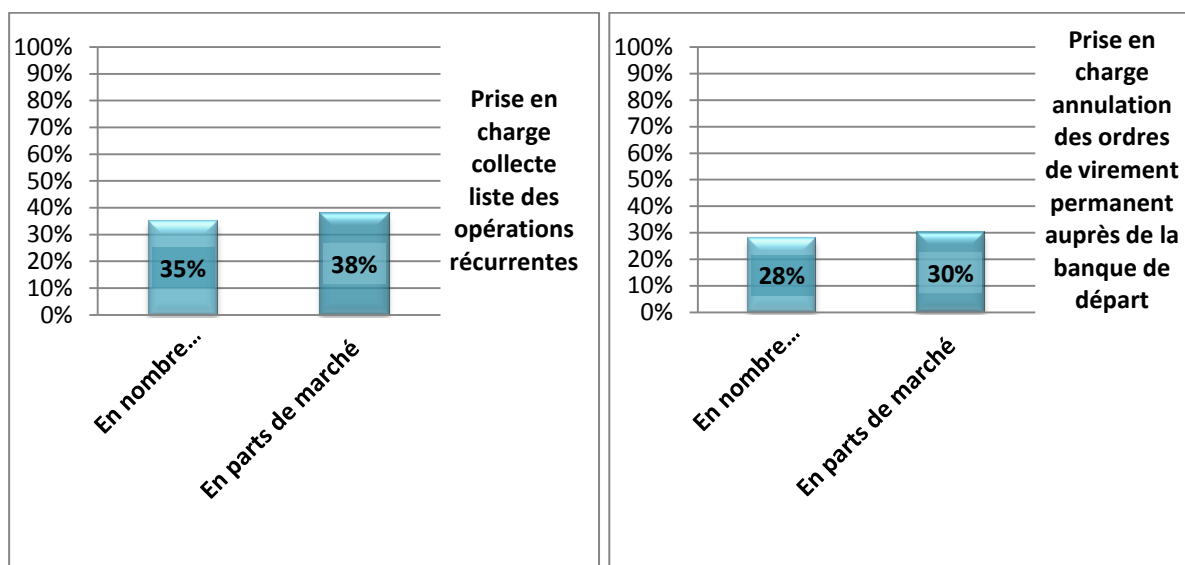
Seuls 35 % des établissements proposent de collecter le récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes à la place du client. Le taux en part de marché (encours de comptes de dépôt des particuliers) reste de même grandeur : 38 %. Seuls deux des six groupes bancaires offrent largement ce service au sein de leur réseau. 47 % des établissements concernés assurent cette prestation pour la totalité des souscriptions à l'offre de service. Les prestataires sont peu sollicités pour la réalisation de cette prestation, 14 % seulement en ont exclusivement ou communément la charge.

S'agissant de l'annulation des ordres de virements permanents sur l'ancien compte, 28 % des banques d'accueil seulement proposent cette prestation. Le taux en part de marché est quasi-équivalent, ce qui correspond en grande partie aux deux groupes bancaires évoqués ci-dessus. 43 % des établissements concernés assurent cette prestation pour la totalité des souscriptions à l'offre de service. La prestation est rarement externalisée : 7 % des prestataires en ont exclusivement ou communément la charge.

En conclusion, 22 % des établissements en relation avec la clientèle de particuliers représentant une part de marché des dépôts des particuliers de 27 % proposent une offre de service d'aide à la mobilité intégrant le contact avec la banque de départ pour obtenir la liste des opérations automatiques et récurrentes et l'annulation des éventuels ordres de virements permanents.

Deux des principaux groupes ne proposent aucune de ces prestations ni de modèle-type pour faciliter le transfert des opérations depuis la banque de départ.

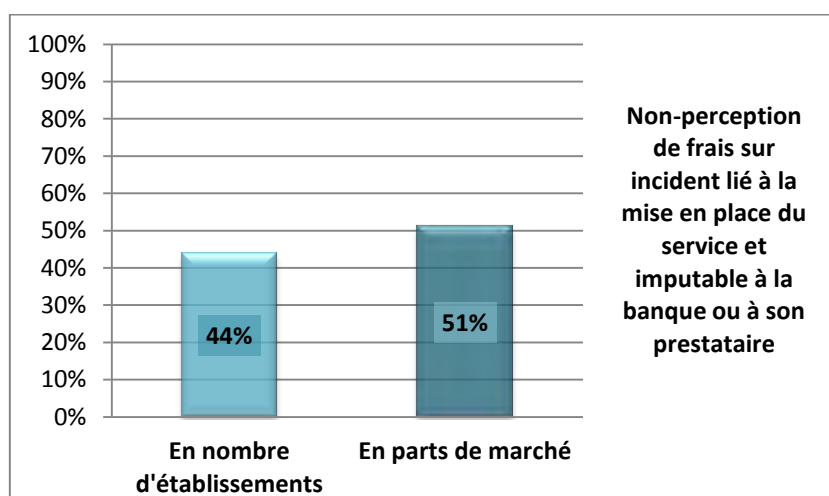
Taux de conformité des adhérents de la FBF à l'engagement n° 9



Engagement n°10 : 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.

44 % des établissements s'assurent qu'aucun frais d'incident n'est facturé au client en cas d'incident de fonctionnement imputable à la banque ou à son prestataire. Cette population couvre 51 % du marché des dépôts à vue des particuliers.

Taux de conformité des adhérents de la FBF à l'engagement n° 10



Engagement n°11 : la clôture de tout compte de dépôts ou compte sur livret est gratuite.

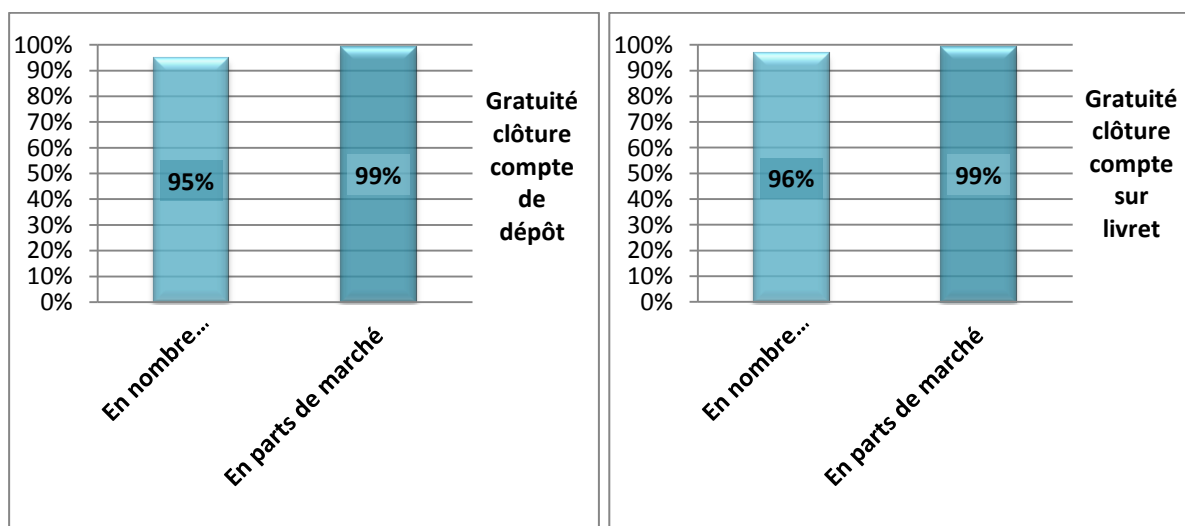
La gratuité de la clôture des comptes de dépôts et des comptes sur livret est très largement répandue :

- 95 % des établissements pour les comptes de dépôts. Cette population couvre 99 % du marché.
- 96 % pour les comptes sur livret. Cette population couvre 99 % du marché.

On notera que les 4 établissements installés en Nouvelle-Calédonie, filiales de grands groupes bancaires français, n'ont pas répondu à ces deux questions relatives au respect d'une mesure examinée par le CCSF en 2004 et présentée par la FBF dans sa norme professionnelle du 6 juillet 2009 comme déjà mise en œuvre par la Profession.

A l'inverse de la clôture des comptes, le virement du solde et des intérêts des comptes à vue et/ou sur livret est beaucoup plus souvent facturé : par environ 44 % des établissements représentant un peu plus d'un tiers des encours en compte de dépôt. Le montant facturé par 80 % de cette population (en part de marché) s'élève à moins de 5 euros.

Taux de conformité des adhérents de la FBF à l'engagement n° 11

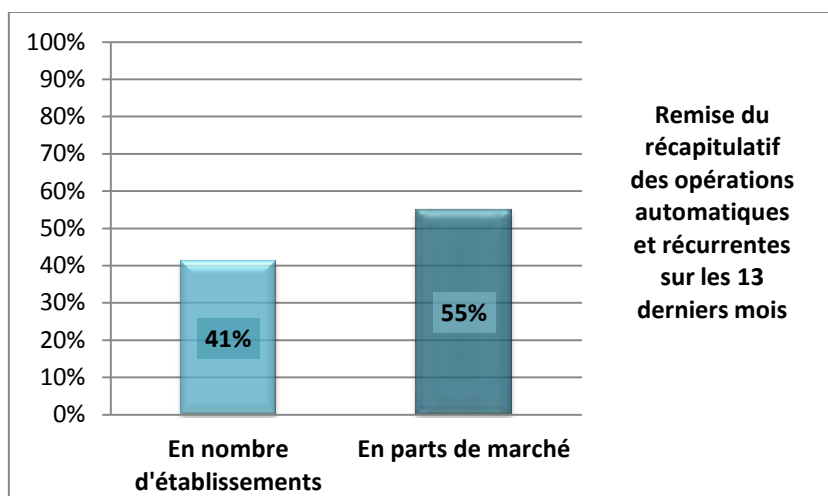


Engagement n°12 : la banque de départ propose à un prix raisonnable un service permettant d'obtenir un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur le compte les 13 derniers mois.

82 % des établissements ouvrant des comptes de dépôt à une clientèle de particuliers ont répondu positivement à la remise à un prix raisonnable ou gratuitement du récapitulatif des opérations récurrentes. Cette population représente une part de marché de 96 %.

La remise ne couvre cependant les opérations des 13 derniers mois ou plus que dans 51 % des établissements remettant le récapitulatif. Ainsi, seuls 41 % des adhérents de la FBF, correspondant à une part de marché de 55 %, proposent ce récapitulatif conformément aux termes de la norme.

Taux de conformité des adhérents de la FBF à l'engagement n° 12



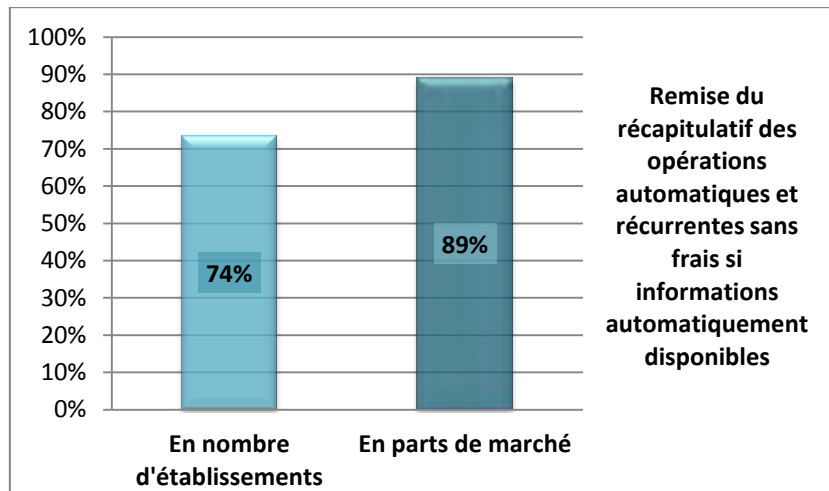
Engagement n°13 : le récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes est fourni sans frais si les informations contenues sont automatiquement disponibles.

59 % des adhérents à la FBF fournissent sans frais le récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes. Cette population couvre 76 % des encours en compte de dépôt.

15 % (représentant 13 % du marché) facturent ce service si et seulement si les informations ne sont pas automatiquement disponibles. Selon l'estimation des établissements concernés, la proportion des remises facturées du récapitulatif serait inférieure à 25 % (le nombre exact des demandes reçues en vue de la remise de ce document n'est toutefois connue que par 1/8^{ème} de cette population).

Ainsi, 74% des adhérents de la FBF ouvrant des comptes à une clientèle de particuliers respectent l'engagement de remise sans frais du récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes si les informations contenues sont automatiquement disponibles.

Taux de conformité des adhérents de la FBF à l'engagement n° 13



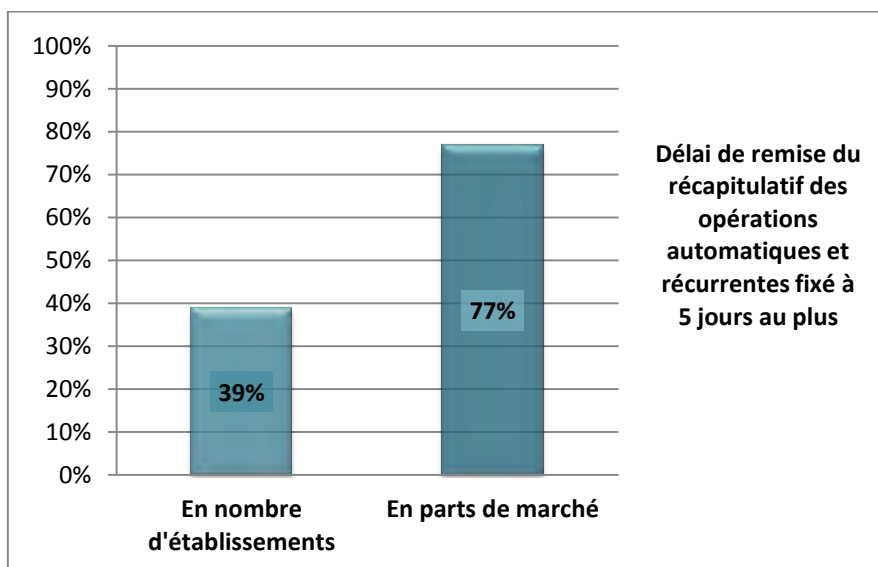
Engagement n°14 : le récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes est fourni dans un délai de 5 jours ouvrés maximum à la suite de la demande du client (ou de la nouvelle banque).

Un délai maximum de 5 jours ouvrés pour la remise du récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes n'a été fixé dans les procédures internes que par 39 % des établissements adhérents FBF ayant des comptes de dépôt. Cette population représente néanmoins 77 % du marché des dépôts à vue des particuliers. 48 % des établissements déclarant offrir ce service gratuitement ou à un prix raisonnable ont fixé ce délai à 5 jours ou moins.

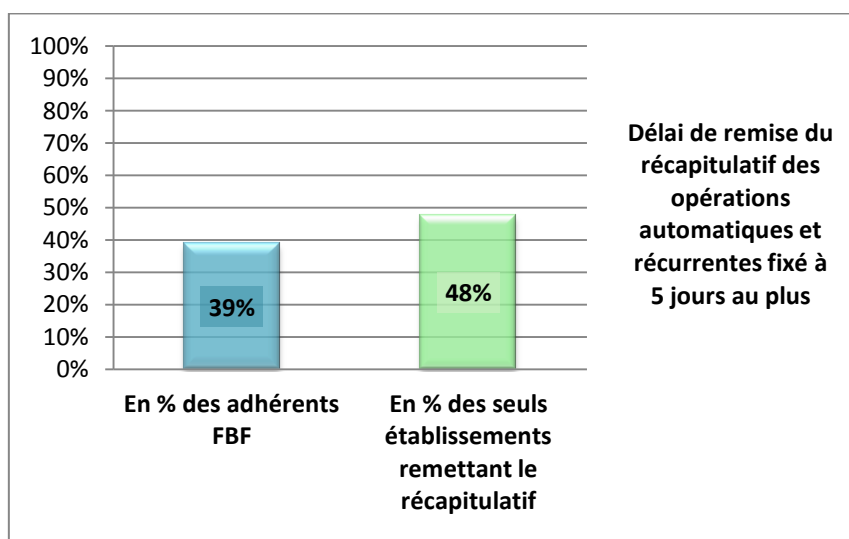
Les autres établissements ne rentrant pas dans la catégorie ci-dessus n'ont, pour l'essentiel, prévu aucun délai de remise dans leurs procédures ; très peu (3 %) ont fixé un délai supérieur à 5 jours (jusqu'à 10 jours).

Le délai maximum de remise du récapitulatif enregistré en 2010 n'est connu que par 11 % de la population assurant cette prestation. En part de marché des établissements concernés, le taux est réduit à 9 %. Ce délai excède 5 jours pour 40 % d'entre eux (représentant 4 % du marché).

Taux de conformité des adhérents de la FBF à l'engagement n° 14



Précision sur les adhérents respectant l'engagement n° 14

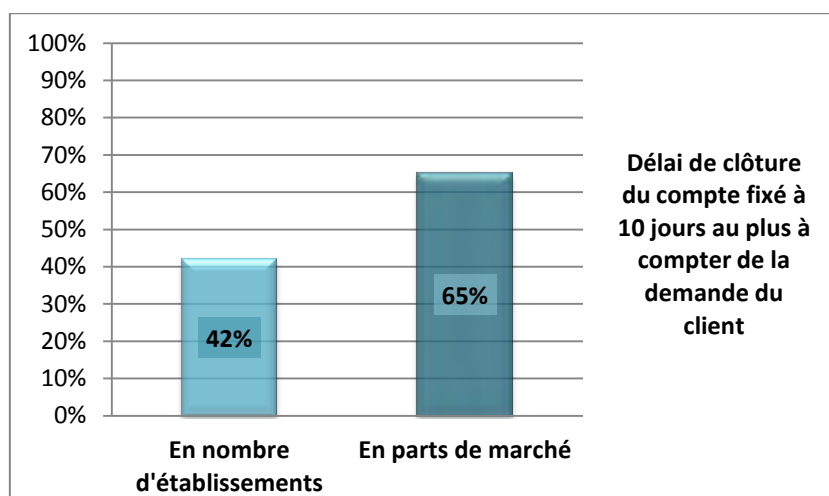


Engagement n°15 : sur demande du client, la banque de départ ferme l'ancien compte dans un délai de 10 jours ouvrés.

47 % des établissements ont fixé dans leurs procédures internes un délai maximum de clôture du compte de dépôt après la demande du client. Cette population couvre 67 % des encours de dépôt des particuliers. Trois des six principaux groupes bancaires ne rentrent pas ou ne rentrent que partiellement dans cette catégorie.

Pour 89 % de cette population (soit 42 % des établissements adhérents FBF), la clôture doit être effective dans un délai de 10 jours ouvrés maximum. 65 % du marché est ainsi couvert. Toutefois, deux tiers des établissements ayant fixé un délai d'intervention, quelle que soit sa durée, ne sont pas en mesure de dire si des dépassements sont intervenus en 2009 et/ou 2010.

Taux de conformité des adhérents de la FBF à l'engagement n° 15

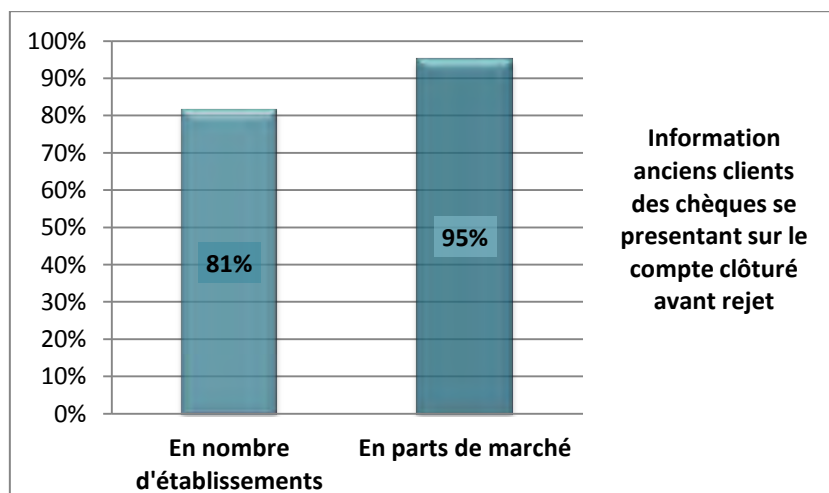


L'engagement de la FBF sur la clôture des comptes ne reprend pas l'ensemble des dispositions du CCSF. Dans l'avis du CCSF, le client est invité par la banque d'accueil à vérifier attentivement qu'il n'y a pas d'opérations (notamment des chèques) en circulation sur le compte qu'il souhaite clôturer. Dans la norme FBF, le client doit s'assurer qu'aucune autre opération de paiement n'est susceptible d'être présentée sur le compte à fermer, sans qu'une information de la banque d'accueil ne soit prévue à cet effet. 42 % des établissements, représentant 57 % du marché, informent le client sur ce point, le plus souvent en amont lors de la demande du client de bénéficier du service d'aide à la mobilité : seuls un quart le réalisent après la mise en place des opérations récurrentes.

Engagement n°16 : si des chèques sont présentés sur ce compte clos, la banque de départ s'efforce par tout moyen à sa disposition de prévenir son ancien client avant tout rejet pour lui permettre de régulariser sa situation.

81 % des établissements, enregistrant 95 % des dépôts des particuliers, informent, le client d'un compte clôturé, d'un chèque se présentant sur cet ancien compte avant de procéder à son rejet, ceci afin de lui permettre de régulariser sa situation. Cette information est le plus couramment réalisée par courrier personnalisé (49 % des établissements représentant 67 % du marché) ou par communication téléphonique (46 % des établissements représentant 24 % du marché). 71 % n'ont pas défini de délai après lequel la démarche auprès du client n'est plus réalisée et 23 % ont fixé un délai d'un an (soit après la date limite supposée de validité du chèque signée avant la clôture du compte).

Taux de conformité des adhérents de la FBF à l'engagement n° 16



4 OBSERVATIONS COMPLÉMENTAIRES

Au-delà de la systématisation insuffisante de la présentation du service à l'ouverture d'un compte (*cf. engagement n° 3*), d'autres facteurs peuvent expliquer le fait que le service d'aide à la mobilité parait peu utilisé ou mal connu.

4.1 L'UTILISATION RÉELLE DU SERVICE D'AIDE À LA MOBILITÉ BANCAIRE

Un peu moins de la moitié des établissements ont déclaré connaître le nombre de comptes de particuliers ouverts en faisant appel au service d'aide à la mobilité. Cette population a toutefois procédé à 77 % des ouvertures de comptes l'année écoulée.

Lorsque les établissements sont en mesure de connaître le nombre de comptes ouverts en faisant appel au service d'aide à la mobilité, 8 % seulement des ouvertures de comptes en 2010 à des particuliers ont été réalisées dans le cadre de la mobilité bancaire. Ce taux redescend à 6 % en le comparant à l'ensemble des ouvertures de comptes enregistrées sur l'année écoulée, lesquelles incluent les banques n'effectuant pas de suivi de leur activité de comptes sous l'angle de la mobilité bancaire. Les résultats des six principaux groupes bancaires oscillent entre 2 % et 11 %.

Le nombre de souscriptions au service d'aide à la mobilité par des personnes déjà clientes et multi bancarisées n'est connu que par 29 % des établissements ne représentant que 21 % des encours en compte de dépôt. Pour cette population, le nombre de souscriptions se compare à 3 % du nombre des ouvertures de comptes qu'ils ont enregistrées.

Selon les réponses des établissements, la recherche d'un crédit immobilier, auquel s'associe le changement de domicile, constitue la principale raison de la mobilité bancaire. A l'inverse, l'existence d'un crédit immobilier en cours en est le principal frein.

4.2 LA SENSIBILISATION DU PERSONNEL EN RELATION AVEC LA CLIENTÈLE

65 % des établissements représentant 95 % des encours des particuliers en compte de dépôt ont indiqué avoir mené en 2009 et/ou en 2010 des actions de sensibilisation des conseillers sur la mobilité bancaire. Celles-ci ont principalement pris la forme d'informations diffusées sur intranet et/ou de présentation de l'offre à l'occasion de réunions d'animation commerciale.

Une rubrique sur la mobilité bancaire est intégrée dans l'outil de vente par un peu moins de la moitié des établissements. Cette population représente 89 % du marché (encours). On notera que si cette insertion à l'intérieur des six principaux groupes bancaires est très largement majoritaire, elle n'est pas complète au sein de l'ensemble de leurs entités ou filiales.

En revanche, le thème de la mobilité bancaire n'est intégré dans les plans de formation des conseillers à la clientèle que par 42 % des établissements concernés, lesquels ne couvrent que 65 % du marché (encours). Trois des principaux groupes bancaires ont en effet des programmes différenciés selon leurs entités. Pour l'un des trois autres groupes dispensant de façon généralisée une telle formation, celle-ci ne concerne que les nouveaux entrants.

4.3 LA CONNAISSANCE DU COÛT RÉEL DE LA MOBILITÉ POUR UN CLIENT

Le service d'aide à la mobilité proposé par la banque d'accueil n'est pas facturé par 98 % des établissements ayant développé une telle offre. La représentativité en termes de part de marché (encours de comptes de dépôt des particuliers) de cette population ressort légèrement inférieure, à 96 %.

Néanmoins, des frais sont supportés par le client à l'occasion du changement de banque :

- la remise du récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes par la banque de départ est susceptible de lui être facturée même si cette situation apparait marginale (*cf. engagement n° 12*) ;

- l'annulation des autorisations de prélèvement par la banque de départ est facturée par 8 % des établissements enregistrant 31 % des dépôts de la clientèle de particuliers. Les montants sont le plus souvent compris entre 10 et 15 euros. Deux des six principaux groupes bancaires sont concernés ;
- le virement du solde et des intérêts des comptes clôturés n'est pas réalisé gratuitement par plus de 40 % des établissements (*cf. engagement n° 15*) ;
- la mise en place d'une autorisation de prélèvement est facturée par 29 % des établissements totalisant 16 % de parts de marché. Dans deux tiers des cas, le montant est compris entre 5 et 10 euros ;
- la mise en place d'un ordre de virement permanent est facturée par 42 % des établissements représentant 1/3 du marché. 80 % de ces intervenants (en termes de part de marché) facture cette opération pour un montant inférieur à 5 euros ;
- le coût du changement de carte bancaire, qui peut ne pas être neutre si la résiliation de l'ancien contrat n'intervient pas à terme.

A titre indicatif, le nombre estimé d'opérations automatiques et récurrentes par dossier, pouvant donner lieu à facturation par la banque de départ et ou la banque d'accueil, ressort en moyenne à 6,4.

4.4 LE SUIVI DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS PAR LES BANQUES

4.4.1 Un suivi inégal de la diffusion de l'information sur la mobilité bancaire

22 % des établissements mettant à disposition de leur clientèle le guide de la mobilité bancaire sous format papier ont déclaré connaître le nombre de guides imprimés au cours des deux précédentes années. Cette population a ouvert, en 2010, 52 % des comptes de dépôt aux particuliers.

Une partie en suit la distribution : 14 % des établissements imprimant des guides papiers représentant 19 % des ouvertures de compte. Deux des six principaux groupes bancaires sont majoritairement représentés⁶ dans cette catégorie.

Le nombre de consultations sur la page du site sur la mobilité bancaire est appréhendé par 27 % des établissements représentant 41 % des ouvertures de comptes de 2010. Trois grands groupes sont majoritairement représentés dans cette catégorie, dont un seul commun avec la distribution du guide papier.

4.4.2 Des indicateurs de suivi du respect des engagements en matière de mobilité bancaire peu généralisés

A l'exception de la connaissance du délai maximum pour l'accomplissement des formalités relatives au changement de domiciliation bancaire, qui est une réalité pour des établissements représentant plus de la moitié du marché (encours de comptes de dépôt des particuliers), le suivi du respect des délais relatifs à la mise en place des ordres de virements permanent, à la remise du récapitulatif des opérations récurrentes et à la clôture d'un compte de dépôt à compter de la réception de la demande du client n'est réalisé que par une faible minorité (*cf. engagements n° 8, 13 et 14*).

De surcroît, très peu d'établissements ont mis en place un suivi de la qualité de leurs prestations, réalisées en interne ou en externe, consistant à informer les émetteurs des nouvelles coordonnées bancaires et de celles consistant à l'annulation sur l'ancien compte et à la mise en place sur le nouveau compte des ordres de virements émis. Ainsi, pour la première prestation, un délai à partir duquel est vérifiée la prise en compte du changement de domiciliation bancaire n'est fixé que par 12 % des établissements représentant 5 % du total des ouvertures de comptes en 2010. Pour la seconde prestation, faiblement répandue (*cf. engagement n° 9*), seuls quelques établissements ayant réalisé moins de 1 % des ouvertures de comptes l'année écoulée ont déterminé un délai de contrôle. La vérification de la bonne réalisation des changements de domiciliation serait ainsi transférée au prestataire ou au client.

⁶ En nombre d'ouverture de comptes des entités mère, affiliés ou filiales du groupe.

4.4.3 Le respect des engagements largement exclu du champ du contrôle interne

20 % des établissements, avec une représentativité en part de marché (encours en comptes de dépôt) quasi-équivalente, ont indiqué avoir mis en place à la fois des contrôles de premier niveau de la bonne exécution du service d'aide à la mobilité ainsi qu'une remontée régulière d'une synthèse des résultats de ces contrôles au responsable du contrôle permanent. Le taux est porté autour de 45 %, en nombre et en parts de marché, si l'on s'attache à la seule question relative à l'existence de contrôle de premier niveau. Les engagements d'une banque d'accueil en matière de mobilité bancaire ne sont pas couverts par le dispositif de contrôle interne de trois des six principaux groupes bancaires.

L'examen du fonctionnement du service d'aide à la mobilité bancaire par une enquête de contrôle périodique a été réalisé dans peu d'établissements : 7 % des établissements représentant 15 % du marché (encours en comptes de dépôt). Un seul grand groupe est concerné. La création récente du service d'aide à la mobilité peut expliquer ce résultat insuffisant.

S'agissant des engagements de la banque de départ, seuls 12 % des établissements ne couvrant que 3 % des encours en comptes de dépôt des particuliers ont indiqué avoir mis en place à la fois des contrôles de premier niveau de la bonne exécution desdits engagements ainsi qu'une remontée régulière d'une synthèse des résultats de ces contrôles au responsable du contrôle permanent. La représentativité n'est guère plus satisfaisante en n'examinant que la seule question relative à l'existence de contrôle de premier niveau : 25 % en nombre et 9 % en parts de marché. Aucun des six principaux grands groupes bancaires n'est significativement représenté dans cette catégorie.

Un contrôle périodique de la bonne exécution de ces engagements n'a été réalisé qu'au sein d'établissement totalisant moins de 2 % de parts de marché.

Conclusion

La vérification de chacun des engagements et de leurs modalités de mise en œuvre et de suivi conduit à conclure 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.

Les engagements apparaissent largement respectés en termes de mise à disposition de l'information, spécialement sur Internet, et sur la gratuité de la clôture des comptes. De même l'essentiel des banques proposent un service d'aide à la mobilité qui prend au moins en charge les contacts avec les émetteurs d'avis de prélèvement. En outre, les banques fournissent le récapitulatif des opérations récurrentes sans frais pour les clients souhaitant changer de domiciliation bancaire.

En revanche, un peu plus de la moitié des établissements (collectant 70% des dépôts) proposent systématiquement le service d'aide à la mobilité à l'ouverture du compte. Les délais de mise en place des opérations récurrentes par la banque d'accueil ne sont ni fixés dans les procédures internes ni suivis. Le respect des engagements concernant la prise en charge des relations avec la banque de départ est en outre faible et le récapitulatif des opérations récurrentes fourni par la banque de détail ne couvre pas le plus souvent la période de 13 mois prévue dans la norme.

Les constats réalisés à l'occasion de cette enquête sur l'absence de suivi des banques sur l'utilisation réelle du service d'aide à la mobilité, en particulier sur le nombre de comptes ouverts dans ce cadre, ou sur les délais de mise en œuvre conduisent à attirer l'attention des établissements de crédit sur la nécessité d'assurer un meilleur suivi des engagements qu'ils ont pris dans le cadre de la Fédération bancaire française. Des pistes d'amélioration semblent souhaitables pour mieux informer le client sur l'existence de ce service, sur les démarches et les frais engendrés par le changement de domiciliation. De même les établissements devraient mettre en place des indicateurs pertinents visant à connaître l'utilisation de ce service et ses modalités réelles de mise en œuvre. Enfin, le contrôle du respect des engagements pris par les banques devraient être intégré au périmètre d'intervention du contrôle interne, conformément aux dispositions de l'article 5 du règlement n°97-02 du CRBF.

Liste des annexes

- **Annexe N°1** : Avis du Comité Consultatif du Secteur Financier du 26 mai 2008
- **Annexe N°2** : Norme professionnelle de la Fédération bancaire française du 6 juillet 2009
- **Annexe N°3** : Lettres de mission de Mme LAGARDE, Ministre de l'Économie et des Finances, en date des 20 janvier 2011 et du 29 mars 2011
- **Annexe N°4** : Lettre de Mme NOUY de lancement de l'enquête sur la mobilité bancaire en date du 13 avril 2011
- **Annexe N°5** : Questionnaire sur la mobilité bancaire
- **Annexe N°6** : Liste des établissements non répondants

Avis du Comité Consultatif du Secteur Financier du 26 mai 2008



Paris, le 26 mai 2008

AVIS DU CCSF

Mesures pour le développement de la mobilité bancaire

1. Dans le cadre du plan d'action du CCSF du 9 novembre 2004 intitulé « La banque plus facile pour tous », les banques ont pris une série d'engagements pour faciliter la mobilité bancaire et améliorer les conditions de la concurrence :

- suppression des frais de clôture pour la fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (livret de développement durable, LEP, Livret A et Livret Bleu) ;
- fourniture rapidement et à un prix raisonnable au client qui souhaite ouvrir un compte chez un concurrent d'une liste des opérations automatiques et récurrentes, notamment virements et prélèvements, exécutées sur le compte courant ;
- mise gratuitement à la disposition du client par la banque d'accueil d'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.

Ces engagements ont été mis en œuvre dès le début de 2005 et pleinement respectés depuis lors.

2. Au niveau européen, à la suite des travaux d'un groupe d'experts sur la mobilité bancaire pilotés par la Commission européenne en 2007, la Commission a indiqué dans sa revue du marché intérieur publiée en novembre 2007 que la mobilité bancaire est une de ses priorités en matière de services financiers de détail. Elle a invité la profession bancaire européenne à élaborer d'ici juin 2008 un code de bonne conduite afin de faciliter le changement de compte courant dans chaque État membre.

Lors de la réunion du CCSF du 31 janvier 2008, le représentant de la Commission a indiqué que la priorité de cette initiative est de faciliter la mobilité au niveau national, et précisé que la portabilité du numéro de compte est écartée en raison de ses coûts trop élevés. Il a souligné que le code européen devra s'appuyer sur les meilleures pratiques en Europe. À cet égard, peuvent être notamment attendus un niveau de performance élevé, un délai de transfert court et une simplicité pour le client.

3. Dans le respect et sous réserve des principes du futur code européen et des règles de l'espace unique des paiements en euros (SEPA), le CCSF a examiné, à la demande du Ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, les actions à mettre en œuvre en France pour aller plus loin que les engagements de 2004 en permettant concrètement aux clients qui le souhaitent de changer de banque plus facilement en toute sécurité.

Le CCSF a ainsi examiné de façon approfondie les services d'aide à la mobilité mis en œuvre au cours des dernières années par les banques dans différents pays européens ainsi que les services d'accueil des nouveaux clients aujourd'hui offerts par plusieurs banques françaises et qui se généralisent progressivement.

À la suite de cet examen, les établissements de crédit sont convenus des engagements suivants :

- Un service d'aide à la mobilité bancaire répondant aux principes ci-après est créé par chaque banque au plus tard d'ici la fin de 2009.
- Le champ d'application de ce service porte sur les comptes de dépôt et les moyens de paiement associés des clients particuliers.
- Le service est à la charge opérationnelle de la banque d'accueil du nouveau client.
- La banque d'accueil s'engage à fournir au client une information complète sur le processus de transfert le plus rapidement possible et au maximum dans un délai de 72 heures suivant sa demande.
- Les banques s'engagent à fournir au client une aide aussi exhaustive que possible pour faciliter le changement de compte. Cette aide assure notamment le transfert par la banque d'accueil des prélèvements et des virements (créditeurs et débiteurs) périodiques à partir des relevés de compte fournis par le client et des coordonnées des créanciers concernés par le changement de domiciliation bancaire.
- Le transfert des opérations est opéré dans les meilleurs délais à compter de la demande du client. Dans ce cadre, les créanciers et les débiteurs s'engagent à prendre en compte au plus tôt le changement de domiciliation bancaire demandé par le client ou pour son compte.
- La banque d'accueil invite son client à vérifier attentivement qu'il n'y a pas d'opérations (notamment des chèques) en circulation. Après cette vérification et la prise en compte par l'ensemble des créanciers et des débiteurs du changement de domiciliation bancaire, le client peut demander à la banque de départ de clôturer son compte. Dans ce cas, la banque de départ est tenue de clôturer son compte dans un délai maximum de 15 jours.
- Après la fermeture du compte, et pendant un délai d'un an à compter de la clôture du compte, les banques auxquelles sont présentées des opérations (chèques) qui n'auraient pas été approvisionnées avant la fermeture du compte, s'efforcent par tous moyens à leur disposition d'avertir le client, lors de la présentation de ces chèques et avant tout rejet, pour lui donner l'opportunité de régulariser sa situation.
- Les banques s'engagent à diffuser largement l'information sur le service de mobilité bancaire auprès des consommateurs.

Par ailleurs, une étude sera réalisée d'ici la fin de 2008, dans le cadre du CCSF, sur les moyens de faciliter le transfert des PEL, CEL, PEP et PEA.

Enfin, le CCSF rappelle que lors d'un transfert de compte, les clients peuvent conserver leur emprunt dans la banque de départ. Le remboursement de l'emprunt peut alors être effectué à partir de la banque d'accueil sous forme de prélèvements automatiques.

4. Le CCSF assurera un suivi régulier de la mise en œuvre des engagements convenus et réalisera un bilan du fonctionnement du service d'aide à la mobilité d'ici juin 2010.

Norme professionnelle de la Fédération bancaire française du 6 juillet 2009



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 1er 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 banques et établissements financiers

² CCSF : Comité consultatif du secteur financier

D'une façon générale :

- o Toute banque offre la gratuité de la clôture de tout compte de dépôts ou compte sur livret.
- o 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 :

- o 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.
- o Les banques diffuseront largement de l'information sur ce service, notamment sur leurs sites internet, avec une information facilement accessible aux particuliers internautes.
- o 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.
- o 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.
- o 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.
- o 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.
- o 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.
- o 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).
- o 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.
- o 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.

⁵ Le délai de prise en compte des nouvelles coordonnées bancaires du client par les émetteurs de prélèvement et de virement ne dépend pas de la banque d'accueil mais des seuls émetteurs.

Annexe N°3

Lettres de mission de Mme LAGARDE, Ministre de l'Économie et des Finances, en date des
20 janvier 2011 et du 29 mars 2011



LE MINISTRE

Paris, le 20 JAN. 2011

Monsieur le Président,

La loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 de régulation bancaire et financière a introduit, à l'article L. 612-29-1 du code monétaire et financier, une disposition qui prévoit que le Ministre chargé de l'économie peut demander à l'Autorité de contrôle prudentiel de procéder, auprès des personnes et dans les domaines qui relèvent de sa compétence, à une vérification du respect des engagements pris par ou une plusieurs associations professionnelles dans le cadre des mesures préparées par le Comité consultatif du secteur financier.

Cette disposition prévoit également que cette vérification fait l'objet d'un rapport que l'Autorité remet au Ministre et au Comité consultatif du secteur financier.

Dans ce cadre, je souhaite que l'Autorité de contrôle prudentiel procède à une vérification par les établissements membres de la Fédération bancaire française des engagements qu'ils ont pris pour favoriser la mobilité bancaire.

Ces engagements ont été formalisés par un avis du Comité consultatif du secteur financier du 26 mai 2008, que vous trouverez ci-joint.

Je vous serais reconnaissante de bien vouloir me faire parvenir, ainsi qu'au Comité consultatif du secteur financier, le rapport de l'Autorité d'ici la fin du mois de juillet 2011.

Comme le prévoit la loi, il serait particulièrement utile que ce rapport mentionne, engagement par engagement, la proportion des établissements concernés qui le respecte. Cela permettra ainsi de disposer d'un constat objectif sur l'état de la mise en œuvre des engagements pris par la profession bancaire pour favoriser la mobilité bancaire.

La Fédération bancaire française a transcrit l'avis du CCSF dans une norme professionnelle qu'elle a adoptée le 6 juillet 2009, également jointe à ce courrier. Je souhaite que l'Autorité indique également si cette norme professionnelle est bien conforme à l'avis du Comité consultatif du secteur financier.

Monsieur Christian NOYER
Gouverneur de la Banque de France
Président de l'Autorité de contrôle prudentiel
61, rue Taitbout
75009 Paris

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE
139 rue de Bercy - Télédéc 151 - 75572 Paris cedex 12

Enfin, je vous informe que j'ai demandé à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de procéder à une série d'enquêtes sur le même sujet, dont les résultats pourront nourrir le rapport préparé par l'Autorité.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

Je compte sur vous -
Bonne nuit


Christine Lagarde

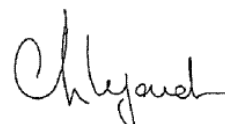
Paris, le 29 MARS 2011

Monsieur le Gouverneur,

L'article L. 612-29-1 du Code monétaire et financier prévoit que : « Le ministre chargé de l'économie peut demander à l'Autorité de contrôle prudentiel de procéder (...) à une vérification du respect des engagements pris par une ou plusieurs associations professionnelles représentant leurs intérêts dans le cadre des mesures proposées par le Comité consultatif du secteur financier ».

Par un courrier en date du 20 janvier 2011, j'ai demandé à l'Autorité de contrôle prudentiel de procéder, conformément à cette disposition, à une vérification du respect des engagements pris par les établissements membres de la Fédération bancaire française (FBF) pour favoriser la mobilité bancaire. Je vous confirme que la vérification doit porter sur le respect de la norme adoptée par la FBF le 6 juillet 2009 en application de ces engagements. Cependant, il convient que l'ACP s'assure au préalable que cette norme est bien conforme aux engagements figurant dans l'avis du CCSF du 26 mai 2008. Dans le cas contraire, il me paraîtrait préférable que ce soit cet avis qui serve de référence lors de la vérification. Je souhaite que le rapport de l'ACP me soit remis, ainsi qu'au CCSF, d'ici la fin du mois de septembre 2011.

Je vous prie de croire, Monsieur le Gouverneur, à l'assurance de ma considération distinguée.



Christine Lagarde

Monsieur Christian Noyer
Gouverneur de la Banque de France
39, rue Croix des Petits Champs
75049 Paris Cedex 01

Annexe N°4

Lettre de Mme NOUY de lancement de l'enquête sur la mobilité bancaire en date du 13 avril 2011



Paris, le 13 avril 2011



Dirigeant
Dénomination établissement
Adresse

LE SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

Suivi par : DCPC SVCR 066-2791
N° Réf. : 2011-000361-D

Objet : Questionnaire sur la mobilité bancaire

Civilité,

Dans une lettre du 20 janvier 2011, Madame Christine LAGARDE, Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, a demandé à l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP), en application de l'alinéa 5 de l'article L. 612-29-1 du code monétaire et financier, de procéder à une vérification par les établissements membres de la Fédération Bancaire Française des engagements qu'ils ont pris pour favoriser la mobilité bancaire. Madame Christine LAGARDE a confirmé dans une lettre du 29 mars 2011 que la vérification devait porter sur le respect de la norme adoptée par la Fédération Bancaire Française le 6 juillet 2009, sous réserve de sa pleine conformité avec les engagements figurant dans l'avis du Comité Consultatif du Secteur Financier du 26 mai 2008.

Les résultats de cette vérification seront formalisés dans un rapport à remettre au Ministre ainsi qu'au Comité Consultatif du Secteur Financier. Ce rapport devra notamment préciser, engagement par engagement, la proportion des établissements membres de la Fédération Bancaire Française qui les respectent.

Le Secrétariat général de l'ACP a élaboré à cet effet un questionnaire, qui a été soumis pour avis à la Commission Consultative des Pratiques Commerciales le 7 février 2011. Le choix d'une enquête en ligne répondant à des critères exigeants de confidentialité a été fait afin de garantir un traitement rapide et sécurisé des réponses des établissements de crédit.

Je vous demande par conséquent de bien vouloir répondre au **questionnaire**

- ✓ en vous connectant à l'adresse ci-dessous :
<http://www.modalisa.com/ad-acp>
- ✓ et en utilisant le code suivant propre à votre établissement :
Code

Aux fins de préparation et de collecte des informations nécessaires, je vous invite à prendre connaissance du **modèle du questionnaire** disponible à l'adresse en ligne précitée dans son **format in extenso**.

Nous vous remercions de bien vouloir **répondre à l'ensemble des questions** qui vous seront **soumises**. Vous aurez la **possibilité d'enregistrer les réponses** de votre établissement en cours de questionnaire, dans l'hypothèse notamment où vous souhaiteriez le **remplir en plusieurs fois**. A chaque enregistrement, vous aurez accès à une **page récapitulative** vous permettant de visualiser et d'imprimer les réponses que vous aurez apportées au regard des sujets exposés. La fin de votre participation au questionnaire sera matérialisée par sa **validation**.

Pour les **établissements ne collectant aucun dépôt de particuliers**, la confirmation de cette information sera formalisée par la validation du questionnaire après avoir apporté la réponse « non » à la question n° 6 suivant les données d'identification à compléter.

Un **accusé de réception** sera adressé dans les jours qui suivront la validation du questionnaire à l'adresse email de l'interlocuteur qui aura été mentionnée dans le pavé d'identification.

Le questionnaire de votre établissement **devra être validé au plus tard le 25 mai 2011**.

La remise du questionnaire sur tout autre support ne sera pas acceptée.

J'attire votre attention sur le fait que le rapport qui sera remis à l'issue de cette vérification intégrera une liste des établissements n'ayant pas participé à cette enquête ou ayant transmis des réponses inexploitable.

Pour toutes interrogations portant sur les modalités pratiques de cette vérification, vous êtes invités à interroger M. Emmanuel Cerclé (01.49.95.44.45) ou Mme Maryvonne Mary (01.49.95.40.78) ou poser vos questions à l'adresse suivante : 2791-SVCR-UT@acp.banque-france.fr.

Je vous prie d'agréer, *Civilité*, l'expression de ma considération distinguée.



Danièle NOUY

Questionnaire sur la mobilité bancaire



QUESTIONNAIRE SUR LA

MOBILITÉ BANCAIRE

Le questionnaire ci-dessous apparaît sous un format complet. Un grand nombre des questions étant fonction des réponses précédemment apportées, celles-ci pourront ne pas être posées lorsque vous remplirez le présent questionnaire. Nous vous remercions de bien vouloir répondre à l'ensemble des questions qui vous seront soumises.

INTRODUCTION : DONNÉES D'IDENTIFICATION

I - LE GUIDE DE MOBILITÉ

II - TRAITEMENT DE LA DEMANDE D'INFORMATION D'UN CONSOMMATEUR SUR LE SERVICE DE MOBILITÉ BANCAIRE

III - MODALITÉS DE MISE EN PLACE DU SERVICE DE MOBILITÉ BANCAIRE PAR LA BANQUE D'ACCUEIL

IV - ACTIONS DE LA BANQUE DE DÉPART

V - VOLUMÉTRIE

INTRODUCTION : DONNÉES D'IDENTIFICATION

1. Dénomination de l'établissement :

2. Code interbancaire :

3. Interlocuteur à contacter : *(Saisie obligatoire)*

4. Sa fonction : *(Saisie obligatoire)*

5. Ses coordonnées email : *(Saisie obligatoire)*

6. Votre établissement ouvre-t-il des comptes de dépôt ou sur livret aux particuliers ? *(Saisie obligatoire)*

Oui

Non

7. Pour les établissements appartenant à un groupe, votre établissement applique-t-il un dispositif sur la mobilité bancaire défini par le groupe ?

Oui

Non

8. Nom du groupe :



I - LE GUIDE DE MOBILITÉ

9. Votre établissement met-il gratuitement à la disposition des clients un guide sur la mobilité bancaire ?

Oui

Non

10. Modalités de mise à disposition de ce guide (plusieurs réponses possibles) :

En libre service en agence

Remise par le conseiller dès la demande du client

Envoi ultérieur (le conseiller prend les coordonnées du client pour envoi par courrier ou mail de la plaquette)

Site internet

Autre(s)

11. Préciser la réponse "Autre(s)" à la question précédente :

12. Ce guide contient t-il ? (plusieurs réponses possibles)

Une information sur les démarches à effectuer

Des modèles de lettres à envoyer aux correspondants

Une information sur les précautions à prendre avant la fermeture d'un compte

Une information sur l'offre de service d'aide à la mobilité proposée par votre établissement

13. Le guide de la mobilité bancaire mis à disposition par votre établissement diffère-t-il de la brochure éditée par la FBF sur le sujet ?

Oui

Non

14. Indiquer les n° des fiches pratiques de la brochure de la FBF dont les sujets ne sont pas repris dans le guide de la mobilité bancaire mis à disposition par votre établissement :

1

2

- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20

15. Commentaires éventuels sur le guide de la mobilité bancaire mis à disposition par votre établissement :

16. L'information sur la mobilité bancaire figure-t-elle en page d'accueil du site internet de votre établissement ?

- Oui
- Non

17. Nombre de clics nécessaires à partir de la page d'accueil du site internet :

- 1

2

3

4

5

>5

18. Lien internet à préciser :

19. L'information sur la mobilité bancaire est-elle accessible via le moteur de recherche du site de votre établissement ?

Oui

Non

20. A partir de quels termes saisis ?

21. L'information sur la mobilité bancaire figure-t-elle en page d'accueil de la rubrique « devenir client » ou assimilée du site internet ?

Oui

Non

Sans objet

22. Nombre de guides imprimés en 2009 et 2010 :

Connu

Non connu

23. Indiquer ce nombre :

24. Nombre de guides distribués en 2009 et 2010 :

Connu

Non connu

25. Indiquer ce nombre :

26. Nombre de consultations de la page du site sur la mobilité bancaire en 2009 et 2010 :



Connu



Non connu

27. Indiquer ce nombre :

II - TRAITEMENT DE LA DEMANDE D'INFORMATION D'UN CONSOMMATEUR SUR LE SERVICE DE MOBILITÉ BANCAIRE

Un consommateur souhaite obtenir des informations sur les modalités lui permettant de changer de banque

II-1 ORGANISATION DU SERVICE D'AIDE A LA MOBILITE BANCAIRE AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

28. Existe-t-il au sein de votre établissement une offre de service d'aide à la mobilité bancaire destinée à la clientèle particulière souhaitant ouvrir un compte de dépôt non professionnel ?

Oui

Non

29. Désignation commerciale de l'offre de service d'aide à la mobilité :

30. Date de mise en place de l'offre de service (JJ/MM/AAAA) :

31. Lieu de traitement de l'offre de service (plusieurs réponses possibles) :

agence locale

agence régionale

siège

prestataire extérieur

32. Quelles sont les prestations externalisées ?

33. Dénomination sociale du prestataire :

34. Nom du département/service responsable au sein de votre établissement de l'offre

de service d'aide à la mobilité :

35. Entité/Direction de rattachement :

36. Nom du responsable du département ou service précité :

37. Coordonnées email de ce responsable :

II-2 COMMUNICATION SUR LE SERVICE D'AIDE A LA MOBILITE

38. Lors d'une ouverture de compte de dépôt non professionnel en France, l'offre de service d'aide à la mobilité bancaire est-elle systématiquement proposée ?

- Oui
- Non
- Sans objet

39. Existe-t-il des conditions au bénéfice de l'offre de service d'aide à la mobilité ?

- Oui
- Non
- Sans objet

40. Lesquelles ?

41. Avez-vous mis en place une documentation spécifique sur le contenu du service d'aide à la mobilité (différente du guide de la mobilité cité à la question n°9) ?

- Oui
- Non
- Sans objet

42. Modalités de mise à disposition de cette documentation (plusieurs réponses possibles) :

- Plaquette en libre service
- Plaquette remise par le conseiller clientèle
- Informations sur le site internet
- Autre(s)

43. Préciser la réponse "Autre(s)"

44. Cette documentation ou le guide de la mobilité bancaire mis à disposition par votre établissement informent-ils le particulier (plusieurs réponses possibles) :

- du mode de fonctionnement et de mise en œuvre du service d'aide à la mobilité
- des délais applicables à la banque d'accueil en matière de communication aux émetteurs des nouvelles coordonnées bancaires et de mise en place des virements permanents sur le nouveau compte
- des délais applicables à la banque de départ pour la remise du récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes et pour la fermeture du compte
- des frais à la charge du client
- de l'existence du service Relations Clientèle et de la médiation pour traiter les litiges éventuels

45. Pour un client effectuant une demande d'information sur la mobilité bancaire, les éléments de réponse complets sur le processus de transfert lui sont-ils adressés dans un délai de 3 jours ouvrés ?

- Dans 25% des cas
- Dans 50% des cas
- Dans 75% des cas
- Dans 100% des cas



Ne sait pas

46. En cas de dépassement d'un délai de 3 jours ouvrés, quelles en sont les raisons ?

II-3 FACTURATION DU SERVICE D'AIDE A LA MOBILITE

47. L'offre de service d'aide à la mobilité ou les prestations réalisées dans ce cadre font-elle l'objet d'une facturation au client ?

Oui

Non

48. Préciser le mode de facturation (plusieurs réponses possibles) :

Montant forfaitaire appliqué à l'offre de service d'aide à la mobilité

Montant forfaitaire appliqué à chaque prestation proposée dans le cadre de l'offre de service d'aide à la mobilité

Facturation à l'opération

Autre(s)

49. Préciser la réponse "Autre(s)"

50. Indiquer le montant du forfait facturé pour l'offre de service d'aide à la mobilité (en €) :

51. Les formalités pour le transfert sur le nouveau compte de tous les prélèvements et virements réguliers reçus sont-elles facturées forfaitairement ?

Oui

Non

Sans objet

52. Indiquer le montant du forfait (en €) :

53. Le transfert sur le nouveau compte des prélèvements et des virements réguliers reçus est-il facturé à l'opération ?

Oui

Non

Sans Objet

54. Montant facturé par opération (plusieurs réponses possibles):

< 1 €

entre 1 et 5 €

entre 5 et 10 €

entre 10 et 15 €

> 15 €

55. Les formalités pour le transfert sur le nouveau compte de tous les ordres de virement permanent débiteurs sont-elles facturées forfaitairement ?

Oui

Non

Sans objet

56. Indiquer le montant du forfait (en €) :

57. Le transfert sur le nouveau compte des ordres de virement permanent débiteurs est-il facturé à l'opération ?

Oui

Non

Sans objet

58. Montant facturé par opération :

< 1 €

entre 1 et 5 €

entre 5 et 10 €

entre 10 et 15 €

> 15 €

59. D'autres opérations font-elles l'objet d'une facturation dans le cadre de l'offre de service d'aide à la mobilité ?

Oui

Non

60. Préciser la ou les opérations concernées :

61. Préciser pour chaque opération son mode de facturation (F pour forfait / U pour unitaire) ainsi que la fourchette du montant facturé (1 pour montant < 1€ ; 2 pour montant entre 1 et 5 € ; 3 pour montant entre 5 et 10 € ; 4 pour montant entre 10 et 15 € ; 5 pour montant > 15 €) :

62. Commentaires éventuels sur la facturation de l'offre de service d'aide à la mobilité :

63. L'existence de l'offre de service d'aide à la mobilité est-elle mentionnée dans la plaquette tarifaire ?

Oui

Non

II-4 CONNAISSANCE EN INTERNE DU SERVICE D'AIDE A LA MOBILITE

64. Des actions de sensibilisation des conseillers sur la mobilité bancaire ont-elles été réalisées en 2009 ?

Oui

Non

65. Des actions de sensibilisation des conseillers sur la mobilité bancaire ont-elles été réalisées en 2010 ?

Oui

Non

66. Sous quelle(s) forme(s) en 2010 ?

67. La formation des conseillers à la clientèle intègre-t-elle le thème de la mobilité bancaire ?

Oui

Non

68. Dans quel module de formation ?

69. Durée estimée de la formation sur le service d'aide à la mobilité :

< 1h

entre 1h et 2h

supérieur à 2h

70. % des conseillers clientèle ayant suivi le module de formation intégrant le thème de la mobilité bancaire en 2009 et 2010 :

0-25%

25-50%

50-75%

>75%

71. L'outil de vente (outil utilisé par les conseillers au guichet des agences) comporte-t-il une rubrique sur la mobilité bancaire ?

Oui

Non

III - MODALITÉS DE MISE EN PLACE DU SERVICE DE MOBILITÉ BANCAIRE PAR LA BANQUE D'ACCUEIL

Un client vous fait part de son souhait de procéder à un changement de compte et d'ouvrir un compte dans votre établissement

III-1 FORMALISATION DE LA DEMANDE DU CLIENT

72. Sous quelle forme recueillez-vous la demande du client de bénéficier du service d'aide à la mobilité bancaire ? (plusieurs réponses possibles)

- Existence d'un courrier type donnant mandat à l'établissement de réaliser les opérations nécessaires au changement de domiciliation
- Courrier libre du client
- Autre(s)

73. Préciser la réponse "Autre(s)" :

74. Quels sont les documents, autres que la formalisation de sa demande, devant être fournis par le client pour bénéficier du service d'aide à la mobilité bancaire ? (plusieurs réponses possibles)

- Liste des opérations récurrentes de la banque de départ (avis de prélèvements et virements permanents débiteurs et créditeurs)
- Relevés de compte
- Échéanciers
- Coordonnées émetteurs
- Autre(s)

75. Préciser la réponse "Autre(s)" :

76. Historique des relevés de compte demandé au client (en mois) :

77. S'il y a demande formalisée par le client, votre établissement, banque d'accueil, ou le prestataire extérieur auprès duquel vous avez externalisé le service d'aide à la mobilité, contacte-t-il la banque de départ pour obtenir la liste des opérations

automatiques et récurrentes ?

Oui

Non

78. Dans quelle proportion des clients souscrivant à l'offre de service d'aide à la mobilité bancaire cette prestation est-elle assurée (estimation) ?

Dans 25 % des cas

Dans 50 % des cas

Dans 75 % des cas

Dans 100 % des cas

79. Lequel en a exclusivement ou communément la charge ?

Votre établissement

Son prestataire

80. Mettez-vous à la disposition du client un modèle-type pour demander à la banque de départ la liste des opérations automatiques et récurrentes ?

Oui

Non

81. S'il y a demande formalisée par le client, votre établissement, banque d'accueil, ou le prestataire extérieur auprès duquel vous avez externalisé le service d'aide à la mobilité, prend-il en charge les contacts avec la banque de départ pour annuler les ordres de virements permanents ?

Oui

Non

82. Dans quelle proportion des clients souscrivant à l'offre de service d'aide à la mobilité bancaire cette prestation est-elle assurée (estimation) ?

Dans 25 % des cas

Dans 50 % des cas

Dans 75 % des cas

Dans 100 % des cas

83. Lequel en a exclusivement ou communément la charge ?

Votre établissement

Son prestataire

84. Mettez-vous à la disposition du client un modèle-type pour demander à la banque de départ l'annulation des ordres de virements permanents (au travers

éventuellement du guide de mobilité) ?

Oui

Non

85. Commentaires éventuels sur les démarches en vue de la remise de la liste des opérations automatiques et récurrentes et l'annulation des ordres de virements permanents :

III-2 FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE A LA MOBILITE

86. Votre établissement, en tant que banque d'accueil, ou le prestataire extérieur auprès duquel vous avez externalisé le service d'aide à la mobilité, prend-il en charge les formalités, à la place du client, pour que ses prélèvements et virements réguliers reçus se présentent sur le nouveau compte ?

Oui

Non

87. Lequel en a exclusivement ou communément la charge ?

Votre établissement

Son prestataire

88. Délai maximum indiqué dans les procédures internes ou le contrat avec le prestataire pour l'envoi des courriers aux émetteurs des prélèvements et des virements reçus à compter de la réception des informations nécessaires (en nombre de jours ouvrés) :

Fixé

Non fixé

89. Délai maximum en jours indiqué dans procédure ou contrat :

90. Délai moyen enregistré en 2010 (en nombre de jours ouvrés) pour l'envoi des courriers aux émetteurs des prélèvements et des virements reçus à compter de la réception des informations nécessaires :

Connu

Non connu

91. Indiquer ce délai moyen en jours :

92. Délai maximum enregistré en 2010 (en nombre de jours ouvrés) pour l'envoi des courriers aux émetteurs des prélèvements et des virements reçus à compter de la réception des informations nécessaires :

Connu

Non connu

93. Indiquer ce délai maximum en jours :

94. Commentaires éventuels sur la prise en charge des changements de domiciliation des avis de prélèvement et des virements reçus et des délais s'y rapportant :

95. Y-a-t-il des situations où les démarches auprès des émetteurs ne sont pas prises en charge ?

Oui

Non

96. Lesquelles ?

97. Quelles informations communiquez-vous au client dans ce cas ?

98. Lequel de votre établissement, banque d'accueil, ou du prestataire extérieur auprès duquel votre établissement a externalisé le service d'aide à la mobilité, prend exclusivement ou communément en charge la mise en place des virements permanents que le client souhaite émettre du nouveau compte ?

Votre établissement

Son prestataire

Sans objet

99. Délai maximum indiqué dans les procédures internes ou le contrat avec le prestataire pour la mise en place des ordres de virement permanent du nouveau compte à compter de la réception des informations nécessaires (en nombre de jours ouvrés) :

Fixé

Non fixé

100. Indiquer ce délai en jours :

101. Délai moyen enregistré en 2010 (en nombre de jours ouvrés) pour la mise en place des ordres de virement permanent du nouveau compte à compter de la réception des informations nécessaires :

Connu

Non connu

102. Indiquer ce délai moyen en jours :

103. Délai maximum enregistré en 2010 (en nombre de jours ouvrés) pour la mise en place des ordres de virement permanent du nouveau compte à compter de la réception des informations nécessaires :

Connu

Non connu

104. Indiquer ce délai maximum en jours :

105. Commentaires éventuels sur la mise en place des ordres de virement permanent sur le nouveau compte et les délais s'y rapportant :

106. Dans quel délai est vérifiée la prise en compte des changements de domiciliation bancaire des autorisations de prélèvements et des virements par les émetteurs ? (en nombre de jours ouvrés à compter de la demande du client de bénéficiaire de l'offre de service mobilité)

Fixé

Non fixé

Sans objet

107. Indiquer ce délai (en jours) :

108. Dans quel délai est vérifiée la bonne réalisation des changements de domiciliation des virements permanents émis (annulation sur l'ancien compte et mise en place sur le nouveau compte) lorsque le client a mandaté votre établissement pour annuler les ordres correspondants auprès de la banque de départ ? (en nombre de jours ouvrés à compter de la demande du client de bénéficiaire de l'offre de service mobilité)

Fixé

Non fixé

Sans objet

109. Indiquer ce délai en jours :

110. Taux de réalisation moyen des changements de domiciliation des avis de prélèvements et des virements reçus constaté lors de cette vérification :

Connu

Non connu

111. Indiquer ce taux (en %) :

112. Taux de réalisation moyen des changements de domiciliation des virements permanents émis constaté lors de cette vérification :

Connu

Non connu

113. Indiquer ce taux en % :

114. Commentaires éventuels sur la vérification de la prise en compte des changements de domiciliation bancaire :

115. La mise en place d'une autorisation de prélèvement donne-t-elle lieu à facturation (indépendamment des frais indiqués ci-avant relatifs à l'offre de service à la mobilité bancaire) ?

Oui

Non

116. Montant facturé pour cette opération :

< 1 €

entre 1 et 5 €

entre 5 et 10 €

entre 10 et 15 €

> 15 €

117. La mise en place d'un ordre de virement permanent donne-t-elle lieu à facturation (indépendamment des frais indiqués ci-avant relatifs à l'offre de service à la mobilité bancaire) ?

bancaire) ?

Oui

Non

118. Montant facturé pour cette opération :

< 1 €

entre 1 et 5 €

entre 5 et 10 €

entre 10 et 15 €

> 15 €

119. Commentaires éventuels sur la facturation de ces opérations (prélèvements et virements) :

120. Votre établissement, banque d'accueil, adresse-t-il une information au client l'invitant à vérifier qu'il n'y a plus d'opération de paiement en circulation, notamment des chèques, susceptible d'être présenté sur son ancien compte, avant qu'il ne procède à sa clôture effective ?

Oui

Non

121. À quel moment fournissez-vous cette information au client (indiquer le dernier moment) ?

Lors de la demande de bénéficiaire du service d'aide à la mobilité

Après la mise en place des opérations récurrentes

Autre

122. Préciser à quel autre moment :

123. Sur quel support cette information est-elle en dernier lieu communiquée ?

Information orale faite par le conseiller

Courrier personnalisé



Mail



Autre

124. Préciser sur quel autre support :

125. Votre établissement s'assure-t-il qu'aucun frais d'incident n'est facturé au client si un incident de fonctionnement est enregistré sur son compte durant la mise en place du service d'aide à la mobilité du fait d'une erreur de votre établissement ou de son prestataire ?



Oui



Non

III-3 MODALITES DU CONTRÔLE DE LA BONNE EXECUTION DU SERVICE DE MOBILITE BANCAIRE

126. Existence d'un contrôle de 1er niveau de la bonne exécution du service de mobilité bancaire :



Oui



Non



Sans objet

127. Remontée régulière au responsable du contrôle permanent d'une synthèse des résultats de ces contrôles :



Oui



Non



Sans objet

128. Le fonctionnement du service de mobilité bancaire a-t-il été examiné à l'occasion d'une enquête du contrôle périodique ?



Oui



Non

129. Date de la dernière enquête correspondante (JJ/MM/AAAA) :

III-4 AVIS DE L'ETABLISSEMENT

130. Les listes des opérations récurrentes transmises par les établissements sont-elles exploitables ?

- Dans la plupart des cas
- Souvent
- Dans une proportion insuffisante

**131. Quelles motivations identifiez-vous à la mobilité bancaire ?
(noter de 1 à 6 – 1 correspondant à la motivation la plus couramment rencontrée)**

- Recherche de tarifs plus avantageux
- Offre de rachat de crédit par la banque d'accueil
- Motif d'insatisfaction à l'attention de sa banque
- Changement de domicile
- Recherche d'un crédit immobilier
- Autre(s)

132. Préciser le cas échéant l'autre ou les autres motivations identifiées :

**133. Quels freins identifiez-vous à la mobilité bancaire ?
(noter de 1 à 8 – 1 correspondant au blocage le plus couramment rencontré)**

- Compte CEL / PEL ouvert dans la banque que le client souhaiterait quitter
- Compte PEP ouvert dans la banque que le client souhaiterait quitter
- Compte titres ouvert dans la banque que le client souhaiterait quitter
- Compte PEA ouvert dans la banque que le client souhaiterait quitter
- Assurance souscrite au sein du groupe de la banque que le client souhaiterait quitter
- Crédit en cours sans hypothèque octroyé par la banque que le client souhaiterait quitter
- Crédit en cours avec hypothèque octroyé par la banque que le client souhaiterait quitter
- Autre(s)

134. Préciser le cas échéant l'autre ou les autres freins identifiés :

Empty text input field with a vertical scrollbar on the right side.

135. Préciser en quoi consiste le principal blocage identifié (note 1 à la question précédente) :

Empty text input field with a vertical scrollbar on the right side.

IV - ACTIONS DE LA BANQUE DE DÉPART

Un client souhaite clôturer son compte de dépôt ouvert dans votre établissement.

IV-1 RECAPITULATIF DES OPERATIONS AUTOMATIQUES ET RECURRENTES

136. Votre établissement, banque de départ, fournit-il à un prix raisonnable au client souhaitant clôturer son compte un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur son compte ?

Oui

Non

137. Quelles sont les opérations incluses dans ce récapitulatif ?

138. Sur quel historique (en mois) est établi le récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ?

139. Délai maximum pour la remise du récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes (en nombre de jours ouvrés à compter de la demande du client ou de la nouvelle banque) selon les procédures internes :

Fixé

Non fixé

140. Délai maximum en jours indiqué dans les procédures internes :

141. Délai moyen enregistré en 2010 pour la remise du récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes (en nombre de jours ouvrés à compter de la demande du client ou de la nouvelle banque) :

Connu

Non connu

142. Indiquer ce délai moyen en jours :

143. Délai maximum enregistré en 2010 pour la remise du récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes (en nombre de jours ouvrés à compter de la demande du client ou de la nouvelle banque) :

Connu

Non connu

144. Indiquer ce délai maximum en jours :

145. La remise du récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes est-elle facturée ?

Jamais

Si et seulement si les informations ne sont pas automatiquement disponibles dès la demande du client (ou de la nouvelle banque)

Dans tous les cas

146. Dans quelles proportions estimez-vous les remises facturées de récapitulatif ?

< 25 %

25-50 %

50-75 %

>75 %

147. Indiquer le montant en € facturé le cas échéant au client pour la remise du récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes :

148. Nombre de clients ayant demandé à disposer du récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes en 2010 :

Connu

Non connu

149. Indiquer ce nombre :

150. Commentaires éventuels sur le récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes, les délais de sa remise et sa facturation :

IV-2 CLOTURE DE COMPTE ET OPERATIONS ASSOCIEES

151. La clôture d'un compte de dépôt est-elle réalisée gratuitement ?

Oui

Non

152. Montant facturé pour la clôture d'un compte de dépôt :

< 5 €

entre 5 et 10 €

entre 10 et 15 €

> 15 €

153. La clôture de l'ensemble des comptes sur livret (A, Bleu, LDD, LEP,...) est-elle réalisée gratuitement ?

Oui

Non

154. Indiquer le(s) compte(s) sur livret pour le(s)quel(s) la clôture fait l'objet d'une facturation :

155. Montant facturé pour la clôture d'un compte sur livret (plusieurs réponses possibles selon les livrets) :

< 5 €

entre 5 et 10 €

entre 10 et 15 €

> 15 €

156. Le virement du solde et des intérêts des comptes à vue et sur livret (A, Bleu, LDD, LEP, ...) est-il gratuit ?

Oui

Non

157. Indiquer le(s) compte(s) pour le(s)quel(s) le virement du solde et des intérêts fait l'objet d'une facturation :

158. Montant facturé pour le virement du solde et des intérêts des comptes à vue et sur livret (plusieurs réponses possibles selon les comptes et livrets) :

< 5 €

entre 5 et 10 €

entre 10 et 15 €

> 15 €

159. L'annulation des opérations récurrentes (prélèvements et virements permanents) est-elle réalisée gratuitement ?

Oui

Non

160. Montant éventuellement facturé pour l'annulation d'une autorisation de prélèvement :

Gratuit

< 1 €

Entre 1 et 5 €

Entre 5 et 10 €

Entre 10 et 15 €

> 15 €

161. Montant éventuellement facturé pour l'annulation d'un ordre de virement permanent :

Gratuit

< 1 €

Entre 1 et 5 €

Entre 5 et 10 €

Entre 10 et 15 €

> 15 €

162. L'annulation d'autres opérations récurrentes fait-elle l'objet d'une facturation ?

Oui

Non

163. Préciser quelles sont ces opérations :

164. Montant facturé pour l'annulation de ces opérations (plusieurs réponses possibles) :

- < 1 €
- Entre 1 et 5 €
- Entre 5 et 10 €
- Entre 10 et 15 €
- > 15 €

165. Commentaires éventuels sur les frais liés à la clôture des comptes et les opérations associées :

166. Dans quel délai votre établissement, en tant que banque de départ, doit-il procéder, selon ses procédures internes, à la clôture d'un compte de dépôt à compter de la réception de la demande du client (en nombre de jours ouvrés) ?

- Fixé
- Non fixé

167. Délai maximum en jours indiqué dans les procédures internes :

168. Délai moyen enregistré en 2010 (en nombre de jours ouvrés) pour procéder à la clôture d'un compte de dépôt à compter de la réception de la demande du client :

- Connu
- Non connu

169. Indiquer ce délai moyen en jours :

170. Délai maximum enregistré en 2010 (en nombre de jours ouvrés) pour procéder à la clôture d'un compte de dépôt à compter de la réception de la demande du client :

- Connu
- Non connu

171. Indiquer ce délai maximum en jours :

172. Des dépassements du délai prévu dans les procédures ont-ils été constatés en 2009 ou 2010 ?

Oui

Non

Ne sait pas

173. Préciser les motifs :

174. Votre établissement, banque de départ, informe-t-il le client d'un compte clôturé des chèques se présentant sur ledit compte avant de procéder à leur rejet, afin de lui permettre de régulariser sa situation ?

Oui

Non

175. Comment le client est-il informé de la présentation d'un chèque (1 seule réponse possible : mode le plus courant) ?

Communication téléphonique

Mail

Courrier personnalisé

SMS

Autre

176. Préciser la réponse "Autre" :

177. Période durant laquelle vous informez le client :

6 mois

1 an

Pas de délai

Autre

178. Préciser la réponse "Autre" :

179. Nombre de rejet de chèques en 2010 sur comptes clôturés :

Connu

Non connu

180. Indiquer ce nombre :

181. Nombre de déclarations FCC en 2010 sur comptes clôturés :

Connu

Non connu

182. Indiquer ce nombre :

183. Nombre de rejets d'opérations de paiements en 2010 (autres que les chèques) sur comptes clôturés :

Connu

Non connu

184. Indiquer ce nombre :

185. Commentaires éventuels sur les délais de fermeture de compte, les rejets d'opérations sur compte clôturé (information préalable du client, ...) :

IV-3 MODALITES DU CONTRÔLE DE LA BONNE EXECUTION DES ENGAGEMENTS DE LA BANQUE DE DEPART

186. Existence d'un contrôle de 1er niveau de la bonne exécution des engagements en tant que banque de départ (récapitulatif opérations récurrentes, délai de fermeture compte client, ...) :

Oui

Non

187. Remontée régulière au responsable du contrôle permanent d'une synthèse des résultats de ces contrôles :

Oui

Non

188. La bonne exécution de ces engagements a-t-elle été examinée à l'occasion d'une enquête du contrôle périodique ?

Oui

Non

189. Date de la dernière enquête correspondante (JJ/MM/AAAA) :

V - VOLUMÉTRIE

190. Nombre de comptes de particuliers ouverts en 2010 :

191. Nombre de comptes ayant été ouverts dans le cadre du service d'aide à la mobilité bancaire en 2010 :

Connu

Non connu

192. Indiquer ce nombre :

193. Nombre de souscriptions au service d'aide à la mobilité bancaire en 2010 par des personnes déjà clientes au 01/01/2010 :

Connu

Non connu

194. Indiquer ce nombre :

195. Indiquer si possible une estimation :

0-25%

25-50%

50-75%

>75%

Ne sait pas

196. Nombre moyen d'opérations récurrentes par dossier :

Annexe N°6

Liste des établissements n'ayant pas répondu au questionnaire sur la mobilité bancaire

Établissements déclarant détenir des encours de dépôts avec une clientèle de particuliers (comptes ordinaires créditeurs et/ou comptes d'épargne)⁷

- BANQUE DE WALLIS ET FUTUNA
- MULTI ACCES BANQUE
- PICTET & CIE (EUROPE) SA
- STATE BANK OF INDIA
- TUNISIAN FOREIGN BANK

Établissements n'ayant déclaré détenir aucun encours de dépôts avec une clientèle de particuliers

- AAREAL BANK AG
- BPN-BANCO PORTUGUES DE NEGOCIOS, SA
- CREDIT SUISSE AG
- GE CORPORATE FINANCE BANK S.A.S.
- GENEBANQUE
- LLOYDS TSB BANK PLC
- NATIONAL BANK OF PAKISTAN
- SNS PROPERTY FINANCE (SNSPF)
- THE ROYAL BANK OF SCOTLAND NV
- TOYOTA KREDITBK GMBH - TOYOTA FRANCE FINANCEMENT -
- UBS

⁷ Source : états SURFI au 31/03/2011