

DOSSIER DE PRESSE

VERS UNE NOUVELLE RELATION DES CLIENTS AVEC LES ETABLISSEMENTS BANCAIRES

Déplacement de **Michel Sapin**, ministre de l'Économie et des Finances,
et **Martine Pinville**, secrétaire d'État chargée du Commerce,
de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire

Paris, le 8 février 2017



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE,
ET DES FINANCES

SECRETARIAT D'ÉTAT
AU COMMERCE,
À L'ARTISANAT,
À LA CONSOMMATION
ET À L'ÉCONOMIE
SOCIALE ET SOLIDAIRE

Sommaire

| | |
|--|-----------|
| Éditorial des ministres | 5 |
| PARTIE I Rééquilibrer les relations entre les particuliers et les établissements bancaires | 7 |
| Encadrer la hausse de certains tarifs..... | 8 |
| Stimuler la concurrence entre les établissements de crédit | 10 |
| Donner aux consommateurs toutes les clés pour choisir leur banque | 10 |
| Permettre aux consommateurs de changer de banque grâce à un nouveau dispositif de mobilité bancaire | 12 |
| PARTIE II S'adapter aux nouveaux usages des consommateurs en développant des moyens de paiement plus rapides, pratiques et sûrs | 15 |
| Permettre aux consommateurs de pouvoir payer plus largement en ligne et par carte bancaire..... | 17 |
| Élargir la palette des moyens de paiements acceptés par la sphère publique..... | 17 |
| Développer les paiements sans contact par carte ou par téléphone mobile | 17 |
| ... et notamment pour les petits montants..... | 18 |
| Baisser les frais des commerçants | 18 |
| Moderniser les équipements des commerçants | 18 |

Éditorial des ministres



Depuis la loi sur la séparation et la régulation des activités bancaires de 2013, **une nouvelle relation s'est instaurée entre les clients et les établissements bancaires**, une relation fondée sur la transparence, l'information et l'adaptation aux nouveaux usages des Français en matière de paiement. **La protection des consommateurs est un enjeu central de l'action du Gouvernement en matière de réglementation financière.** À cet égard, notre préoccupation constante est le développement de services bancaires adaptés pour tous les clients et fournis à un coût raisonnable. Le Gouvernement a poursuivi cet objectif, au cours des dernières années, en mobilisant deux leviers d'action.



Dans un premier temps, et dès la loi de 2013, **nous avons encadré certains tarifs bancaires** : les commissions d'intervention, qui pouvaient atteindre des montants excessifs, ont ainsi été soumises à un double plafond –par opération et mensuel. Pour les publics les plus fragiles, ces plafonds ont d'ailleurs été abaissés.

Le second levier d'action dont nous disposons est tout aussi puissant : il a consisté à créer les conditions d'une concurrence efficace entre les banques. **Le Gouvernement a ainsi mis en place des règles strictes en termes de transparence de l'information du consommateur sur les tarifs pratiqués par sa banque**, grâce aux relevés récapitulatifs, ou par les banques concurrentes, grâce au comparateur public des tarifs bancaires. Nous avons également fait en sorte que les clients puissent tirer toutes les conséquences des progrès obtenus dans le domaine de la comparabilité, et qu'ils ne se sentent plus liés de manière indéfectible à leur banque : **le dispositif de mobilité bancaire, issu de la loi du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, est entré en vigueur lundi dernier.** Chacun doit pouvoir changer de banque plus facilement, notamment s'il n'est plus satisfait des services ou des conditions tarifaires de son établissement. Nous savons que les parties prenantes de la place de Paris sont prêtes à s'adapter à cette « nouvelle donne » : les acteurs traditionnels amélioreront leurs offres et d'autres acteurs émergeront pour proposer de nouveaux services.

Défendre les intérêts des consommateurs, ce n'est pas seulement intervenir dans leur relation avec leur banque.

C'est également leur permettre d'accéder à des moyens de paiements plus sûrs, plus efficaces et plus pratiques. Il y a un peu plus d'un an, **le Gouvernement a lancé la Stratégie nationale des moyens de paiement**. Au sein du ministère de l'économie et des finances, nous avons privilégié deux volets de cette stratégie : le premier est le paiement par carte, notamment de petits montants. Nous avons ainsi demandé aux acteurs concernés, commerçants et établissements de crédit, de **promouvoir l'utilisation de la carte bancaire dès 1 €, afin de généraliser cette possibilité**. Le développement des paiements innovants, par exemple « sans contact » par carte ou téléphone mobile, constitue le second axe de nos travaux. Ces changements accompagnent le progrès technologique et simplifient le quotidien des Français.

Mieux informés sur les offres des établissements bancaires, mieux protégés grâce à la régulation de certains tarifs, mais aussi mieux accompagnés en cas de situation de fragilité financière, **les consommateurs peuvent aujourd'hui être pleinement acteurs dans la relation qu'ils entretiennent avec leur banque**.

Enfin, le Gouvernement sera particulièrement attentif à la bonne mise en œuvre des mesures qui doivent prochainement entrer en vigueur, notamment celles issues de l'ordonnance de transposition de la directive sur les comptes de paiement, qui contribueront à renforcer la protection des consommateurs bénéficiant de la procédure de « droit au compte ». Les travaux se poursuivront également au cours du premier semestre sur les textes d'application de la **loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite Sapin 2**, qui réforme la procédure de surendettement pour réduire les délais de traitement des dossiers, confie de nouvelles missions à l'observatoire de la sécurité des moyens de paiement et habilite notamment le Gouvernement à légiférer par voie d'ordonnance en matière de crédit immobilier et de domiciliation des revenus ou encore à transposer la directive révisée sur les services de paiement, dite DSP2.

Michel SAPIN,
ministre de l'Économie et des Finances

Martine PINVILLE,
secrétaire d'État chargée
du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation
et de l'Économie sociale et solidaire

PARTIE I
**Rééquilibrer les relations
entre les particuliers et les
établissements bancaires**

La maîtrise de l'augmentation des tarifs bancaires est un enjeu important de protection des consommateurs en matière financière. Deux leviers d'action ont été exploités pour atteindre cet objectif :

- Bien que les établissements de crédit soient généralement libres de déterminer le prix et les conditions de leurs offres en fonction de leur stratégie commerciale, **certains frais ont été plafonnés lorsque cela s'est avéré nécessaire** ;
- En outre, le Gouvernement a pris, depuis plusieurs années, différentes mesures destinées à **renforcer l'information sur les tarifs pratiqués, ainsi que leur lisibilité et comparabilité, favorisant ainsi la concurrence entre les établissements. L'efficacité de ces mesures sera désormais amplifiée avec l'entrée en vigueur du dispositif de mobilité bancaire.**

Encadrer la hausse de certains tarifs

Concernant l'encadrement des tarifs bancaires, **un certain nombre de tarifs sont aujourd'hui plafonnés réglementairement.** Il s'agit essentiellement des frais d'incidents ou des frais appliqués aux clients en situation de fragilité.

- en application de la loi n°2013-672 de séparation et de régulation des activités bancaires, **le plafond des commissions d'intervention a été fixé à 80 euros mensuel et 8 euros par opération pour l'ensemble des clientèles des banques et à 20 euros mensuel et 4 euros par opération pour les populations « en situation de fragilité »** qui souscrivent l'offre spécifique instituée par la loi susmentionnée ou bénéficient des services bancaires de base dans le cadre du droit au compte.
- **la tarification de l'offre spécifique**, instituée par la loi n°2013-672 de séparation et de régulation des activités bancaires, et dont les services sont adaptés à cette clientèle en situation de fragilité, **est plafonnée à 3 € par mois.**

Ces mesures viennent compléter des dispositions antérieures **plafonnant - à 20 ou 50 euros - les frais suite au rejet d'un paiement sur un compte non provisionné.**

ZOOM SUR LES DISPOSITIFS VISANT A FAVORISER
L'INCLUSION BANCAIRE ET PREVENIR LA FRAGILITE
FINANCIERE ET LE SURENDETTEMENT

Mise en place en 2014, **l'offre spécifique pour les usagers en situation de fragilité bancaire permet de bénéficier d'une offre bancaire adaptée à leurs besoins et de nature à limiter les incidents sur le compte. Cette offre ne peut excéder 3€/mois.**

L'article L. 312-1-3 issu de la loi « bancaire » de 2013 prévoit que les établissements proposent l'offre spécifique aux consommateurs qui se trouvent en situation de fragilité financière, sur la base de certains critères tels que la présence d'irrégularités dans le fonctionnement du compte, ou encore le montant des ressources qui y sont créditées. Cette offre est également proposée aux personnes inscrites au fichier central des chèques (FCC) ou aux personnes dont le dossier de surendettement a été déclaré recevable.

Cette offre spécifique constitue l'une des multiples mesures adoptées ces dernières années en faveur de l'inclusion bancaire, telles que le renforcement du droit au compte ou encore la prévention du surendettement avec le lancement de l'expérimentation sur les points conseil budget et le lancement d'une stratégie nationale d'éducation financière. En outre, la loi de séparation et de régulation des activités bancaires de 2013 a prévu que l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFCEI) adopte une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement. S'appliquant à tous les établissements, cette charte vise à renforcer l'accès aux services bancaires et à faciliter l'usage des services bancaires (information des clients, actions de formation et de sensibilisation pour la diffusion des offres à destination des publics fragiles). Par ailleurs, les établissements doivent mettre en place un dispositif de détection précoce des situations de fragilité financière de ses clients. Cette charte a été homologuée par le Ministre de l'économie et des finances en novembre 2014.

Parallèlement, le législateur a créé un **Observatoire de l'inclusion bancaire**. Placé auprès de la Banque de France, il a pour mission de collecter les informations sur l'accès aux services bancaires des consommateurs et à évaluer l'évolution des pratiques des établissements.

Stimuler la concurrence entre les établissements de crédit

Donner aux consommateurs toutes les clés pour choisir leur banque

- **Le Gouvernement est vigilant à ce que le consommateur soit bien informé et à ce qu'il puisse changer facilement de banque si les prix ou les services ne lui conviennent pas.** Les banques sont ainsi tenues, en application du code monétaire et financier, d'assurer une information générale du public, ainsi qu'une information précontractuelle et contractuelle de leur clientèle sur les conditions tarifaires appliquées. Les établissements sont également tenus d'adresser à leurs clients un récapitulatif détaillé en début d'année qui mentionne le total des sommes perçues au cours de l'année civile écoulée au titre des services et produits fournis.
- En application de la **loi n°2013-672 de séparation et de régulation des activités bancaires**, les banques sont par ailleurs désormais tenues d'informer gratuitement leurs clients avant tout prélèvement des frais d'incident, dont la terminologie a été harmonisée et encadrée¹. Afin de faciliter la comparaison entre les tarifs, elles doivent également utiliser dans leurs plaquettes tarifaires une dénomination commune des principaux frais et services bancaires (40 dénominations au total).
- **Une veille tarifaire est par ailleurs assurée par l'observatoire des tarifs bancaires**, mis en place en 2010 au sein du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), qui publie chaque année un rapport sur l'évolution des tarifs. Le CCSF

¹ Cf « Art. R. 312-1-2. - I. - Les frais bancaires liés aux irrégularités de fonctionnement d'un compte bancaire mentionnées à l'article L. 312-1-3, aux incidents de paiement mentionnés à l'article L. 131-73 et au II de l'article L. 133-26 ainsi que ceux liés aux autres irrégularités et incidents font l'objet de l'information préalable gratuite du client prévue à l'article L. 312-5. Ils comportent notamment les frais suivants :

« 1° Les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque ;

« 2° Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ;

« 3° Les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ;

« 4° Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ;

« 5° Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ;

« 6° Les frais par avis à tiers détenteur ;

« 7° Les frais par opposition à tiers détenteur ;

« 8° Les frais par saisie-attribution ;

« 9° Les frais par opposition administrative ;

« 10° Les frais par virement occasionnel incomplet ;

« 11° Les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision ;

« 12° Les commissions d'intervention ;

« 13° Les frais suite à la notification signalée par la Banque de France d'une interdiction pour le client d'émettre des chèques ;

« 14° Les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire.

« II. - Le montant de chacun de ces frais est précisé par l'intermédiaire du relevé de compte du client établi mensuellement ou, le cas échéant, selon la périodicité indiquée dans la convention de compte mentionnée à l'article L. 312-1-1. A défaut de relevé de compte l'information préalable gratuite est réalisée par l'établissement de crédit par tout autre moyen. »

administre en outre un **comparateur public de tarifs bancaires** depuis le 1^{er} février 2016. Simple d'usage et d'accès, ce dispositif permet aux consommateurs de comparer gratuitement les principaux frais facturés par les différents établissements présents dans leur département ainsi que par les banques en ligne.

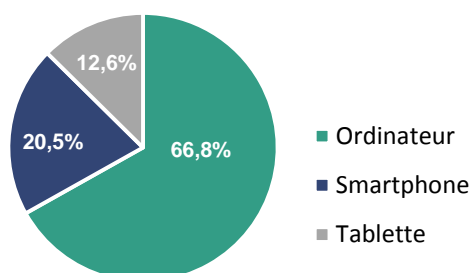
FOCUS SUR LE COMPARATEUR PUBLIC DE TARIFS BANCAIRES

Le CCSF a été chargé par le ministre des Finances Michel Sapin, alors ministre des Finances et des Comptes publics, de créer et de gérer un comparateur public en ligne afin de permettre aux consommateurs de comparer gratuitement les principaux frais facturés par les différents établissements bancaires. Le site a été lancé officiellement par le Ministre le 1^{er} février 2016. Il porte sur 15 tarifs de l'Extrait Standard de l'Observatoire des Tarifs Bancaires (OTB) des 155 principaux établissements de crédit et prestataires de services de paiement exerçant en France. Les comparaisons s'effectuent par département. Accessible sur ordinateur, tablette et mobile, ce site se veut un outil pour favoriser la mobilité bancaire des consommateurs

Rendez-vous sur www.tarifs-bancaires.gouv.fr

DEPUIS SON LANCEMENT... :

- 600 000 visites environ
- 1.7 millions de pages vues environ



S'agissant **des frais de tenue de compte**, ceux-ci font depuis 2013 l'objet d'une veille de la part de l'observatoire des tarifs bancaires. À cet égard, Michel SAPIN, alors Ministre des finances et des comptes publics, avait confié au président du CCSF la mission de réaliser une étude plus approfondie sur le sujet. **Le rapport remis en fin d'année 2016 au Ministre recommande un renforcement de la transparence et de la lisibilité de**

ces tarifs. Il met toutefois en valeur le fait que, compte tenu des nombreuses exonérations que les banques appliquent aux clients, notamment dans le cadre d'offres groupées, **les frais de tenue de compte sont facturés en réalité à moins de la moitié des clients des établissements bancaires.**

Permettre aux consommateurs de changer de banque grâce à un nouveau dispositif de mobilité bancaire

En complément de ces mesures en faveur d'une transparence et d'un encadrement accrus des tarifs, la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques est venue renforcer le dispositif de mobilité bancaire institué en application de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

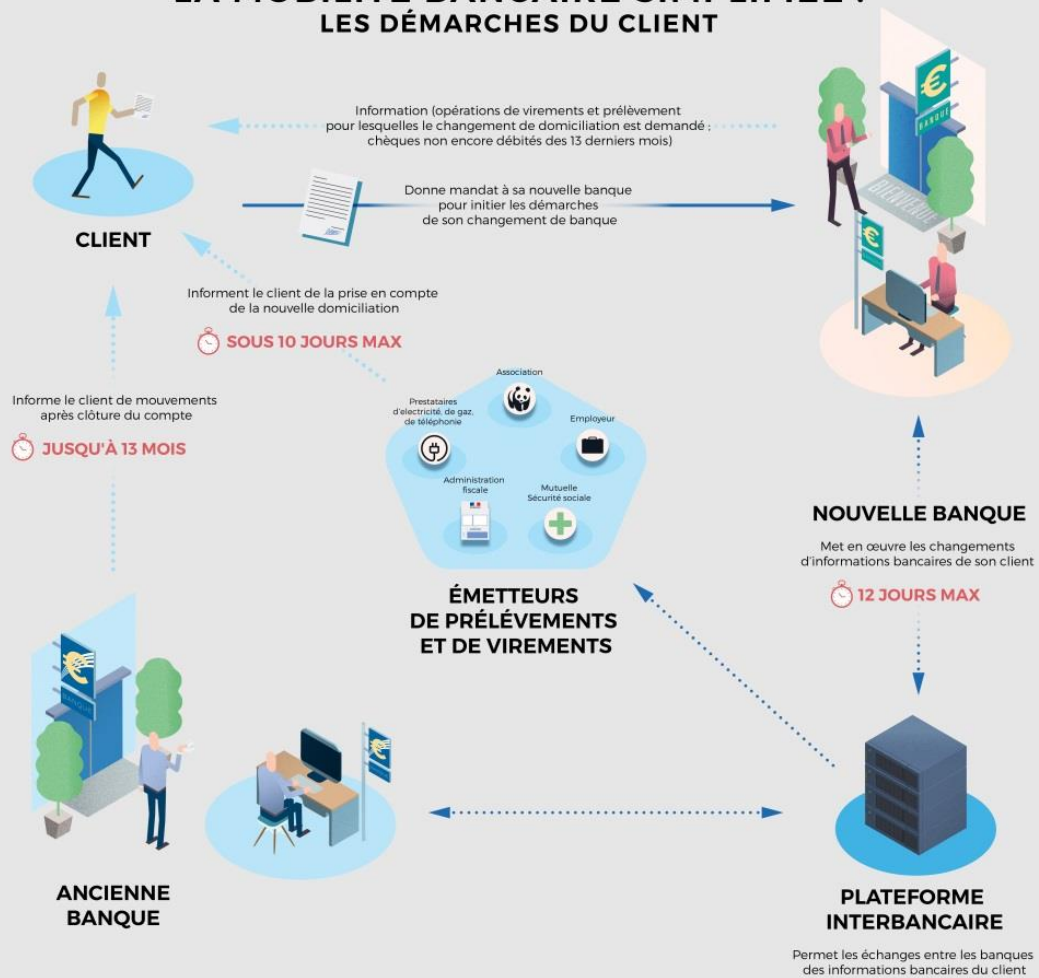
Cette loi permet aux consommateurs d'être désormais effectivement déchargés de toute formalité administrative. Les relations se feront directement **de banque à banque**, le consommateur donnant à sa nouvelle banque, la banque d'arrivée, un mandat pour accomplir les démarches nécessaires, auprès de sa banque d'origine, mais également auprès des émetteurs de virements récurrents et de prélèvement.

Le changement de banque s'en trouve ainsi substantiellement facilité à compter du 6 février 2017, et **le consommateur qui n'est plus satisfait de sa banque pourra ainsi en changer sans démarche excessive et en toute sécurité** grâce à la mise en place d'un dispositif de transfert automatique de domiciliation bancaire. Cette mesure contribuera à renforcer la concurrence entre les établissements bancaires.

Ce nouveau dispositif comporte un certain nombre d'obligations à la charge des banques d'une part, et des émetteurs de virements et prélèvements d'autre part, encadrées dans des délais stricts. La nouvelle banque du client pourra ainsi reconduire les prélèvements et virements récurrents auparavant domiciliés sur son ancien compte, sans effort de la part du client. Ce dispositif est accompagné d'un **mécanisme d'alerte**, permettant au client d'être gratuitement informé par sa banque d'origine, **durant une période de 13 mois suivant la clôture de son compte**, par tout moyen approprié (SMS ou courriel notamment) et dans un délai de trois jours, des cas, en principe marginaux, d'opérations de prélèvement valide ou de virement récurrent qui se présenteraient sur le compte clos et des chèques présentés à l'encaissement sur un compte clos.

Ces mesures permettront aux consommateurs de pouvoir changer de banque en toute sérénité.

LA MOBILITÉ BANCAIRE SIMPLIFIÉE : LES DÉMARCHES DU CLIENT



LA MOBILITÉ BANCAIRE SIMPLIFIÉE : LE RÔLE DES ENTREPRISES ET LEURS NOUVELLES OBLIGATIONS LÉGALES



PARTIE II
S'adapter aux
nouveaux usages des
consommateurs en
développant des moyens
de paiement plus rapides,
pratiques et sûrs

Mobilité bancaire, utilisation de smartphones pour consulter ses comptes, mais aussi pour effectuer des paiements... **Les attentes des consommateurs ont fondamentalement évolué, notamment avec le développement du numérique, poussant ces derniers à exiger des moyens de paiement qui leur facilitent la vie.** D'où la nécessité de développer des moyens de paiement plus rapides, pratiques et sûrs. Cette volonté de modernisation s'est concrétisée à l'automne 2015 par le **lancement d'une stratégie nationale des moyens de paiement**, dont Michel SAPIN, alors Ministre des Finances et des Comptes publics, avait esquissé les contours lors des Assises des moyens de paiement, à Bercy, le 2 juin 2015.

FOCUS SUR LE SONDAGE « LES FRANÇAIS
ET LES MOYENS DE PAIEMENT » (AVRIL 2015)* :

À l'occasion des Assises des moyens de paiement (juin 2015), l'institut de sondages d'opinion CSA a réalisé une enquête auprès des Français pour comprendre quelles sont leurs habitudes et leurs attentes en termes de moyens de paiement.

La carte bancaire est le moyen de paiement largement préféré des Français

64 % des utilisateurs de CB déclarent l'utiliser de plus en plus souvent, dont 39 % beaucoup plus souvent pour les montants supérieurs à 10€.

La carte bancaire : un moyen de paiement avant tout simple, rapide, que l'on a toujours sur soi...

La quasi-totalité des utilisateurs de CB sont d'accord pour dire qu'elle est simple à utiliser (98 %) et qu'elle permet de payer rapidement (97 %).

...et qui dépanne quand on est à cours d'espèces pour les petites dépenses.

64 % des sondés citent la CB comme le deuxième moyen de paiement utilisé le plus souvent pour les achats du quotidien dans les petits commerces (boulangerie, pâtisserie, marchands de journaux...)

Ils sont 61 % de Français à souhaiter avoir la possibilité d'utiliser davantage leur carte bancaire.

** Sondage réalisé par téléphone auprès d'un échantillon de 1 004 personnes entre le 29 et 30 avril 2015.*

Permettre aux consommateurs de pouvoir payer plus largement en ligne et par carte bancaire...

Élargir la palette des moyens de paiements acceptés par la sphère publique

Les possibilités pour les usagers de payer en ligne leurs factures auprès de l'Etat et des services publics locaux par le biais de moyens de paiement électroniques seront renforcées.

Depuis de nombreuses années les impôts peuvent être payés en ligne par prélèvement. L'État a également mis à la disposition des collectivités locales, des établissements publics de santé et des établissements publics locaux d'enseignement une **offre de paiement permettant aux usagers de payer leurs factures (crèche, cantine etc.) sur internet, par carte bancaire**. Le service est également proposé par l'État pour le paiement des amendes et l'achat de timbres fiscaux électroniques. Ces offres seront progressivement étendues aux établissements publics nationaux, ainsi qu'à d'autres services de l'État. Cette offre de paiement en ligne de la DGFIP sera enrichie d'une **possibilité de paiement par prélèvement, à partir d'un portefeuille électronique** dans lequel l'utilisateur aura préalablement enregistré ses coordonnées bancaires. Ce dispositif dénommé **PayFip**, devrait être expérimenté à la fin de l'année 2017 auprès de plusieurs collectivités territoriales du département du Rhône.

Développer les paiements sans contact par carte ou par téléphone mobile

Le paiement sans contact par carte bancaire ou par mobile pour des montants faibles est un moyen rapide et sûr de payer dans les commerces de proximité. Afin d'encourager cette modalité de paiement, l'information du client et l'équipement du commerçant ont été renforcés :

- **Informers systématiquement les consommateurs lors de l'octroi d'une carte équipée d'une fonction sans contact sur les modalités d'utilisation de cette carte** et s'assurer de leur accord en rappelant la possibilité de demander sans coût supplémentaire une nouvelle carte non équipée de la fonctionnalité de paiement sans contact ou la désactivation de ce service.
- **Adapter plus rapidement les équipements des commerçants** : depuis le 1^{er} janvier 2016, les terminaux de paiement électronique (TPE) nouvellement installés

chez les commerçants sont tous équipés de la fonction sans contact. **D'ici le 1^{er} janvier 2020 au plus tard, l'ensemble des TPE utilisés par les commerçants devront être équipés du sans-contact.**

...et notamment pour les petits montants

Baisser les frais des commerçants

Certains secteurs permettent encore trop faiblement au consommateur d'avoir recours à l'utilisation de la carte bancaire, en particulier les commerces de proximité.

Un frein est constitué par les frais supportés par les commerçants pour les transactions de petits montants par carte bancaire ; il s'agit donc de les baisser.

En juin 2015, à l'occasion des Assises des moyens de paiement, les banques se sont engagées à réduire de manière significative le seuil minimum de commission perçue auprès des commerçants, lorsqu'un tel minimum existe. En outre, dans le cadre de l'application de règles communes européennes, les **commissions dites « interchange »**, c'est-à-dire versées entre la banque émetteur de la carte et celle qui en accepte le paiement, ont été abaissées. **Depuis le 9 décembre 2016, cette commission est désormais fixe, à hauteur de 0,2 % de la valeur de la transaction pour les cartes de débit et 0,3 % pour les cartes de crédit**, contre 0,28% en moyenne auparavant.

Moderniser les équipements des commerçants

Les banques proposent systématiquement depuis le 1^{er} janvier 2016 aux commerçants une offre de **terminaux communiquant par le canal internet (technologie IP) pour réduire les frais de télécommunication** associés à l'utilisation de ces équipements. **60 % du parc a ainsi été équipé au 31 décembre 2016.**

Pour les clients qui ne pourraient pas s'équiper en matériel utilisant le canal internet pour des raisons techniques, les banques se sont engagées à travailler avec les opérateurs de télécommunication et les sociétés de routage de données monétiques, afin de mettre en œuvre des **offres commerciales comparables aux offres IP**, à compter du 1^{er} janvier 2016. L'équipement des commerçants et artisans itinérants nomades pourra être amélioré avec le développement d'offre de paiements par mobile au point de vente (MPOS) attractives, afin de **développer l'acceptation du paiement par carte bancaire dans des secteurs encore insuffisamment équipés.**

CONTACT PRESSE

Cabinet de Michel Sapin

Tél. : 01 53 18 41 13

sec.mef-presse@cabinets.finances.gouv.fr

Cabinet de Martine Pinville

Tél. : 01 53 18 44 13

sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr

economie.gouv.fr