



CHRISTINE LAGARDE
MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

Frais bancaires : Réunion du Comité consultatif du secteur financier

Christine LAGARDE

Bercy, le mardi 21 septembre 2010

DOSSIER DE PRESSE

www.economie.gouv.fr

Contacts Presse :

Cabinet de Christine LAGARDE - Jean-Marc PLANTADE / Elisa GHIGO : 01 53 18 41 35

Presse internationale : Bruno SILVESTRE : 01 53 18 41 35

Agir pour des frais bancaires plus justes et plus équilibrés

Objectif n°1 – Renforcer la transparence sur les frais bancaires

Faciliter la comparaison des prix pour les consommateurs

- A partir du **1^{er} janvier 2011**, les banques devront présenter en tête de leurs **nouvelles plaquettes tarifaires** une **liste avec le prix de 10 services standards**. Cette liste comprend les commissions d'intervention
- **D'ici la fin de l'automne**, les **banques proposeront au CCSF un sommaire-type de présentation des plaquettes tarifaires**. Ce sommaire-type sera **mis en place** par les banques **courant 2011**
- **D'ici la fin de l'année**, le **CCSF** en lien avec le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (**CFONB**) va se livrer à un exercice de **normalisation des termes utilisés dans les relevés et les plaquettes tarifaires**. Les **banques appliqueront** les termes harmonisés à **partir du 1^{er} avril 2011**

Renforcer la transparence sur les frais bancaires

- **A partir du 30 juin 2011**, les banques feront figurer le **total mensuel des frais bancaires** dans les **relevés mensuels de compte**
- Le **CCSF** se voit confier une **mission d'observatoire des tarifs bancaires**. A cet effet, il mettra en place des **indicateurs de suivi** et publiera un **rapport annuel** sur le sujet. Le **premier rapport** sera remis le **15 septembre 2011**

Faciliter la mobilité bancaire

- Le **CCSF** fera en **octobre 2010** un **premier bilan du nouveau service de mobilité bancaire** que les banques ont mis en place depuis le **1^{er} juillet 2009**. A l'issue de ce premier bilan, le CCSF fera réaliser une **étude d'analyse et de propositions** afin que le CCSF soit en mesure de proposer, le cas échéant, des **voies d'amélioration d'ici le 1^{er} juin 2011**

Objectif n°2 – Avancer vers des forfaits plus adaptés aux besoins des consommateurs

- **Engagement des banques** à mettre en place une **nouvelle génération de forfaits personnalisables** par le client
- **Engagement des banques** à **garantir** que les **forfaits présentent toujours un avantage tarifaire par rapport à l'offre à la carte**

Objectif n°3 – Prévenir les incidents de paiement et réduire leur impact pour les clientèles fragiles

- **A partir du 30 juin 2011, création d'une nouvelle offre « forfait sécurité »** qui contiendra des moyens de paiement qui aident les clientèles fragiles à **prévenir les incidents** (carte anti-dépassement, absence de chéquier). Les **banques se sont engagées à présenter clairement cette offre dans les plaquettes tarifaires**
- **Dans le cadre du « forfait sécurité », les frais pour incidents** - notamment les commissions d'intervention - seront **divisés par deux** par rapport au tarif actuel ou seront fixés à un niveau modeste
- **Dans le cadre du « forfait sécurité », le nombre d'occurrence de frais pour incidents** sera **plafonné** par jour et/ou par mois
- **Courant octobre/novembre 2010, chaque banque présentera au CCSF le dispositif qu'elle aura décidé de mettre en place**

Objectif n°4 – Faciliter les paiements au quotidien

- Mi-octobre, **Christine LAGARDE** réunira les dirigeants des banques de détail pour **lancer une initiative de développement d'un nouveau « virement de proximité »** facile et pratique à utiliser au quotidien

Objectif n°5 – S'assurer de la mise en œuvre effective des engagements CCSF

- **Le CCSF fera un premier bilan de la mise en œuvre de ces mesures** avant le **1^{er} juin 2011**
- **Christine LAGARDE demande à l'Autorité de contrôle prudentiel en coopération avec la DGCCRF de contrôler le respect des engagements et du calendrier d'application.** Elle leur demande de **lui faire rapport d'ici fin 2011**

**MESURES DECIDEES DANS LE CADRE DU CCSF
DU 21 SEPTEMBRE 2010**

Relevé de conclusions

Examinant les propositions de MM. PAUGET et CONSTANS en matière de tarification bancaire, le CCSF est convenu des mesures et engagements suivants :

□ **Renforcer la lisibilité, la transparence, la comparabilité et le suivi des tarifs bancaires :**

- Accord sur une liste standard de 10 tarifs bancaires à présenter en tête des plaquettes tarifaires des établissements et sur internet (annexe I jointe). Les établissements s'engagent à mettre en place ce dispositif dès le 1^{er} janvier 2011 sur internet et dès le premier renouvellement des plaquettes tarifaires en 2011.
- Engagement des banques à présenter de manière suffisamment détaillée les récapitulatifs annuels à compter des frais perçus en 2010. Le CCSF examinera d'ici fin 2010 les pratiques des banques en la matière et leurs propositions pour améliorer le détail des récapitulatifs.
- Engagement des banques de présenter au CCSF à l'automne 2010 un sommaire-type de présentation des plaquettes tarifaires pour tous les établissements. Mise en place par les établissements dès le premier renouvellement des plaquettes tarifaires en 2011.
- Engagement des banques à faire figurer dès le 30 juin 2011 sur les relevés de compte le total mensuel des frais bancaires ainsi que le plafond de l'autorisation de découvert.
- Accord des banques et des associations de consommateurs pour valoriser les glossaires élaborés dans le cadre du CCSF qui seront mis en ligne sur les sites internet des banques d'ici la fin 2010.
- Accord des banques pour mettre à jour d'ici fin 2010 dans le cadre du CCSF en liaison avec le CFONB le « socle d'harmonisation des opérations bancaires les plus courantes » notamment pour ce qui concerne les tarifs de la banque au quotidien. Cette initiative permettra d'aboutir à une harmonisation des termes utilisés dans les relevés et plaquettes tarifaires dès leur premier renouvellement après le 1^{er} avril 2011.
- Engagement des banques à développer leur communication sur le dispositif de mobilité bancaire et notamment sur leurs sites internet. Les banques présenteront ces actions de communication au CCSF. Le CCSF fera en octobre 2010 un premier bilan du dispositif et d'ici le 1^{er} juin 2011 proposera, le cas échéant, des voies d'amélioration du dispositif.

- Une mission de suivi des tarifs bancaires, y compris les tarifs outre-mer, sera officiellement confiée au CCSF. Mise en place d'indicateurs de suivi et publication de rapports annuels. Le premier rapport sera remis le 15 septembre 2011.

□ Ouvrir la voie à des moyens de paiement plus modernes :

- Accord des banques à poursuivre leur engagement pour la diffusion active de la carte à autorisation systématique et intégration de son tarif dans la liste standard des 10.
- Lancement par le CCSF de travaux pour l'évolution du TIP dont la migration sera ensuite assurée dans le cadre de la mise en place du SEPA.
- Engagement des banques à proposer une initiative sur le virement de proximité pouvant se substituer au chèque.
- Lancement en septembre 2010 par le CCSF d'une étude sur l'utilisation du chèque.

□ Améliorer le fonctionnement des forfaits :

- Engagement des banques pour mieux détailler le contenu des forfaits dans les plaquettes tarifaires et lors de la souscription.
- Engagement des banques à garantir que les forfaits présentent toujours un avantage tarifaire par rapport à l'offre à la carte.
- Engagement des banques à mettre en place une nouvelle génération de forfaits personnalisables par le client. Compte tenu de ce que les principaux réseaux bancaires ont indiqué avoir engagé une réflexion sur le contenu de leur offre en matière de forfaits, le CCSF dressera un premier état des lieux avant le 1^{er} juin 2011.

□ Prévenir les incidents de paiement et leur impact pour les consommateurs :

Pour tous les clients des banques :

- Accord des banques pour renforcer le dialogue avec leurs clients afin d'adapter, toutes les fois que les évolutions de leurs situations le nécessitent, le montant des autorisations de découvert, à la hausse comme à la baisse. Engagement des banques de communiquer à leurs clients cette possibilité en 2011. Une présentation sera faite au CCSF courant 2011.
- Accord des banques pour proposer et valoriser auprès de leurs clients une offre d'alerte sur le solde par tous moyens, notamment par SMS, afin de les inciter à s'équiper d'un tel service. Engagement des banques à présenter ces offres au CCSF au premier trimestre 2011.

- Accord pour ouvrir sous l'égide du CCSF un dialogue entre facturiers, banquiers et consommateurs afin de permettre aux clients de mieux maîtriser les dates des prélèvements automatiques et de limiter les représentations.

Pour les clientèles fragiles :

- Engagement des banques à intégrer dans toutes les offres bancaires de gammes de paiements alternatifs (GPA) un nombre minimum d'alertes sur le niveau du solde. Mise en place du dispositif courant 2011.
- Engagement des banques à intégrer dans les offres GPA un tarif limité pour les frais d'incident, notamment les commissions d'intervention. Ce tarif sera établi à 50% du tarif actuel ou à un niveau modeste. Les offres GPA comprendront aussi un plafonnement du nombre d'occurrences par jour et/ou par mois des frais d'incident. Chaque banque présentera au CCSF à une date à fixer (octobre/novembre 2010) le dispositif qu'elle aura décidé sur la base des propositions du rapport PAUGET-CONSTANS en la matière. Mise en place du dispositif complet au 30 juin 2011.
- Engagement des banques à proposer d'ici fin 2010 une solution transitoire permettant au minimum de limiter la perception de ces frais d'incidents dans le cadre de la GPA existante.
- Accord des banques de promouvoir de façon appropriée auprès de leurs clients, notamment ceux connaissant un grand nombre d'incidents, leurs nouvelles offres GPA. Engagement des banques à présenter clairement cette offre dans leur plaquette tarifaire.

□ Autres mesures, conditions d'application et calendrier :

- Le CCSF examinera d'ici la fin novembre 2010 les autres mesures proposées par le rapport, notamment dans les domaines de la formation des réseaux bancaires et de l'éducation financière, et de la demande d'un plan d'action faite à l'administration pour promouvoir davantage l'utilisation et l'acceptation par les services publics des moyens de paiement autres que le chèque.
- Pour chacun des engagements convenus, le CCSF examinera ses modalités précises de mise en œuvre et son calendrier d'application. L'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) en coopération avec la DGCCRF contrôlera le respect des engagements et du calendrier d'application. Elles feront rapport au Ministre d'ici fin 2011.
- Un calendrier d'ensemble sera établi en novembre 2010, permettant à l'essentiel des mesures d'être appliquées dès 2011.
- Le CCSF fera un premier bilan de la mise en œuvre de ces mesures avant le 1^{er} juin 2011.

ANNEXE I

Extrait standard des tarifs*

Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle

Liste des services (1)	Prix en euros
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur l'Internet (2)	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an »
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	X euros par mois / par trimestre / par an... permettant de recevoir N alertes par semaine / mois / année Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an »
Carte de paiement internationale à débit immédiat	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an »
Carte de paiement internationale à débit différé	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an »
Carte de paiement à autorisation systématique	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an »
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro	« X euros par retrait » complété le cas échéant par « à partir du Nième retrait par mois »
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	En agence : par virement Par l'Internet : par virement
Frais de prélèvement (3)	Mise en place d'une autorisation de prélèvement (4) Par prélèvement
Commission d'intervention (5)	« X euros par opération / par jour » et le cas échéant « avec un plafond de X euros par jour / par mois / ... »
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	X euros par mois / par trimestre / par an Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an »

N.B. pour les plaquettes tarifaires diffusées dans les collectivités d'Outre-mer, la liste est complétée par les frais annuels de tenue de compte.

* Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité consultatif du Secteur financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur l'Internet un extrait standard des tarifs.

RENOIS :

- (1) La liste des services doit reprendre les termes de la liste standard. Il peut y être ajouté entre parenthèses le nom commercial du produit.
- (2) Abonnement permettant de réaliser au minimum sur Internet les opérations de banque au quotidien (solde et historique des comptes, virements SEPA internes et vers des tiers).
- (3) En cas de tarifs différents en fonction de l'organisme bénéficiaire, la précision devra être apportée.
- (4) Sauf gratuité imposée par la loi.
- (5) Définition retenue par le glossaire du CCSF « Banque au quotidien et crédit » : Somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires erronées, absence ou insuffisance de provision...)

ANNEXE II

Programme de travail du CCSF

Le CCSF est chargé de poursuivre l'examen et la mise en œuvre des propositions du rapport sur la tarification des services bancaires, notamment s'agissant des mesures décidées lors de la session plénière du 21 septembre 2010. Il se propose de poursuivre la mission que lui a confiée le Ministre selon le calendrier prévisionnel suivant :

Septembre 2010 :

- Lancement d'une étude sur l'utilisation du chèque.

Octobre-novembre 2010 :

- Premier bilan du dispositif d'aide à la mobilité bancaire.
- Présentation par les banques d'un sommaire-type de présentation des plaquettes tarifaires.
- Début de la mission de suivi des tarifs bancaires du CCSF (premier rapport annuel à remettre le 15 septembre 2011).
- Ouverture du chantier de dialogue entre les banques et les facturiers pour mieux maîtriser les dates des prélèvements automatiques et de limiter les représentations.
- Présentation par les banques de la nouvelle offre GPA, comprenant notamment des tarifs limités de frais d'incidents et un plafonnement en nombre de ces frais.
- Examen des propositions du rapport sur la tarification bancaire qui n'ont pas encore fait l'objet d'une mise en œuvre concrète, en particulier : formation des réseaux bancaires, éducation financière, efforts de l'administration pour promouvoir davantage l'utilisation et l'acceptation par les services publics des moyens de paiement autres que le chèque.
- Fixation d'un calendrier d'ensemble pour la mise en œuvre des mesures décidées dans le cadre du CCSF.

Avant fin 2010 :

- Examen des pratiques des banques en matière de présentation des récapitulatifs annuels de frais et propositions pour en améliorer le détail.
- Mise à jour du « socle d'harmonisation des opérations bancaires les plus courantes » en lien avec le CFONB.
- Lancement de travaux sur la migration du TIP dans le cadre du projet SEPA.

Avant le 1^{er} avril 2011 :

- Présentation par les banques de leurs offres d'alerte sur le solde.

Avant le 1^{er} juin 2011 :

- Premier état des lieux de l'évolution de l'offre de forfaits.
- Premier bilan de la mise en œuvre des mesures décidées dans le cadre du CCSF.
- Formulation de propositions pour améliorer le dispositif d'aide à la mobilité bancaire suite au premier bilan établi à l'automne 2010.

Avant fin 2011 :

- Présentation par les banques des dispositifs de suivi de la clientèle devant permettre une adaptation du niveau du découvert lorsque cela est nécessaire.

RAPPORT SUR LA TARIFICATION

DES SERVICES BANCAIRES

Georges Pauget
Emmanuel Constans

Rapporteur :
Jean Guillaume

JUILLET 2010

- Résumé -

1/ LE DISPOSITIF FRANÇAIS DE TARIFICATION BANCAIRE

Un modèle spécifique

Le dispositif français de tarification bancaire est caractérisé par des spécificités qui le distinguent des autres modèles européens. Les grandes banques françaises sont organisées suivant le modèle de la banque universelle, qui propose l'ensemble des produits de la banque de détail via un réseau dense qui permet d'entretenir une relation durable avec le client. Cette organisation intégrée favorise le développement des péréquations de marge entre différents types de produits, ce qui a un effet déterminant sur la tarification des services bancaires.

Un dispositif de tarification globalement efficient...

Pris dans leur ensemble –c'est-à-dire en incluant le crédit et l'épargne– les tarifs des services bancaires sont plus faibles en France que dans les autres économies européennes comparables. Le produit net bancaire par habitant bancarisé est ainsi plus faible en France qu'au Royaume-Uni (-52%), qu'en Italie (-46%) ou même qu'en Allemagne (-6%).

Cette modération tarifaire s'accompagne d'une qualité de service élevée, le nombre de conseillers clientèle par habitant étant significativement plus élevé en France que dans le reste de l'Europe (176 pour 100 000 habitants contre 130 en moyenne dans l'UE), de même que le nombre d'agences et des DAB. Les enquêtes d'opinion confirment que le taux de satisfaction de la clientèle des banques françaises demeure élevé, ce qui tient notamment à la simplicité du modèle relationnel développé par les banques ainsi qu'à la sécurité des mécanismes de crédit et des moyens de paiement.

Il existe ainsi un écart persistant entre la réalité de la tarification bancaire et sa perception par les consommateurs. Les services financiers facturés au sens de l'INSEE représentent 0,57% des dépenses de consommation des ménages, soit près de quatre fois moins que les services d'assurance et trois fois moins que les services de télécommunication.

... mais déséquilibré

Le crédit immobilier, conçu comme un produit d'appel, est consenti à des marges très faibles, les taux d'intérêts pratiqués étant sensiblement inférieurs à la moyenne européenne. De plus, le recours au chèque, qui représente 22,5% des volumes de paiement effectués en France, est gratuit, de même que les retraits d'espèce dans les DAB de groupe, ce qui constitue un cas isolé en Europe.

Ces effets de réduction ou de perte de marge sont compensés par la tarification de la banque au quotidien (gestion du compte, moyens de paiement, gestion des incidents), en particulier par les

cotisations de carte bancaire et par les forfaits (*packages*), qui sont beaucoup plus développés que dans le reste de l'Europe et concernent un français bancarisé sur deux.

Un consommateur français ayant un profil européen moyen de consommation dépensera chaque année un montant 14,5% plus élevé que la moyenne des 6 principaux partenaires de la France¹, selon les estimations recueillies par la mission.

L'évolution des tarifs de la banque au quotidien est cependant modérée en France, avec un rythme de progression inférieur à l'indice générale des prix à la consommation de l'INSEE depuis 2005. Si les prix des forfaits connaissent une hausse de l'ordre de 3% par an, ceux des opérations de banque à distance diminuent.

L'accumulation des frais d'incidents et de commissions d'intervention constitue une difficulté pour une minorité de consommateurs fragiles, que la mission estime représenter environ 1% de la clientèle des banques. Ceci provient d'un déficit de prise en charge adaptée et de prévention au bénéfice des clientèles fragiles, les conditions n'étant pas réunies pour leur permettre d'éviter de se trouver trop fréquemment en situation d'irrégularité ou d'absence de provision. Le niveau des commissions d'intervention et le plafond du nombre de ces opérations qui peuvent être facturés par jour ou par mois est également inadapté aux besoins de ces consommateurs en difficulté.

2/ BILAN DES MESURES RÉCENTES

□ Des progrès indéniables...

Une série de mesures a permis d'améliorer la transparence sur les tarifs de la banque au quotidien : le récapitulatif annuel des frais bancaires ; l'obligation faite aux banques de rendre accessible leurs brochures de tarifs en agence et sur internet ; la mise en place de codes visuels pour signaler les frais sur les relevés mensuels ; le glossaire des expressions bancaires les plus courantes élaboré dans le cadre du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF).

D'autres mesures ont mis l'accent sur la mobilité bancaire : mise en place par chaque banque d'un service d'aide à la mobilité ; 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).

L'accès des consommateurs à bas revenu aux services bancaires a également été promu: facilitation de la procédure de droit au compte ; mise en place de la gamme de paiements alternatifs au chèque ; plafonnement des frais relatifs aux incidents de paiement ; développement de la carte de paiement à autorisation systématique (8,5 millions en circulation en 2009, contre 5,5 en 2004). Ces

¹ Italie, Allemagne, Royaume-Uni, Espagne, Pays-Bas, Belgique.

initiatives ont permis que 96% des ménages en situation de pauvreté monétaire disposent aujourd'hui d'une carte bancaire et 99% d'un compte courant.

... mais insuffisants

La complexité de l'information tarifaire fait obstacle à sa bonne compréhension par le consommateur. Les brochures sont trop longues, trop peu pédagogiques et les dénominations varient trop d'une banque à l'autre pour permettre la comparaison des offres, condition du développement d'une concurrence accrue sur le segment de la banque au quotidien.

Les forfaits (*packages*) ne répondent pas toujours aux besoins de consommateurs. Ils sont parfois composés de trop nombreux services, dont certains ont une utilité contestable, bien que ceci soit compensé par une réduction par rapport aux tarifs à la carte supérieure aux pratiques relevées dans les autres pays européens. Certains établissements évoluent toutefois vers une offre de forfaits personnalisables qui sont susceptible de mettre fin à l'essentiel des difficultés actuellement relevées.

Enfin, le plafonnement des frais pour incidents de paiement, s'il a éliminé les abus, n'a pas empêché les phénomènes de « cascade de frais » et s'est traduit par un alignement de la majorité des établissements sur les plafonds. La gamme de paiements alternatifs n'a pas été suffisamment promue par les banques.

3/ LES ORIENTATIONS ET PROPOSITIONS

Six orientations pour une tarification bancaire responsable

- Défendre les acquis positifs, notamment l'interbancaire.
- Mettre en place un système de mesure et de suivi partagé, pour permettre à l'ensemble des parties prenantes de disposer de données de référence.
- Mettre les nouvelles technologies de l'information au service de tous les consommateurs en remplacement progressif du chèque.
- Renforcer la protection des clientèles les plus fragiles.
- Maintenir une concertation active.
- Développer l'éducation financière et budgétaire.

Les propositions de la mission

- *Accroître la lisibilité, la transparence et la comparabilité des tarifs bancaires :*
 1. Une dénomination commune unique des principaux frais et services bancaires (harmonisation d'ici fin 2010 sur la base des glossaires du CCSF).

2. Une liste standard des 10 principaux tarifs bancaires en tête de toutes les plaquettes tarifaires.
 3. Faire figurer les frais correspondant à ces 10 opérations dans le récapitulatif annuel.
 4. Proscrire toute présentation globale du récapitulatif annuel.
 5. Faire figurer sur les relevés de compte le montant total des frais prélevés au cours du mois.
 6. Faire figurer sur les relevés de compte le montant de l'autorisation de découvert.
 7. Assurer la promotion du service d'aide à la mobilité bancaire mis en place depuis 2008.
 8. Une mission de suivi des tarifs bancaires confiée au CCSF, y compris sur les tarifs outremer.
- *Renforcer la formation des réseaux bancaires et l'éducation financière.*
9. Un effort de formation des conseillers clientèle.
 10. Demander à l'Institut d'éducation financière du public (IEFP) de mettre en place des outils d'information sur la tarification bancaire.
- *Développer des moyens de paiement mieux adaptés aux besoins des clients et aux évolutions technologiques dans un cadre européen :*

Remplacement progressif à moyen terme du chèque :

11. Une enquête demandée au CCSF sur l'utilisation du chèque d'ici fin 2010.
12. Un plan d'action concerté au 1er semestre 2011 avec des objectifs chiffrés.
13. Une étude en 2010 sur la rénovation et le maintien du TIP.
14. Un plan de développement demandé à la profession bancaire sur le virement électronique de proximité.
15. Demander la diffusion active de la carte à autorisation systématique.
16. Demander à la DGCCRF et au CCSF de veiller au respect des engagements de 2004 sur la gratuité des retraits d'espèce auprès de l'agence où le compte de dépôt est ouvert.

Demande faite à l'Administration :

17. Remplacer les paiements de l'administration par chèque par des virements.

18. Relancer l'acceptation par les administrations des moyens de paiement autres que le chèque (carte bancaire, prélèvement, virement...).
- *Mettre en place une nouvelle génération de forfaits de services bancaires (packages) :*
19. Remplacer les forfaits actuels par des propositions personnalisées : offre ouverte, modulaire, clarté tarifaire.
 20. Lors des offres de souscription des forfaits, mieux détailler et expliquer les composants et la tarification.
 21. Débarrasser les forfaits, d'entrée de gamme notamment, de tout « service inutile » entraînant un prix accru injustifié.
 22. Demander aux établissements bancaires de garantir que les forfaits présentent toujours un avantage tarifaire réel par rapport à des achats à la carte.
 23. Simplifier les forfaits d'entrée de gamme.
- *Améliorer le traitement des incidents de paiement, notamment pour les clientèles fragiles afin de réduire les frais associés :*
- Pour tous les clients des banques :**
24. Réviser plus fréquemment les montants des autorisations de découvert, à la hausse comme à la baisse.
 25. Engagement des banques de proposer des alertes sur le solde par tous moyens (SMS...).
 26. Chantier à ouvrir entre facturiers et banquiers pour permettre au client de mieux maîtriser les dates des prélèvements automatiques et limiter les représentations.
- Pour les clientèles fragiles :**
27. Intégrer dans toutes les GPA un nombre minimum d'alertes de niveau de solde par voie de SMS ou de message interne au choix du client.
 28. Réduction substantielle des frais d'incident : - 50 % sur la commission d'intervention ou maximum de 5 euros par commission dans le cadre de la GPA.
 29. Plafonnement du nombre de commissions d'intervention par jour ou par mois pour les clients GPA.
 30. Engagement des banques de promouvoir les offres GPA.

- *Favoriser un rééquilibrage des revenus de la banque de détail pouvant entraîner une diminution ou une modération durable des tarifs bancaires*

31. La mission estime qu'il y a place pour une action des autorités de supervision. L'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) mise en place en 2010 pour les secteurs de la banque et de l'assurance a désormais une double mission explicite de contrôle prudentiel et de protection des clientèles. Il lui appartient ainsi, selon la mission, d'exercer une surveillance particulière de cette évolution, voire, si le déséquilibre constaté persistait, d'exiger des établissements concernés des fonds propres supplémentaires (au titre du pilier 2) pour couvrir le risque créé.

- *Proposition de méthode*

32. Consulter le CCSF dans les meilleurs délais sur les mesures proposées et recommandées dans le rapport. Privilégier une mise en œuvre de ces mesures dès 2010 sur la base d'engagements professionnels appliqués sous le contrôle de l'ACP et dans le cadre d'un suivi concerté au sein du CCSF.