



---

## **TARIFS ET MOBILITE BANCAIRES : LE DESOLANT PALMARES DES BANQUES !**

---



---

## INTRODUCTION : LES FRAIS ET LA MOBILITE, DEUX SUJETS INEXTRICABLEMENT LIES

---

### ⇒ Pas de concurrence sans mobilité des clients...

La mobilité bancaire, ou taux d'attrition, est en premier lieu une donnée statistique : c'est la part des clients qui changent d'établissement bancaire chaque année.

Ce chiffre traduit le dynamisme réel du marché bancaire : la possibilité des clients de changer aisément de banque et donc à sanctionner éventuellement des mauvaises pratiques ; la concurrence entre les établissements bancaires pour attirer vers eux de nouveaux clients par le prix ou par l'innovation ; et la facilité de changer de banque à moindre coût. Rappelons que la théorie économique consacre la « libre entrée et sortie des acteurs » comme l'un des cinq piliers, avec notamment la transparence du marché, de la concurrence pure et parfaite...

Or, au vu des chiffres nationaux et européens, force est de constater que le marché français est l'un des moins dynamiques : avec officiellement 7,6% de clients changeant de banque, le marché français est en-dessous de la moyenne européenne (8,6%). Et encore, ce chiffre est très probablement surestimé : par exemple, un client qui par suite d'un déménagement passe de la Caisse d'Epargne d'Ile de France à la Caisse d'Epargne Bretagne est compté comme ayant changé de banque. Tout comme une personne qui, s'étant vu fermer son compte par sa banque pour cause de difficulté financière, demande le droit au compte. En réalité, le chiffre de la mobilité française s'approche plus probablement de 5% que de 7,6%. A titre de comparaison, 14% des Espagnols ont changé de banque l'année dernière, et 9,5% des Allemands...

Pourquoi une aussi faible mobilité bancaire par rapport à nos voisins européens ?

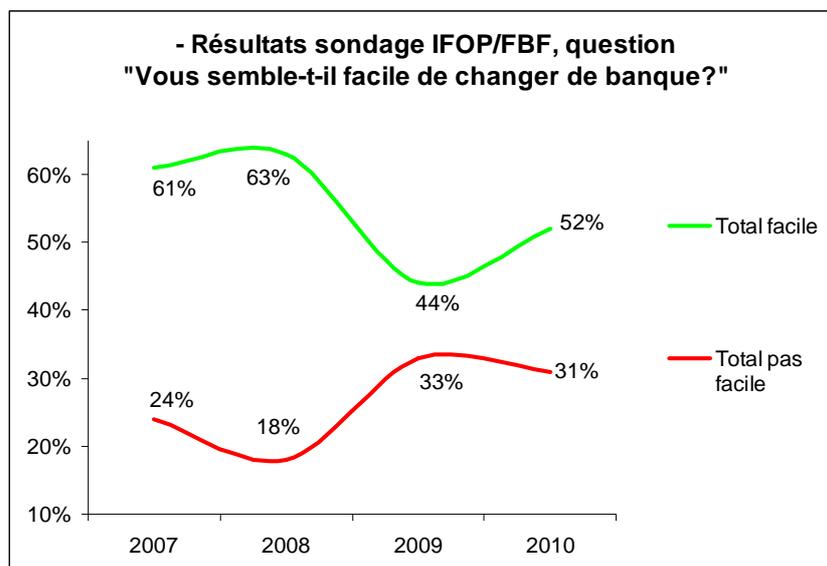
Loin d'être moins mauvaises que leurs voisines, les banques françaises imposent des frais de sortie importants, qui limitent d'emblée l'intérêt financier de changer de banque. Si la clôture d'un compte courant est aujourd'hui gratuite (et inscrite dans la loi), les banques facturent au client le transfert de la plupart des comptes d'épargne (PEL, CEL, PEP, etc.). L'enquête réalisée par l'UFC-Que Choisir en juin 2006 a montré qu'un transfert intégral des produits vers une nouvelle banque coûtait en moyenne 300€, somme que la faible concurrence tarifaire entre les banques ne permet pas de rattraper rapidement.

La mobilité bancaire est également difficile à réaliser si l'on a souscrit un crédit (incompatibilité des taux d'une banque à l'autre) ou acheté des produits financiers (Sicav, obligations, actions etc., qui sont spécifiques pour chaque banque). C'est également le cas si l'on a eu des incidents de paiement (refus de la banque de faire passer une opération sur le compte, ce qui peut entraîner un fichage à la Banque de France).

Dernière raison de la faible mobilité française : la psychologie des clients, qui pensent à tort ou à raison que changer de banque, c'est compliqué, ça prend du temps...Et ça peut être dangereux.



Même l' « Observatoire 2010 de l'opinion sur l'image des banques », commandé à l'IFOP par la Fédération Bancaire Française montre que pour les Français, changer de banque semble de plus en plus compliqué !



Les consommateurs n'ont pas forcément tort : vouloir changer de banque implique de lister l'ensemble des prélèvements ou virements qui passent sur l'ancien compte en banque, pour pouvoir les changer. Mais également les chèques : le client qui veut changer de banque doit lister l'ensemble des chèques qu'il a fait depuis un an, et vérifier que ceux-ci sont bien passés sur son futur ancien compte. Si jamais il ferme son compte et qu'un chèque passe, il risque de se retrouver fiché pour chèque sans provision à la Banque de France avec toutes les pénalités qui y sont liées...C'est d'autant plus dangereux que son ancienne banque n'a aucune obligation de le contacter pour lui signaler l'incident !

### ⇒ ...Et pas de baisse des tarifs sans concurrence !

Du fait de ces multiples barrières à la sortie, le consommateur français est donc l'un des plus « liés » à sa banque en Europe. Les banquiers peuvent donc plus facilement augmenter leurs tarifs sans craindre la sanction habituellement prévue dans un marché concurrentiel : le départ massif des clients vers un concurrent moins cher, ou plus efficace.

Ce qui explique que le marché français soit l'un des plus chers en Europe, selon plusieurs études :

- En 2009, le rapport de la Commission Européenne commandé par Mme Kuneva, Commissaire Européen en charge de la protection du consommateur, a placé les banques françaises en troisième place des plus chères et des moins transparentes de l'Union Européenne.
- En juin 2010, l'étude de l'UFC-Que Choisir a montré que les guides tarifaires étaient totalement illisibles pour les consommateurs, que les packages bancaires représentaient un surcoût quasi systématique par rapport au prix unitaire des tarifs réellement utilisés, et que les tarifs bancaires avaient fortement augmenté entre 2004 et 2009, en particulier pour les services utilisés par les populations les plus fragiles.
- En juillet 2010, le rapport demandé par Christine Lagarde à Messieurs Constans (président du CCSF) et Pauget (ancien Président du Crédit Agricole) a confirmé que la France se place parmi les pays européens les plus coûteux (6ème sur 27) en dépit de l'intégration dans leurs calculs du coût du crédit, moins élevé en France.
- Enfin une étude du cabinet de conseil Bain de septembre 2010 confirme la réputation de cherté des banques françaises : pour une moyenne européenne à 100, les banques françaises atteignent 115 points, contre 50 aux Pays-Bas ou 83 au Royaume-Uni.



---

## METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

---

### ⇒ Collecte des informations

Les bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir ont visité 1 746 agences bancaires de leur voisinage entre le 15 juin et le 11 septembre 2010.

Il s'agit principalement des agences des grands groupes (Crédit Agricole, BNP, BPCE, etc.), mais également des banques strictement locales : la banque Pouyanne d'Orthez, la banque Thémis de Strasbourg, ou la banque Marze d'Aubenas, pour n'en citer que trois.

En entrant dans les agences, les enquêteurs de l'UFC-Que Choisir devaient :

- Repérer si l'agence était dotée d'un affichage ou de dépliants relatifs à la mise en place d'un service d'aide à la mobilité bancaire.
- Vérifier si des brochures tarifaires étaient disponibles en libre service en agence.
- Prendre un exemplaire des conditions tarifaires pour chacune des agences.

Dans une deuxième étape, les bénévoles des associations devaient se rendre au guichet de l'agence pour annoncer qu'ils souhaitaient changer de banque et voulaient savoir comment se passait le transfert de compte courant dans cet établissement.

Afin de répondre aux éventuelles questions du guichetier ou du conseiller, un profil moyen a été défini : la personne souhaitant venir dans cette banque est mariée, elle gagne environ 2 500 euros nets par mois ; elle possède un plan d'épargne logement depuis 6 ans d'environ 10.000 euros et un LDD de 3.000 euros. Elle n'est pas fichée auprès de la Banque de France.

Les bénévoles, suivant un questionnaire prédéfini, ont noté les conditions dans lesquelles s'est passé l'entretien sur la mobilité bancaire : réponse du guichetier ou d'un conseiller ; réponse immédiate ou besoin de fixer un rendez-vous ultérieur, et dans ce cas, délai du rendez-vous.

Puis, suite à l'entretien, ont été notés les éléments suivants :

- L'évocation spontanée du service d'aide à la mobilité bancaire par les conseillers.
- Le degré annoncé de prise en charge par la banque du transfert de compte.
- Le délai annoncé pour que la banque réalise l'intégralité du transfert de compte.

Pour des raisons évidentes, nous n'avons pas demandé à nos bénévoles de changer réellement de compte. A donc été testée pour cette enquête toute la partie amont du service d'aide à la mobilité : la qualité de l'information visible en agence et fournie par les conseillers, la portée de la prise en charge de la mobilité bancaire par la banque d'accueil, les délais annoncés.

### ⇒ Traitement des informations

#### ● **Sur les frais bancaires**

L'UFC-Que Choisir a analysé l'ensemble des brochures tarifaires récoltées lors des visites en agence. Afin de pouvoir comparer les tarifs des différentes banques, nous avons sélectionné 8 des 10 tarifs qui devraient prochainement figurer dans une page récapitulative mise obligatoirement en amont de chaque brochure tarifaire (travaux du CCSF en cours) :

- Carte bancaire internationale à débit immédiat.
- Carte bancaire haut de gamme (Gold/Premier) à débit différé.
- Retrait distributeur hors réseau banque.



- Mise en place en agence d'un virement occasionnel externe.
- Mise en place d'un prélèvement automatique sur organisme financier.
- Commission d'intervention par incident de paiement.
- Assurance sur les moyens de paiement.
- Abonnement annuel au service transactionnel par téléphone et internet.

Pour des raisons techniques et de comparabilité, deux des dix produits bancaires qui devraient faire partie de cette future liste n'ont pas été étudiés :

- Le taux du découvert non autorisé, car il dépend avant tout des taux du marché interbancaire, et donc pas uniquement des politiques des banques. Ce qui le rend, par exemple difficile à comparer sur 2004/2010.
- Les alertes SMS sur les découverts, car c'est un produit encore peu diffusé et qui n'existait que dans très peu de banques en 2004.

Afin de connaître la banque régionale la moins chère, nous avons additionné le coût de ces opérations. Nous avons appliqué une multiplication pour les opérations les plus fréquentes, suivant les statistiques nationales :

- Pour les retraits d'argent dans les distributeurs d'une banque différente, nous avons retenu 15 retraits par an. Le nombre moyen de retraits par personne en France étant d'environ 30. Une partie minoritaire des retraits étant effectuée dans la banque du client, et les banques appliquant parfois un forfait de retraits externes non facturés, nous avons retenu le chiffre de 15 retraits par an.
- Mise en place en agence d'un virement occasionnel externe : 3 virements par an. Ce sont les statistiques Banque de France, sachant qu'il ne faut pas confondre ce type de virement avec les virements automatiques mis en place une fois, puis qui passent régulièrement.

Afin de chiffrer les évolutions tarifaires survenues sur les tarifs bancaires, nous avons comparé les résultats de 2010 avec les tarifs pratiqués en 2004, date des dernières enquêtes nationales sur la question. Ce comparatif a bien entendu pris en compte les changements survenus sur la période : fusions de caisses régionales, rachat de réseau, etc.

#### ● **Sur la mobilité**

Les bénévoles de l'UFC-Que Choisir ont retourné à la Fédération les questionnaires issus de leurs visites d'agences. Nous avons compilé leurs données en effectuant des tris de résultats pour chacune des grandes banques françaises.

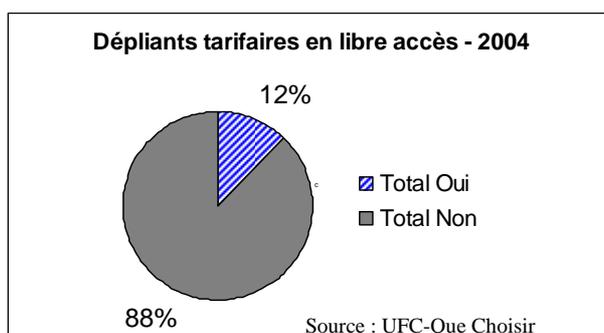
## RESULTATS SUR LES FRAIS BANCAIRES

### ⇒ Information des consommateurs : 40 % des banques ne respectent pas la réglementation ...

La bonne information des consommateurs sur les tarifs pratiqués par les banques est le premier facteur qui peut permettre la comparaison entre les banques, et donc favoriser la concurrence entre celles-ci.

Notre étude de juin 2010 a déjà montré que les plaquettes tarifaires étaient très mal conçues : lourdes (24 pages 305 tarifs en moyenne), difficiles à manier (les plaquettes sont composées différemment selon les banques, et les tarifs peuvent être indiqués de cinq façons différentes) et aux termes obscurs (aucune harmonisation n'existe sur les termes utilisés par les différentes banques), les plaquettes ne permettent pas une comparaison aisée entre les banques. C'est un premier frein à la mobilité, à la concurrence...Et donc au final à l'efficacité du marché bancaire.

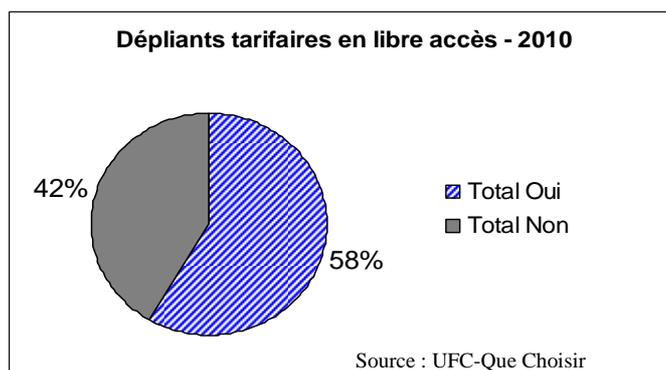
Lors de notre étude de 2004, l'UFC-Que Choisir avait montré que les brochures tarifaires des banques n'étaient que très rarement mises en libre disposition dans les agences :



Suite à ce constat accablant, le législateur est intervenu en 2005 pour forcer les banques à améliorer l'information de la clientèle sur leurs tarifs. Cette intervention a pris la forme d'un arrêté pris le 4 avril 2005, dont le texte est rédigé ainsi :

« L'information de la clientèle et du public sur les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte de dépôt doit se faire par voie d'affichage, de manière visible et lisible, et de dépliant tarifaires en libre-service, dans les locaux de réception du public. »

Par cet arrêté, les banques ont donc obligation de mettre à disposition du public, en plus de l'affichage des tarifs, des dépliant tarifaires en libre-service. Il ne s'agit donc pas pour le client de demander la brochure tarifaire au guichet ou à son conseiller, mais bien de pouvoir s'en saisir sans avoir à les demander. Or, 5 ans après la publication de cet arrêté, la mise à disposition des brochures en libre-service n'est toujours pas généralisée : seules 58% des banques suivent la loi !





Parmi les 42% de banques ne respectant pas la réglementation :

- Dans 34% des cas, les brochures étaient disponibles sur demande au guichet...Elles n'étaient donc pas en libre-service comme l'exige la réglementation
- Dans 8% des cas il n'y avait aucune brochure tarifaire disponible en agence !

A noter également, au-delà de la disposition des brochures en libre service, que 5% des brochures disponibles en agence sont des brochures datant de 2009... Le cas est particulièrement flagrant pour LCL où 21,7% des brochures tarifaires récoltées entre juin et septembre 2010 dataient d'août 2009 alors qu'il était possible de trouver sur internet une version de brochure datant de mars 2010 ! Non seulement l'information est difficilement accessible, mais le consommateur repart parfois avec une information tarifaire obsolète.

Au final, 4 banques sur 10 ne respectent pas la réglementation en vigueur sur l'information tarifaire en agence...

Ce résultat est la preuve que les banques peuvent avoir une interprétation très souple d'une réglementation contraignante...

### ⇒ **Le palmarès des banques nationales**

Les brochures tarifaires renvoyées par les bénévoles des associations locales nous ont permis d'étudier les politiques tarifaires de 110 établissements bancaires répartis sur toute la France. Rappelons que contrairement aux établissements nationaux (la Banque Postale, BNP Paribas, Société Générale, LCL, HSBC, CIC) les caisses régionales des Banques Populaires, des Caisses d'Epargne, du Crédit Agricole, du Crédit Mutuel et du Crédit du Nord ont des politiques tarifaires totalement indépendantes : la différence tarifaire entre deux Caisses régionales du même groupe peut être significative.

### **1. Résultats nationaux : les banques de l'Ouest et du Centre à la fête, celles de l'Est et du Sud à la traîne !**

A l'échelle nationale, la différence de tarifs entre les banques peut être très élevée : la banque Pouyanne est ainsi 82% plus chère que le Crédit Agricole Centre France !

On constate que les banques les moins chères pour les 8 tarifs sélectionnés sont souvent issues du centre ou du centre-ouest de la France. Les deux premières banques sont des banques Auvergnates : le Crédit Agricole Centre France et la Caisse d'Epargne d'Auvergne et du Limousin. De même, 7 autres banques du Centre ou de l'Ouest de la France figurent dans les 20 banques les moins chères.

A noter également qu'une seule banque nationale, et donc au tarif uniformisé à l'échelle nationale, parvient à se hisser dans les vingt premières du classement : la Banque Postale, qui malgré des augmentations parfois très importantes de tarifs (voir plus bas), se situe systématiquement dans les tiercés de tête des classements régionaux.



### Les vingt banques les moins chères en France pour les huit services retenus...

Rang	Tarif en €	Etablissement
1	171,4	CREDIT AGRICOLE CENTRE FRANCE
2	192,0	CAISSE D'EPARGNE D'AUVERGNE ET DU LIMOUSIN
3	193,4	CAISSE D'EPARGNE BRETAGNE - PAYS DE LA LOIRE
4	195,0	LA BANQUE POSTALE
5	196,6	CAISSE D'EPARGNE DE MIDI-PYRENEES
6	199,0	CAISSE D'EPARGNE PICARDIE
7	200,4	CREDIT AGRICOLE AQUITAINE
8	200,9	CAISSE D'EPARGNE AQUITAINE POITOU-CHARENTES
9	201,2	CAISSE D'EPARGNE LOIRE DROME ARDECHE
10	201,4	CREDIT MUTUEL DE LOIRE ATLANTIQUE, CENTRE-OUEST
11	202,0	CAISSE D'EPARGNE NORMANDIE
12	203,6	CREDIT AGRICOLE NORD EST
13	208,3	CAISSE D'EPARGNE LORRAINE CHAMPAGNE-ARDENNE
14	210,0	CAISSE D'EPARGNE LOIRE CENTRE
15	210,4	CAISSE D'EPARGNE ILE DE FRANCE
16	210,5	CREDIT AGRICOLE LORRAINE
17	214,8	BANQUE POPULAIRE DU NORD
18	215,2	BANQUE DE SAVOIE
19	216,1	CREDIT AGRICOLE BRIE PICARDIE
20	216,9	CAISSE D'EPARGNE COTE D'AZUR

Sans surprise, la banque la plus chère de notre classement est aussi la plus petite : la banque Pouyanne. Cette banque, qui ne possède que 11 agences réparties sur 3 départements, joue la carte de la proximité avec le client...aux dépens des tarifs. Sa taille ne lui permet pas en effet de bénéficier des mêmes pouvoirs de négociation pour le traitement des opérations ou auprès de certains prestataires (Visa, Mastercard) que les grands groupes bancaires. On trouve également 8 banques à dimension régionale dans les 20 banques les plus chères : les sept réseaux locaux du Crédit du Nord, qui bien qu'adossés à la Société Générale voient leurs tarifs converger aujourd'hui autour de 280€. Ainsi que le Crédit Maritime Bretagne Méditerranée, adossé aujourd'hui à BPCE.

### ...Et les 20 banques les plus chères pour ces mêmes services

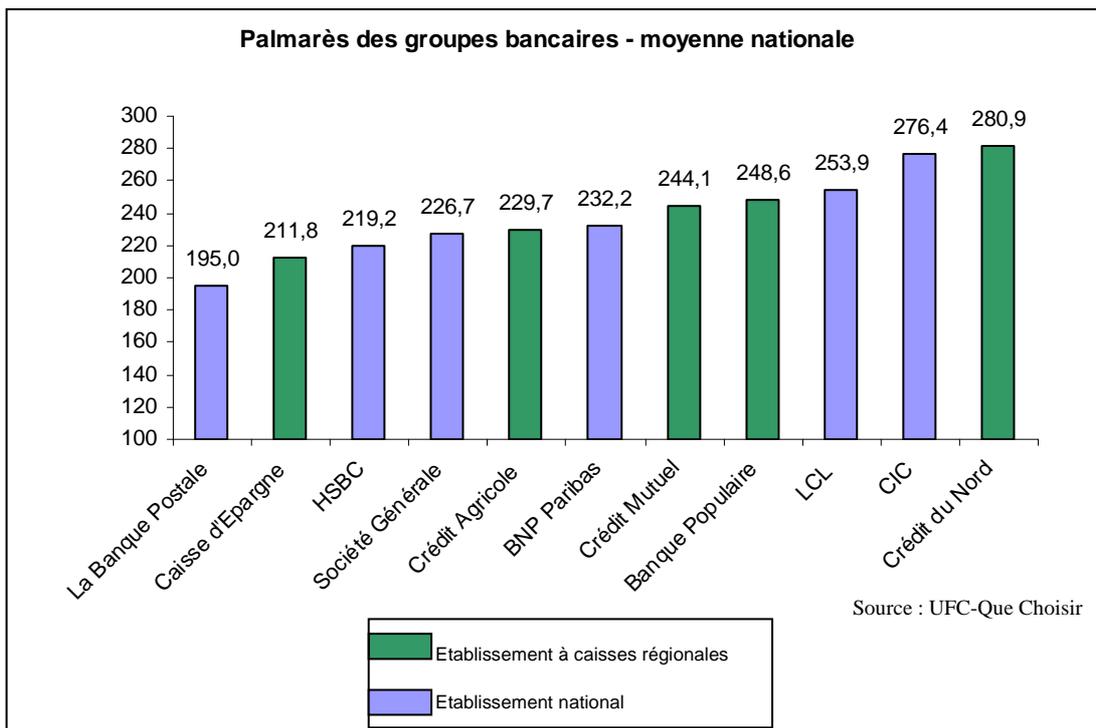
Rang	Tarif en €	Etablissement
1	311,2	BANQUE POUYANNE
2	287,9	BANQUE POPULAIRE PROVENÇALE ET CORSE
3	282,8	BANQUE RHONE-ALPES
4	282,8	BANQUE KOLB
5	280,8	BANQUE NUGER
6	280,8	BANQUE COURTOIS
7	280,8	BANQUE LAYDERNIER
8	279,8	CREDIT DU NORD
9	278,5	BANQUE TARNEAUD
10	277,5	BANQUE POPULAIRE CENTRE ATLANTIQUE
11	276,4	CIC
12	274,2	BANQUE POPULAIRE LOIRE ET LYONNAIS
13	272,4	BANQUE POPULAIRE D'ALSACE
14	271,0	BANQUE POPULAIRE DU SUD
15	267,9	CREDIT AGRICOLE SUD MEDITERRANEE
16	266,7	CREDIT MARITIME BRETAGNE NORMANDIE
17	265,6	CREDIT AGRICOLE SUD RHONE-ALPES
18	264,8	BRED BANQUE POPULAIRE
19	262,9	BANQUE POPULAIRE COTE D'AZUR
20	261,5	BANQUE POPULAIRE LORRAINE CHAMPAGNE



## 2. Comparatif entre les grands réseaux bancaires : aucune différence entre banques nationales et banques à caisses régionales

Les différences de tarifs existant au sein des réseaux à caisses régionales (Crédit Agricole, Crédit Mutuel, Banque Populaire, Caisse d'Épargne, et dans une moindre mesure, Crédit du Nord) rend souvent difficile la comparaison entre les grands groupes bancaires français.

Afin de résoudre cette difficulté, nous avons comparé la moyenne des tarifs pratiqués par les caisses régionales de chaque réseau à caisses avec les établissements nationaux (BNP Paribas, Société Générale, LCL, La Banque Postale, CIC, HSBC). Le résultat est le suivant :

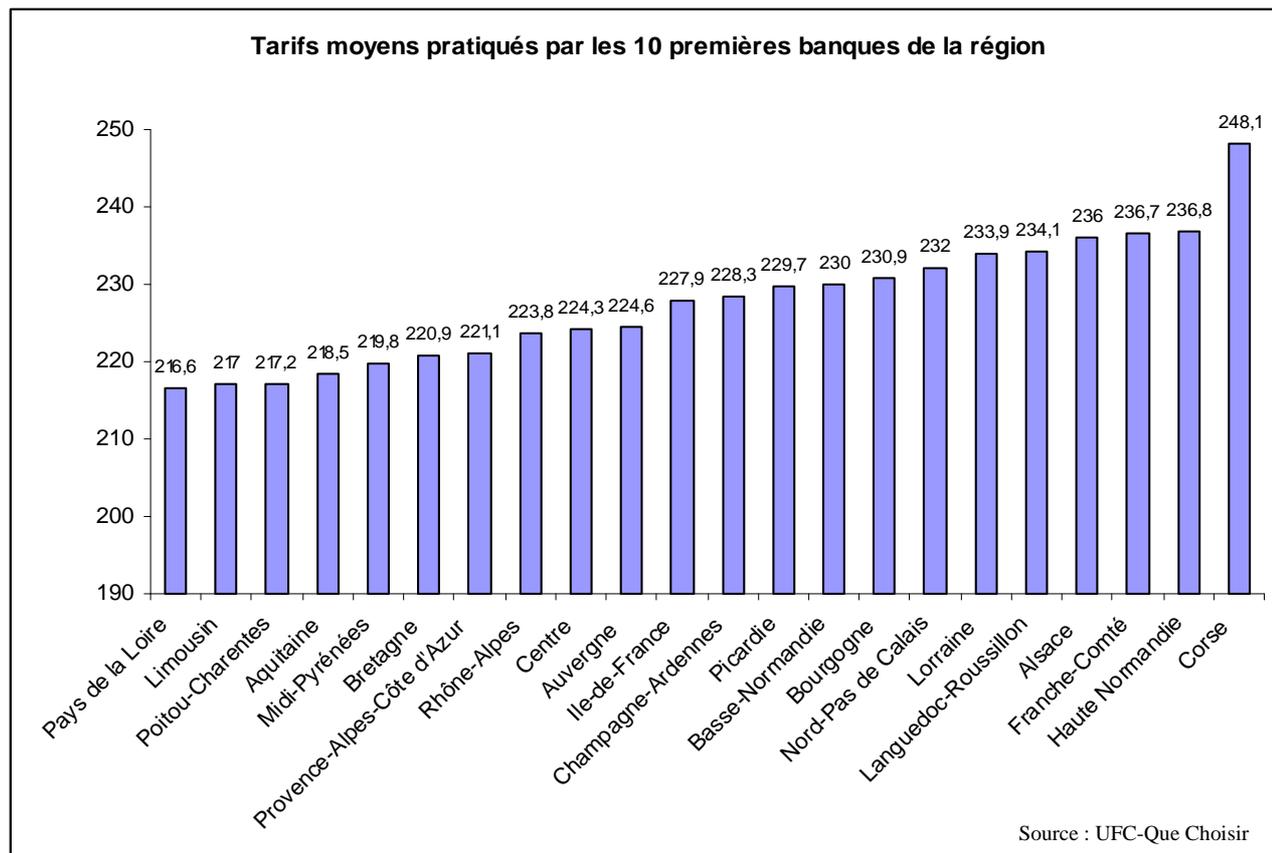


Aucune différence fondamentale n'est à constater entre les groupes « mutualistes » et les banques nationales : la Banque Postale apparaît bien en tête du classement. Le second groupe bancaire, et le premier mutualiste, est la Caisse d'Épargne. Le Crédit Agricole, première banque française en terme de nombre de clients, est en milieu de classement. Le CIC et le Crédit du Nord ferment la marche. La différence de tarif est de 44% entre la banque la plus chère et la banque la moins chère.



### 3. Comparatif interrégional : l'Océan Atlantique fait baisser les tarifs

La comparaison des tarifs des 10 premières banques au sein de chaque région française permet d'établir deux constats. Tout d'abord, comme le laissait présager le classement des banques, il vaut mieux habiter dans l'Ouest ou le Centre de la France que dans l'Est ou le Sud : les 6 régions les moins chères sont exclusivement issues de l'Ouest, alors que l'Est et le Sud monopolisent les dernières places. Le Nord est en milieu de classement. Les écarts ne sont pas négligeables : 15% des frais sur les 8 produits, 8,5% sans la Corse ! Le gain est bien évidemment plus prononcé dans la réalité, où les banques disposent de 305 tarifs en moyenne.

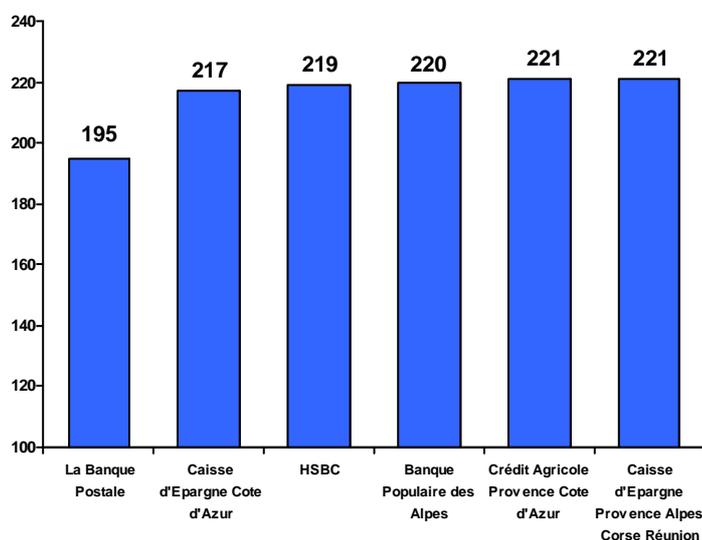


Autre constat : le marché bancaire est un marché régionalisé. Si l'on peut constater des différences entre les régions, au sein d'une même région les tarifs sont plus souvent lissés.



Ainsi cet exemple particulièrement frappant dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, où sur les 6 premiers établissements, les 4 banques à tarif strictement régional (Caisse d'Épargne Côte d'Azur, Banque Populaire des Alpes, Crédit Agricole Provence Côte d'Azur, Caisse d'Épargne Provence Alpes Corse Réunion) ont des écarts de tarifs très faibles.

- Tarifs des 6 premières banques, région PACA -



Source : UFC-Que Choisir

La conclusion de cette étude régionale est donc que les banques évoluent sur des marchés régionalisés. A l'exception des établissements nationaux à tarif unique (La Banque Postale, BNP, etc.), le niveau des tarifs bancaires se fixe à l'échelle régionale.

#### 4. Comparatif intercaisse : quand déménager sans changer de banque vous coûte 50% plus cher...

Les caisses régionales des banques dites « mutuelles » peuvent fixer librement leurs tarifs, ce qui peut donner des écarts substantiels entre deux caisses d'un même groupe...Et créer une mauvaise surprise pour un consommateur qui, pour cause de déménagement, passe d'une caisse régionale de l'Ouest à une caisse régionale de l'Est sans changer de banque !

Nous avons donc étudié les différences tarifaires existant au sein des 5 principaux réseaux à caisse régionale : Banque Populaire ; Caisse d'Épargne ; Crédit Agricole ; Crédit Mutuel ; Crédit du Nord

Réseau	Caisse la moins chère et tarif	Caisse la plus chère et tarif	Différence entre la plus chère et la moins chère
Banque Populaire	BANQUE POPULAIRE DU NORD 214,8	BANQUE POPULAIRE PROVENÇALE ET CORSE 287,9	34,0%
Caisse d'épargne	CAISSE D'EPARGNE D'AUVERGNE ET DU LIMOUSIN 192,0	CAISSE D'EPARGNE LANGUEDOC-ROUSSILLON 245,0	27,6%
Crédit Agricole	CREDIT AGRICOLE CENTRE FRANCE 171,4	CREDIT AGRICOLE SUD MEDITERRANEE 267,9	56,3%
Crédit Mutuel	CREDIT MUTUEL DE LOIRE ATLANTIQUE, CENTRE-OUEST 201,4	CREDIT MUTUEL SAVOIE MONT-BLANC 261,4	29,8%
Crédit du Nord	BANQUE TARNEAUD 278,5	BANQUE RHONE-ALPES 282,8	1,5%

Source : UFC-Que Choisir



A l'exception du Crédit du Nord, qui tend à unifier les tarifs entre ses différentes filiales régionales, les écarts entre les caisses régionales des différents groupes sont impressionnants : 56% entre le Crédit Agricole le moins cher et le Crédit Agricole le plus cher ; 34% pour les Banques Populaires ; 30% pour les Crédits Mutuels, et 28% pour les Caisses d'Épargne...Le consommateur a tout intérêt à être prudent quand il déménage : sans changer de banque, il pourrait payer les mêmes services 30% à 50% plus cher dans sa nouvelle région !

De telles différences de tarifs ne reposent sur aucun fondement économique : alors que le traitement des opérations (chèques, virements, opérations sur internet, etc.) se fait aujourd'hui dans des « usines » au moins multirégionales sinon nationales, et que chaque banque négocie un prix unique pour un nombre de services (cartes bancaires, assurances moyens de paiement, par exemple), rien ne justifie qu'une caisse régionale soit 56% plus chère que sa consœur de la même banque...

Cet exemple nous prouve une fois de plus que les tarifs bancaires ne sont absolument pas corrélés aux coûts de revient des banques : des marges importantes existent dans une grande partie des banques, marges qui dans un environnement réellement concurrentiel ne devraient pas exister...

### ⇒ **Des augmentations faramineuses de tarifs... surtout pour les clients en difficulté !**

Après cette vision géographique des tarifs bancaires, nous avons voulu compléter notre étude de juin 2010 sur la question des évolutions tarifaires.

Profitant de la récupération de l'ensemble des tarifs des grandes banques grâce aux bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir, nous avons voulu avoir une vision précise et complète de l'évolution des tarifs entre 2004-2010, pour les 8 services déjà évoqués. Pour rappel, l'inflation en France de fin 2004 à fin 2009 était de 8% ; de fin 2004 à mi-2010 d'environ 9%. Mais la plupart des brochures tarifaires des banques étant diffusées dès janvier 2010, nous partirons sur une inflation comparative de 8%.

	Moyenne 2004	Moyenne 2010	Evolution 2004/2010
CB débit immédiat	33,0	36,3	10,0%
CB haut de gamme à débit différé	111,0	119,8	7,9%
Coût du retrait déplacé (X15)	8,5	13,8	62,9%
Virement occasionnel (en agence) (X3)	10,5	10,5	0,0%
Prélèvement automatique sur Org. Financier (mise en place)	6,0	5,5	-7,8%
Commission d'intervention par incident	8,0	8,5	6,4%
Assurance moyens de paiement	22,1	25,1	13,8%
Abonnement annuel internet	28,8	17,9	-38,0%

L'étude des augmentations tarifaires moyennes sur chaque produit permet d'identifier trois tendances :

- Deux tarifs ont, en moyenne, baissé :
  - L'abonnement internet a baissé de près de 40%. Mais comparer 2004 et 2010 revient à comparer deux époques différentes : en 2004, internet n'était pas encore aussi démocratisé et la banque à distance était peu diffusée...et chèrement facturée. En 2010, une grande partie des consommateurs consultent leurs comptes et font des opérations sur internet, ce qui a permis d'importantes économies pour les banques : une opération par internet coûte au moins 6 fois moins cher aux banques qu'une opération en agence (entre 0,02€ et 0,15€ contre au moins 1€ en agence).
  - La mise en place d'un prélèvement automatique sur organisme financier : ce tarif a baissé de près de 8%.
- Trois tarifs ont connu une hausse inférieure à l'inflation :
  - Le virement occasionnel en agence, dont le tarif n'a en moyenne pas augmenté sur la période.
  - La commission d'intervention, dont l'augmentation moyenne, raisonnable sur la période, masque des grandes différences selon les établissements (voir infra).
  - La carte bleu haut de gamme, dont l'évolution est juste en-dessous de l'inflation.



- Enfin, trois tarifs ont connu des augmentations supérieures à l'inflation sur la période :
  - La carte bancaire classique, qui a augmenté de 10%. Cette augmentation n'a aucun fondement économique : la carte bleue a permis aux banques de réaliser d'importantes économies (un paiement par carte coûte deux fois et demi moins cher qu'un paiement par chèque), mais également de gagner beaucoup plus d'argent que le chèque, grâce aux nombreux frais et commissions qui y sont liés. Loin de répercuter à leurs clients les économies permises, les banques ont continué à augmenter le coût de la carte bleue.
  - L'assurance moyens de paiement a augmenté de près de 14% en moyenne. Cette augmentation est elle aussi douteuse, car selon l'observatoire de la sécurité des cartes de paiement, les fraudes sont en légère baisse depuis 2004. Les chèques, de moins en moins répandus et acceptés, sont de plus en plus contrôlés. Le montant moyen de fraude par carte est également en baisse. Il n'y a donc aucune raison économique pour que le coût de l'assurance moyen de paiement augmente.
  - Le coût moyen du retrait déplacé, enfin, a augmenté de près de 63% ! En 2004, une partie des banques continuait encore à ne pas facturer à leurs clients les retraits qu'ils pouvaient effectuer sur des distributeurs d'autres banques. Aujourd'hui, la facturation est généralisée.

	B. Populaire	B. Postale	BNPP	C. d'Epargne	CIC	C. Agricole	C. Mutuel	C. du Nord	HSBC	LCL	SG
CB classique débit immédiat	7,3%	9,2%	18,6%	5,9%	14,4%	9,9%	11,4%	14,7%	4,5%	15,8%	18,8%
CB haut de gamme débit différé	1,5%	3,4%	3,1%	1,5%	5,0%	14,2%	8,8%	6,2%	1,6%	4,9%	4,1%
Retrait déplacé (X15)	34,4%	0,0%	0,0%	607,7%	0,0%	41,7%	24,3%	0,0%	100%	0,0%	0,0%
Virement occasionnel en agence (X3)	-13,7%	14,0%	3,1%	-5,1%	-6,2%	4,1%	10,1%	9,8%	4,2%	8,3%	-12,3%
Mise en place d'un prélèvement sur Org. Financier	-35,4%	0,0%	0,0%	-51,1%	8,3%	13,5%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Commission d'intervention par incident	1,5%	48,9%	10,3%	2,3%	8,7%	14,8%	17,9%	10,3%	-19%	7,7%	9,6%
Assurance moyens de paiement	4,7%	37,9%	25,0%	18,4%	-8,3%	5,2%	13,6%	22,5%	9,3%	15,2%	14,0%
Abonnement annuel internet	-33,9%	-100%	-100%	-53,4%	24,2%	-75%	-14,3%	2,9%	0,0%	-50%	0,0%



Au-delà des moyennes des banques, l'analyse des augmentations tarifaires intra-banque permet d'identifier des phénomènes plus profonds :

Ainsi :

- Le tarif de la commission d'intervention a explosé à la Banque Postale entre 2004 et 2010 : +49% ! Cette hausse est totalement injustifiée car il est impossible que la Banque Postale ait vu ses coûts de revient de la commission d'intervention augmenter de 50% en 6 ans ! Elle est également illégitime car elle touche en premier lieu les clients les plus fragiles, qui sont les premiers à connaître des découverts, et donc des commissions d'intervention à répétition. Il semblerait donc que la Banque Postale soit en train de devenir une banque comme les autres, qui au lieu de mettre en valeur ses faibles tarifs pour attirer des clients préfère se rapprocher (à la hausse) des prix de ses concurrents. Au total, et en dépit des promesses de modération des banques vis-à-vis des clients en difficulté, 6 banques sur les 11 testées ont augmenté leur tarif de commission d'intervention bien au-delà de l'inflation sur la période. A noter que HSBC, en rachetant le CCF pour s'implanter en France, a diminué le tarif (très élevé : 10€ !) de la commission d'intervention de 19% : elle est la seule dans ce cas.
- Le tarif de l'assurance des moyens de paiement a également connu une hausse très élevée, en particulier à la Banque Postale (+38%), chez BNP Paribas (+25%) et au Crédit du Nord (+22,5%)... Comme nous l'avons dit plus haut, rien ne justifie une telle hausse.
- BNP Paribas et Société Générale ont fait subir à leurs clients une augmentation du coût de la carte bleue classique deux fois plus élevée que l'inflation (respectivement 18,6% et 18,8% d'augmentation)... alors même que cette carte bancaire leur permet de multiplier les postes de gains !
- A la Caisse d'Epargne, la plupart des caisses régionales se sont mises à facturer les retraits aux distributeurs de la concurrence... alors que très peu d'entre elles le faisaient en 2004. Au final, l'augmentation moyenne est de 600% !
- Le prix de l'abonnement internet s'effondre dans la plupart des banques. Le CIC, et dans une moindre mesure le Crédit du Nord, ont augmenté leurs tarifs.

### ⇒ **Conclusion sur les tarifs**

Cette enquête nationale permet de confirmer nos analyses de l'étude de juin 2010 : les augmentations tarifaires se sont concentrées sur les services concernant les populations les plus fragiles. De plus, les services liés à la carte bancaire (carte et assurance des moyens de paiement) connaissent des augmentations tarifaires importantes qui n'ont aucune justification économique.

En revanche, l'existence de réelles différences régionales au niveau des tarifs est une nouveauté. Il semblerait donc qu'existent en France deux niveaux de concurrence : au niveau national, où les établissements nationaux alignent leurs tarifs (l'exemple le plus flagrant étant la proximité des tarifs entre BNP Paribas et Société Générale, que seuls 5 euros séparent) ; et au niveau régional, où les caisses régionales des Banques Populaires, de la Caisse d'Epargne, du Crédit Mutuel et du Crédit Agricole ont tendance à aligner leurs tarifs.

Autre constat : l'ampleur des écarts qui peuvent exister entre plusieurs caisses d'une même banque était jusqu'alors insoupçonnée. Ces écarts qui peuvent aller jusqu'à 50% entre la caisse la moins chère et la caisse la plus chère d'une même banque n'ont aucun fondement : la plupart des traitements d'opération sont mutualisés et les tarifs de leurs fournisseurs sont les mêmes au niveau de chaque banque... Il n'y a donc aucune raison pour qu'une caisse facture un service 50% de plus que son homologue, alors que ce service lui coûte la même chose !

Enfin, en dépit des obligations réglementaires, les brochures tarifaires (déjà lourdes et illisibles) sont loin d'être systématiquement disponibles en agence... Rappelons que la disponibilité de l'information, tout comme la possibilité de changer facilement d'opérateur, est l'une des règles fondamentales pour que puisse exister une vraie concurrence sur un marché...

## RESULTATS DE L'ENQUETE SUR LA MOBILITE

### ⇒ Rappel des engagements des banques sur la mobilité

Nous avons testé les quatre principaux engagements des banques sur la mobilité bancaire parmi les sept pris le 1<sup>er</sup> novembre 2009 (Nb : liste totale des engagements en annexe).

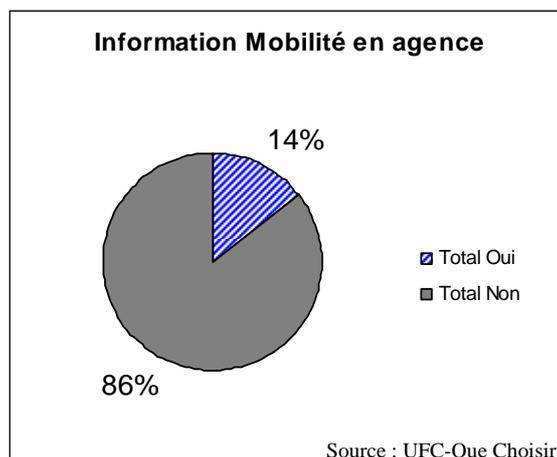
1. Engagement d'information sur l'existence du service : la banque « vous informe sur le mode de fonctionnement et de mise en œuvre de ce service ».
2. Engagement d'effectuer les domiciliations pour le client :
  - 2.1 : Engagement de changement des domiciliations bancaires : sur votre demande, elle peut « faire à votre place les demandes de changement de domiciliation bancaire auprès des organismes que vous payez ou qui vous doivent de l'argent »
  - 2.2 : Engagement de récupération de la liste des opérations récurrentes sur l'ancien compte : « à votre demande, votre nouvelle banque pourra contacter votre banque de départ pour obtenir la liste des opérations automatiques et récurrentes, voire pour annuler les éventuels ordres de virements permanents ».
3. Engagement de délai : la banque « communique dans un délai maximum de 5 jours ouvrés ces modifications aux organismes » et « met également en place les virements permanents que vous souhaitez émettre depuis votre compte de dépôt dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la réception des informations nécessaires ».

### ⇒ Résultats : aucun des engagements n'est tenu !

#### 1. Information : la mobilité, un service caché !

Dans un milieu bancaire complexe pour le profane et multipliant les services (305 « services » proposés en moyenne dans les plaquettes tarifaires !), l'information du client est capitale. En particulier pour la mise en place d'un nouveau service : celui-ci ne pourra être utilisé par le client que si le banquier l'informe de son existence. Une information claire et simple, notamment via la mise en place d'affichage dans les agences, est la clef pour diffuser un nouveau service.

Or, force est de constater que quand un client rentre dans une agence bancaire, il a peu de chances de voir que cette banque propose un « Service d'aide à la mobilité » : seules 14% des agences ont disposé dans leurs locaux des informations (affichage ou dépliants) traitant du sujet de la mobilité bancaire...

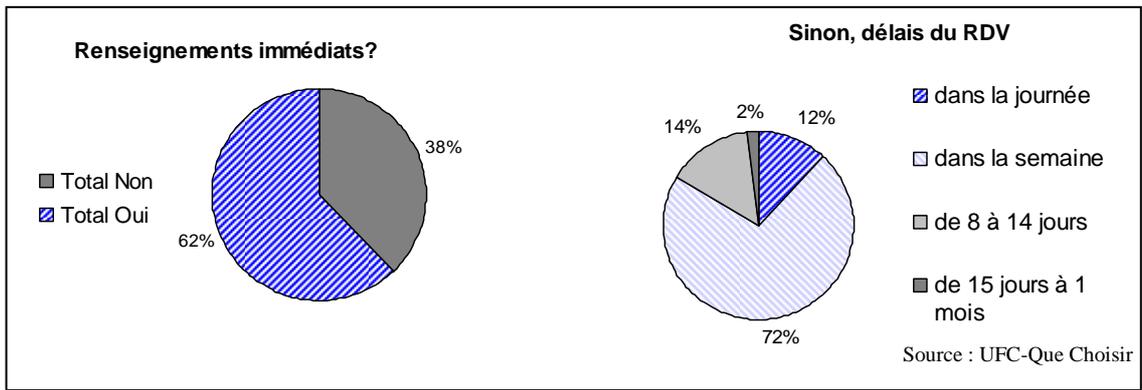




La Banque Populaire est la seule banque à atteindre les 20% d'informations en agence, avec un petit 21%. La banque la moins bien placée à ce sujet est BNP Paribas où seulement 9% des agences ont mis en place des informations sur la mobilité !

Si aucune information n'est disponible en agence, il ne reste alors qu'une seule source d'information possible : le guichetier ou le conseiller à qui le client annonce sa volonté de venir dans leur banque.

Un point positif est à noter : à l'arrivée dans l'agence, le client est renseigné immédiatement dans les deux tiers des cas. Et quand cela n'est pas le cas, le délai pour obtenir un rendez-vous est rapide : moins d'une semaine dans 84% des cas.



Mais ce n'est pas parce que le client qui vient pour domicilier son compte peut obtenir rapidement des informations, qu'il obtient la bonne information : l'existence d'un service d'aide à la mobilité bancaire !

En effet, quand le client annonce au conseiller qu'il souhaite venir dans sa banque, seul un tiers des conseillers a le « réflexe » de lui parler du service d'aide à la mobilité bancaire, qui correspond pourtant totalement à sa demande, et lui permettrait théoriquement de faciliter son changement de banque !

**Evocation spontanée de la mobilité bancaire par le conseiller?**

OUI	35,5%
NON	64,5%

A noter à ce sujet que le meilleur réseau bancaire est LCL, dont le pourcentage d'évocation spontanée atteint 43%. Vient ensuite le Crédit Mutuel, avec 41%. Toutes les autres banques ont des chiffres aux environs de 35%. La Banque Postale est la banque renseignant le moins le client sur ce sujet : seuls 28% des conseillers de cette banque évoquent spontanément l'existence du service d'aide à la mobilité bancaire.

Au final, le client qui rentre en agence pour changer de banque :

- Ne voit aucune indication relative à la mobilité en agence.
- N'est pas informé par le conseiller de l'existence d'un service d'aide à la mobilité.

Le client qui ne connaît pas, avant de rentrer dans l'agence, l'existence d'un service d'aide à la mobilité bancaire n'a donc qu'une faible chance d'être renseigné spontanément sur le sujet... et donc de demander à un conseiller de bénéficier de ce « Service d'aide à la mobilité bancaire » !

**Bilan :**

**Engagement d'information du client sur l'existence du service : NON TENU**

## 2. Un vrai-faux « tout compris » pour le consommateur !

Le changement des domiciliations bancaires constitue l'élément central du « transfert de compte courant ». Car en réalité, transférer un compte courant signifie ouvrir un nouveau compte, transférer les domiciliations bancaires de l'ancien vers le nouveau compte, puis fermer l'ancien compte.

Comme nous l'avons vu, c'est également l'un des principaux freins à la mobilité bancaire : si le client oublie de rapatrier un prélèvement sur son nouveau compte et qu'il ferme ou cesse d'alimenter son ancien compte, il risque de se retrouver fiché auprès de la Banque de France.

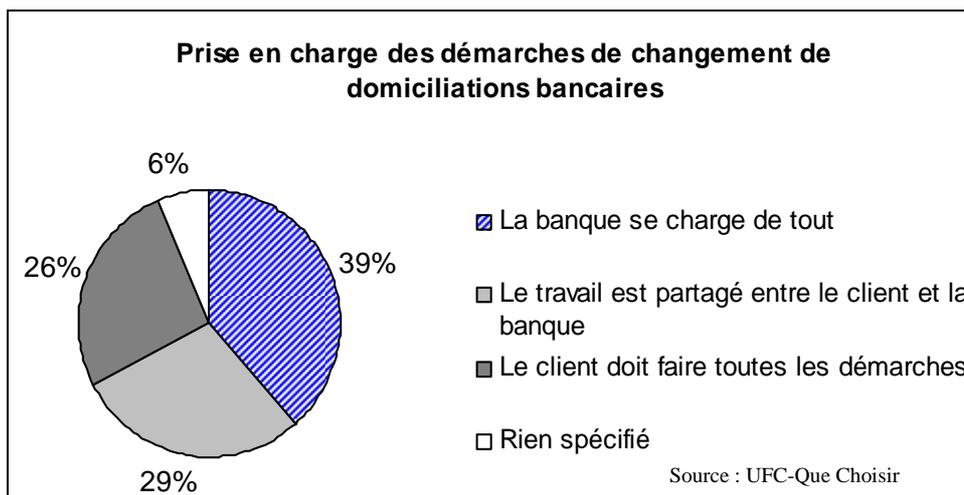
Cette situation explique qu'aujourd'hui, un consommateur qui change de banque ne ferme pas son ancien compte, mais doit le laisser perdurer plusieurs mois, voire plusieurs années, avant de le clore. Autant de temps où le client devra s'acquitter de deux cotisations auprès de deux banques différentes : celle de l'ancien compte, et celle du nouveau !

Si le client le demande, les banques se sont engagées à « faire à [sa] place les demandes de changement de domiciliation bancaire auprès des organismes » (engagement 2.1), mais également à « obtenir la liste des opérations automatiques et récurrentes, voire annuler les éventuels ordres de virements permanents » auprès de l'ancienne banque (engagement 2.2). Ces deux engagements, s'ils étaient respectés, permettraient au client de faire faire transférer son compte courant vers la nouvelle banque sans qu'il n'ait à retourner vers la banque qu'il souhaite quitter. Le client serait également rassuré : si la banque prend en charge le changement de domiciliation, à elle d'assumer le coût d'éventuelles erreurs de transfert...

Mais quand il pose la question de la prise en charge au banquier, la réponse est bien différente des engagements...

### • Etendue de la prise en charge du transfert par la banque d'accueil

A la question « Prenez-vous en charge toutes les démarches de changement de compte ? », correspondant à l'engagement numéro deux des banques « de faire à votre place les demandes de changement de domiciliation bancaire auprès des organismes que vous payez ou qui vous doivent de l'argent », les conseillers répondent de la manière suivante :



Au total, 61% des banques ne prennent pas en charge l'intégralité des démarches domiciliations ! Nous sommes loin du « Oui » systématique promis par les banques !

De même, 39% des conseillers annoncent que la banque prendra en charge l'intégralité des démarches de changement de domiciliation... seulement 13% de plus que les conseillers qui annoncent à leur « futur » client que c'est à lui de tout faire !



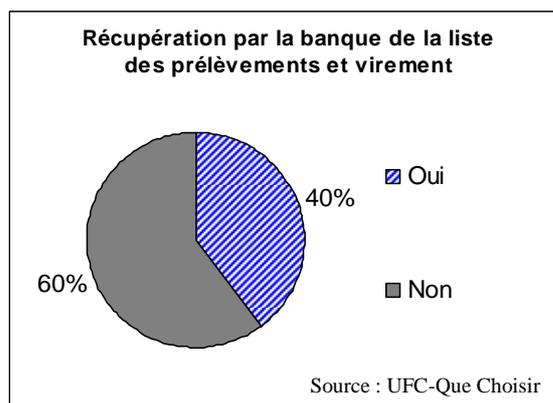
Il convient également de noter le nombre relativement important (6%, soit plus de 100 réponses sur les 1 600 exprimées sur cette question) de conseillers qui ne répondent rien...Ce qui traduit une nouvelle fois le manque de formation du personnel bancaire sur cette question.

Nos bénévoles nous ont remonté certaines réponses étonnantes des conseillers à cette question...En voici quelques morceaux choisis :

- Dans une Société Générale : « Le conseiller m'a annoncé la gratuité pour le transfert des comptes grâce au "Service Bienvenue", mais m'a déconseillé de l'utiliser car je dois remplir un dossier ».
  - Dans une Banque Populaire : « Il faut un minimum de 80 euros de parts sociales pour être pris en charge. Il faut aussi ouvrir un plan épargne ou un livret A ».
  - Dans un Crédit Agricole : « Le Crédit Agricole avait un contrat d'aide au transfert (Simplissime) mais l'a abandonné ».
  - Dans un Crédit Mutuel « Par souci de déontologie la banque ne peut pas s'occuper du transfert de vos virements et prélèvements, et votre banque actuelle peut refuser ».
- **Etendue de la prise en charge de la récupération de la liste des opérations récurrentes**

La récupération de la liste des opérations récurrentes sur l'ancien compte constitue une étape clef de la prise en charge du transfert. C'est en effet grâce à cette liste que le client, ou éventuellement sa banque d'accueil, va pouvoir domicilier ses opérations automatiques sur le nouveau compte, en limitant la plupart des risques d'erreur : à ce stade là, seuls les chèques faits sur l'ancien compte mais non encaissés peuvent poser problème. C'est également le seul moment où la banque que le client souhaite quitter va pouvoir essayer de garder son client...Il est donc essentiel que le client qui désire changer de banque puisse charger sa nouvelle banque de récupérer cette liste des opérations récurrentes, en particulier si le client est en mauvais termes avec son ancienne banque.

A la question « Pouvez-vous récupérer à ma place, auprès de ma banque actuelle, la liste des virements et prélèvements qui passent sur mon compte ? », qui correspond à l'engagement 2.2 des banques, les conseillers répondent de la manière suivante :



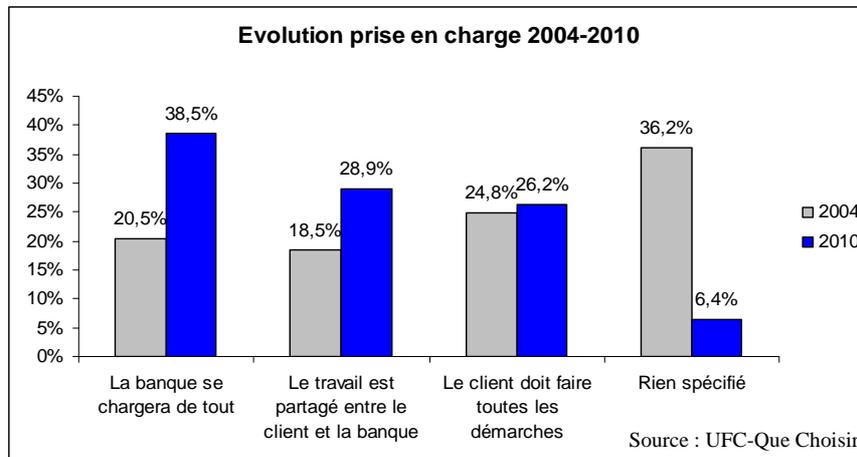
Ainsi, contrairement à l'engagement des banques qui veut que si un client le demande, un conseiller ne peut refuser de récupérer pour lui la liste des virements et prélèvement, la grande majorité des conseillers (60%) refuse d'effectuer ce service pour leur client !

- **Evolution 2004-2010 : les conseillers ont appris à répondre... pour dire à leur client de faire les démarches !**

Si l'on compare les résultats de 2010 à ceux recueillis par les enquêteurs de l'UFC-Que Choisir en 2004, on se rend compte que le principal changement concerne le taux de réponse des conseillers...Mais étant donné le faible taux d'évocation spontanée par les conseillers, encore faut-il que le client connaisse le service de mobilité bancaire et lui pose la question !



En réalité, le débat de 2008 sur la mobilité bancaire a permis aux conseillers bancaires d'apprendre à répondre à leurs clients : le taux de réponse à la question est ainsi passé de 63,8% à 93,6%. Ce qui ne veut pas dire que les conseillers ont profondément amélioré leur service au client.



38,5% des conseillers déclarent aujourd'hui que leur banque prendra en charge l'intégralité du transfert : même si ce n'est toujours pas la majorité des conseillers, le progrès est notable. Cependant, tous les postes profitent de l'amélioration du taux de réponse : le partage des tâches passe ainsi de 18,5% à près de 29%, et même la prise en charge intégrale des démarches par le client a augmenté de 1,4% ! Il représente aujourd'hui plus du quart des réponses des conseillers (26,2%). Au global, la part des conseillers qui répondent que le « service d'aide à la mobilité » intégral promis par les banques laisse tout de même des choses à faire au client reste très majoritaire : 55% !

La mise en place du service d'aide à la mobilité bancaire dans les banques n'a donc pas révolutionné la pratique...Mais elle a permis aux conseillers de trouver des réponses, hélas majoritairement mauvaises, quand les clients viennent les solliciter à ce sujet.

## Bilan :

**Engagement de prise en charge du transfert des domiciliations : NON TENU**

### 3. Engagement d'agir dans des délais inférieurs à une semaine : quand 5 jours durent un mois...

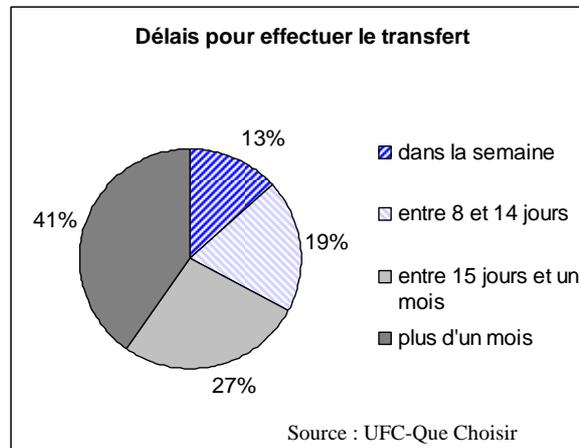
La rapidité d'exécution du transfert de compte est nécessaire pour faire durer le moins longtemps possible cette situation « d'entre deux » difficile à gérer qu'est la possession de deux comptes. En effet, posséder deux comptes signifie des moyens de paiement (chèque et carte bleue) en double, deux cotisations à payer en parallèle...Et une double comptabilité difficile à mener ! Souvent, le salaire n'est domicilié que sur un seul des deux comptes : le second compte doit donc être réalimenté régulièrement. Ce qui entraîne un risque accru d'incidents de paiements, qui peuvent alourdir la facture du changement de banque. D'où l'importance de pouvoir effectuer le changement de banque rapidement.

Les banques se sont engagées à communiquer « dans un délai maximum de 5 jours ouvrés ces modifications aux organismes » et à « mettre également en place les virements permanents que vous souhaitez émettre depuis votre compte de dépôt dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la réception des informations nécessaires ».

Ce qui ne veut pas dire que le nouveau compte sera entièrement fonctionnel, et que l'ancien compte pourra être fermé, au bout de 5 jours ! Car il faut également que les organismes contactés par les banques effectuent les changements de domiciliation demandés.

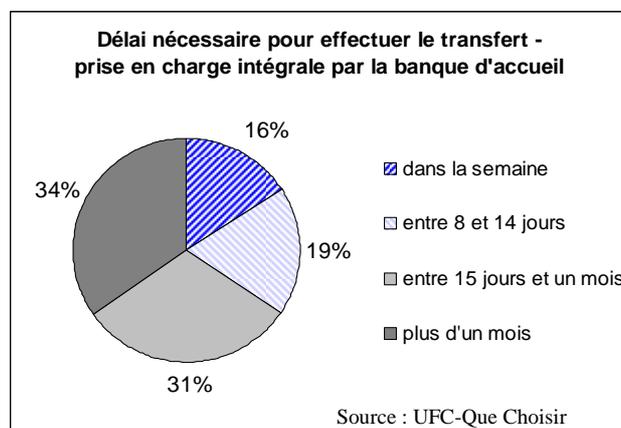


L'habitude dans ce type de schéma, en cas de manquement, étant de renvoyer la faute sur l'autre acteur (et vice-versa), et les clients n'ayant aucun moyen d'évaluer de manière claire si les banques contactent effectivement dans les 5 jours ouvrés, les enquêteurs ont demandé aux conseillers bancaires quel était le délai total de changement de ces domiciliations.



Là-encore l'écart est important entre le discours et la réalité : dans plus des deux-tiers des cas, le délai annoncé pour transférer le compte est supérieur à 15 jours. Et dans plus de 40% des cas, il est supérieur à un mois !

Même dans les cas où la banque annonce s'occuper de tout (récupération de la liste des prélèvements et des virements auprès de l'ancienne banque ET appel des organismes pour effectuer le changement de domiciliation), et donc où l'on ne peut pas attribuer la longueur des délais à une éventuelle « inertie » du client, les résultats sont très comparables :



Bien entendu, les conseillers bancaires peuvent facilement arguer du fait qu'eux ont fait leur travail dans les délais, et que les choses coïncident au niveau des organismes fournisseurs du client...Mais même si l'on « coupe la poire en deux » en partageant ce délai total en deux, le délai moyen déclaré se situe bien au-delà des engagements des banques : environ 11 jours.

**Bilan :**

**Engagement de contacter les organismes dans les cinq jours ouvrés : NON TENU**

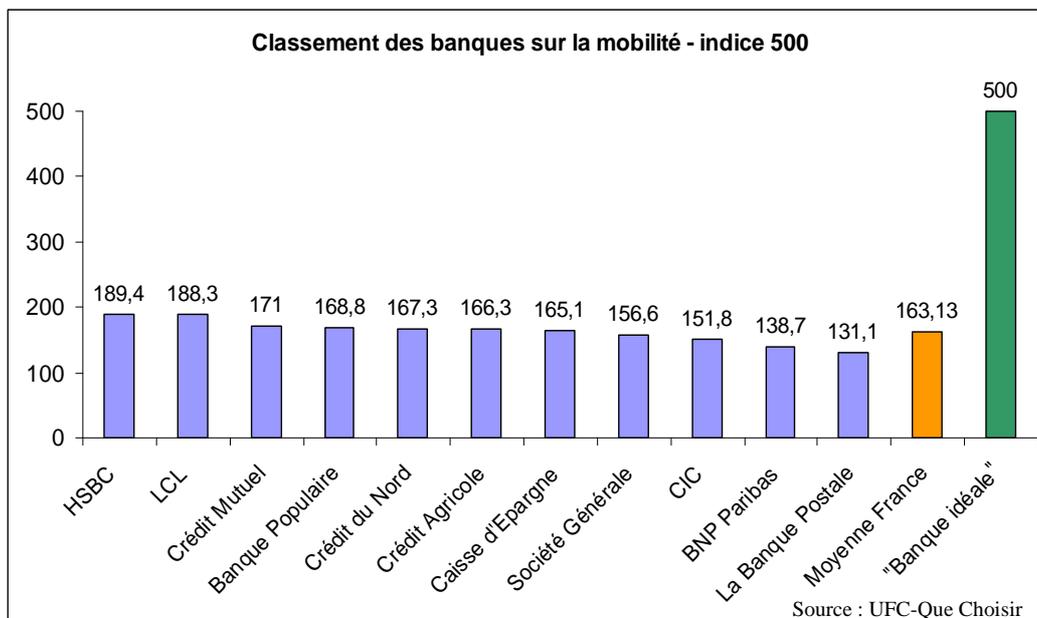


## ⇒ Le triste palmarès des banques sur la mobilité

Afin de déterminer quelles étaient les banques françaises qui jouent le jeu de la concurrence et proposent la mobilité bancaire vers leurs comptes, ou qui du moins la défavorisent le moins, nous avons agrégé pour chaque banque les réponses positives aux cinq critères testés :

- Pourcentage d'affichage de la mobilité en agence (affiche ou dépliant).
- Pourcentage d'évocation spontanée par le conseiller.
- Pourcentage de prise en charge intégrale de l'appel des prestataires.
- Pourcentage de conseillers qui acceptent de récupérer la liste des prélèvements et virements auprès de l'ancienne banque du client.
- Pourcentage des conseillers qui annoncent un délai de moins de 15 jours (prise en compte ainsi de la mise en place par les prestataires).

L'addition de ces cinq critères permet d'obtenir un indice sur 500 de la mise en place réelle de la mobilité dans les grands groupes français. La banque idéale, qui obtiendrait 500 à cet indice, serait une banque parfaitement transparente en termes d'information sur la mobilité, qui prendrait en charge l'intégralité du transfert pour le client et effectuerait les transferts dans un délai rapide.



Les banques françaises sont aujourd'hui très loin de ce modèle idéal de banque. Aucune banque n'obtient la moyenne sur la mobilité. La meilleure banque, HSBC, obtient une note de 189,4 sur 500... Soit pour parler en termes d'écolier une note de 7,5/20 !

Au global, la moyenne des banques françaises est de 163,13 sur 500, soit un petit 6,5 sur 20 ! Autrement dit, en moyenne, aucune banque ne respecte plus du tiers de ses engagements en terme de mobilité bancaire !

Il est également très surprenant de constater qu'aucune banque française n'a tenté d'utiliser la mobilité bancaire pour se démarquer et attirer des clients issus de ses concurrents : il n'y a qu'à peine plus de 10% d'écart sur le total des points entre la banque la plus respectueuse des engagements et la banque qui s'y tient le moins... Les banques ne seraient-elles pas intéressées de prendre les clients de leur concurrents ?



## ⇒ Bilan : la mobilité, un nouvel engagement non tenu des banques

En 2007, le sujet de la mobilité bancaire a été mis à l'ordre du jour du projet de loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs. Il était alors question d'imposer aux banques la mise en place d'un service obligatoire d'aide au transfert de compte.

Afin de contrer ce projet et pour éviter une loi contraignante, les banques se sont unanimement engagées en mai 2008 à mettre en place à partir du 1er novembre 2009 un « service d'aide à la mobilité » pour transférer le compte courant.

Rappelons que les banques n'en sont pas à leur premier engagement : cette pratique est courante pour éviter les réglementations contraignantes... Mais ces engagements ne sont jamais tenus dans la pratique ! En voici quatre exemples caractéristiques :

Origine engagement des banques			
Changement	Origine	Constat	Bilan
Gratuité des retraits d'espèces en agence	Engagement banques (2004)	▪ Non respecté : le rapport Pauget/Constans préconise (mesure 16) de demander à la DGCCRF et au CCSF de veiller au respect de cet engagement des banques	-
Gamme alternative de moyens de paiement	CCSF (2005)	▪ Existence théorique mais diffusion confidentielle "faute d'une promotion suffisante de la part des établissements de crédit" (Rapport Pauget/Constans)	-
Glossaire des termes bancaires	CCSF (2005)	▪ Non utilisé par les banques - Le rapport Pauget/Constans pointe le manque d'harmonisation des termes en dépit de l'existence de ce glossaire depuis 2005	--
Campagne d'information sur le droit au compte	Engagement banques (2008)	▪ Non respecté : aucune campagne réalisée ; pas de mention en agence → Aucun progrès : Etude IFOP/BBF, Juillet 2010 : seuls 29% des clients connaissent le droit au compte (2007 : 30% !)	--

Notre étude sur 1 746 agences montre que si le « Service d'aide à la mobilité bancaire » existe dans les plaquettes tarifaires des banques, il est totalement absent dans la réalité des agences.

L'information sur ce service est inexistante : aucun affichage n'est visible en agence, et les plaquettes informatives sont très rares. Pire, au cours des entretiens sur ce sujet, seul un tiers des conseillers bancaires annonce au client qu'un service a été mis en place pour l'aider ! Au final, le client qui ne soupçonne pas l'existence de ce service n'a que très peu de chance de l'apprendre en entrant dans son agence... Et donc de demander à bénéficier de ce service !

Quand le client demande à son futur conseiller si le service d'aide à la mobilité prend en charge toutes les démarches de changement de compte, la réponse est majoritairement négative, contrairement à l'engagement des banques. Ainsi, alors que le conseiller est censé accepter toute demande du client de récupérer la liste des virements et prélèvements auprès de l'ancienne banque, 60% des banquiers refusent ! Enfin, les délais annoncés par les conseillers pour effectuer les transferts sont bien supérieurs aux engagements des banques.

Au global, un an après la mise en place du service d'aide à la mobilité bancaire, et alors qu'elles ont eu deux ans pour se préparer et former leurs conseillers, les banques ne fournissent qu'un tiers du service : l'engagement des banques sur la mise en place d'un service d'aide à la mobilité bancaire est donc, une nouvelle fois, un engagement non tenu...



A l'inverse, quand une loi contraignante est adoptée, force est de constater que les résultats sont beaucoup plus sensibles !

Origine Loi			
Changement	Origine	Constat	Bilan
Plafonnement des frais d'incident chèque	Loi MURCEF (2001)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respecté mais plafond fixé trop haut : augmentation des frais dans certaines banques</li> <li>▪ Report des banques sur les découverts et les commissions d'intervention</li> </ul>	+
Facilitation de l'accès aux grilles tarifaires	Arrêté du 4 avril 2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Globalement respecté : progrès à faire sur la disponibilité des brochures en agence</li> </ul>	+
Envoi d'un récapitulatif annuel des frais bancaires	Loi Châtel (2008)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respecté : progrès à faire sur la clarté et la mise en valeur (Sondage IFOP/FBF : 46% des sondés ne se souviennent pas avoir reçu un récapitulatif)</li> </ul>	+