

BANQUE DE DÉTAIL & BANQUE À DISTANCE

Point de vue

« La concurrence pourrait être beaucoup plus vive »



REINE-CLAUDE
MADER
Présidente
CLCV
(Consommation,
logement,
cadre de vie)

La CLCV est l'une des deux associations de consommateurs qui ont mené avec les banques et sous l'égide du ministre de l'Économie, les récentes négociations sur les relations banque-client. Si la CLCV reconnaît les avancées réalisées, elle reste attentive à la mise en œuvre des mesures annoncées et estime qu'il reste une marge d'action supplémentaire.

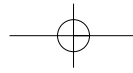
■ Que pensez-vous des mesures annoncées en matière de relation banque-client ?

Le déclencheur de cette discussion a été le montant et la hausse de tarifs des services bancaires. Au final, nous n'avons pas obtenu d'avancée significative sur ce point. Nous avons obtenu la gratuité de la clôture des comptes et une forfaitisation des frais sur les incidents de paiement qui pour-

rait, éventuellement, aboutir à une facturation moins élevée que celle appliquée auparavant. Chaque banque fixera son prix en fonction de ses coûts, mais à l'heure actuelle, cette tarification est une tarification sanction, c'est-à-dire qu'elle est faite pour sanctionner les émetteurs de chèques sans provision. Nous considérons, à la CLCV, que la sanction est constituée par l'amende effectivement collectée

par les banques et reversée au Trésor, mais en ce qui concerne la tarification des différents actes qui accompagnent le traitement d'un chèque sans provision, elle doit avoir une justification économique.

■ Pouvait-on aller plus loin en matière de tarification, compte tenu du cadre dans lequel se sont tenues les discussions ?



FOCUS SUR La relation banque-client

Sans doute pas. Mais il est étonnant de devoir recourir au ministre de l'Économie pour pouvoir ouvrir une discussion avec les banques. À la CLCV, cela fait cinq années consécutives que nous faisons une enquête sur le coût des incidents de paiement pour les consommateurs, qui est chaque année publiée : cela n'a jamais ému grand monde. Le seul effet obtenu est la limitation à 30 euros des frais sur incident sur chèque, lorsque celui-ci est inférieur à 50 euros.

■ Les banques disent avoir un dialogue régulier avec les associations de consommateurs au sein du CCSF...

C'est vrai. Les débats au sein du Comité sont intéressants et constructifs. De façon plus générale, le dialogue est quelque chose d'important qu'il faut absolument continuer. Ceci étant, il aboutit difficilement à des résultats précis.

Par exemple, une étude réalisée par les associations de consommateurs a montré, en 1999, que les contrats de convention de compte contenaient des clauses abusives. À ce jour, de négociations en négociations, la commission des clauses abusives a été saisie, mais nous n'avons toujours pas le résultat des discussions.

Un autre exemple a vraiment déstabilisé les associations de consommateurs. La loi Murcef qui a établi les conventions de compte, a été votée en mesure d'urgence, c'est dire l'importance qu'y attachait le gouvernement de l'époque. Après de nombreuses réunions au comité consultatif, nous sommes arrivés à un accord sur le contenu de ces conventions. C'était sans compter avec le fait que le ministre de l'Économie a changé entre-temps : les banques ont convaincu le nouvel arrivant à Bercy qui a purement et simplement suspendu les effets de la loi. Après quoi il a négocié une charte avec les banquiers qui se sont engagés à donner une convention aux nouveaux clients et à ceux qui en feraient la demande.

Nous avons, dans la période de la négociation avec Nicolas Sarkozy, essayé de trouver une solution à cette histoire de convention qui n'est toujours pas résolue parce que la loi entre en application au mois de février 2005. Les banques ont obtenu que seuls les nouveaux clients aient une convention et elles se sont engagées à faire une information plus systématique auprès de leurs clients et de proposer des conventions à ceux qui changent d'agence.

■ Que pensez-vous de la diffusion plus large du droit au compte et du service de base bancaire qui l'accompagne ?

Pour bénéficier du service de base bancaire gratuit (SBB), il faut avoir été rejeté par les banques et pouvoir le prouver, c'est-à-dire produire des lettres de refus. En re-

de l'affichage dans les cages d'escaliers des logements sociaux. Notre affiche est très neutre, mais informative.

■ Les banques comptent lancer des contacts auprès des assistances sociales...

Très bonne idée, nous allons les y aider efficacement.

Par ailleurs, nous avons décidé de saisir le conseil de la concurrence pour savoir s'il était possible, en respectant le droit de la concurrence, de créer un véritable service universel bancaire. Nous avons rédigé une note de saisine envoyée le 25 novembre 2005. Certes, ce service ne pourra pas être gratuit, ni au même prix dans toutes les banques, mais il permettrait de fournir un petit package au contenu normalisé – un compte, des virements, une

“ Une personne en situation difficile à qui sa banque a retiré ses moyens de paiement parce qu'elle a émis des chèques sans provision, n'a pas droit au SBB. ”

vanche, une personne en situation difficile à qui sa banque a retiré ses moyens de paiement parce qu'elle a fait des impayés, n'a pas droit au SBB parce que sa banque l'a conservée, ce qui paraît illogique. Nous avons donc demandé qu'il y ait une extension du SBB à tous les minima sociaux. Nicolas Sarkozy a refusé d'emblée car le coût de ce service serait nécessairement supporté par l'État, et équivalait à la création d'une nouvelle allocation, une voie sur laquelle il ne voulait pas s'engager.

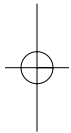
Partant de cette affirmation de principe, la seule chose que les banques ont promis, c'est de mieux faire connaître le droit au compte. Nous avons décidé de relayer cette campagne. Dans une organisation à caractère généraliste comme la nôtre, nous avons la possibilité de le faire par le biais

carte de retrait – aux consommateurs qui n'ont pas besoin de plus et qui ne seront pas toujours les plus démunis, et c'est tant mieux : de cette façon, ce service se trouvera banalisé.

■ Pensez-vous que les consommateurs ont beaucoup à gagner d'une meilleure concurrence entre banques ?

Je répartis la clientèle des banques en trois groupes, même si ces catégories mériteraient d'être sous-segmentées. La première est celle à très bas revenus, en difficulté ou pas. Il faut lui apporter des réponses spécifiques car lui conseiller de faire jouer la concurrence est un leurre.

Ensuite, vient la plus grande partie des clients, c'est-à-dire ceux qui vivent moyennement. C'est le meilleur segment pour la banque parce qu'il utilise des services, em-





BANQUE DE DÉTAIL & BANQUE À DISTANCE

prunte, place... Cette clientèle n'a qu'un recours dans l'avenir, c'est la concurrence. En tant qu'association de consommateurs, il nous appartient de faire sauter les verrous qui la gênent encore.

Enfin, la dernière catégorie de la clientèle a atteint un niveau de revenus tel qu'elle peut déjà faire exercer la concurrence. Elle est déjà largement en situation de se faire entendre.

■ Les mesures annoncées sont-elles suffisantes pour cette deuxième catégorie de clientèle ?

Les facilités décidées en matière de fermeture de compte sont pour elle intéressantes. Elles vont permettre le portage du compte vers un autre établissement. C'est une étape importante sans être révolutionnaire, car certaines banques prennent déjà à leur

À la CLCV, notre objectif dans les mois qui viennent sera de mettre sur la table tous les sujets qui peuvent permettre aux consommateurs de mieux faire jouer la concurrence. En France, il existe à l'heure actuelle six groupes bancaires et la concurrence pourrait être beaucoup plus vive qu'elle n'est. Dans cette optique, l'arrivée de nouveaux entrants serait sans doute bénéfique pour le marché bancaire français.

■ Qui sont selon vous les nouveaux entrants susceptibles d'activer la concurrence ?

Les nouveaux entrants peuvent venir de la Communauté européenne et éventuellement d'autres pays. Ce ne serait pas forcément la meilleure hypothèse : le système bancaire anglais, par exemple, n'est guère favorable aux consommateurs.

Le «ni-ni» est une fausse bonne nouvelle. D'une part il n'y aura pas d'obligation de rémunérer les avoirs et en tout état de cause, les taux envisagés de rémunération sont très bas. De toute façon, les clients des banques qui gèrent de façon dynamique leurs avoirs savent qu'il est déjà possible de les rémunérer via des placements monétaires souples.

Concernant la facturation des chèques, les banques pourront trouver l'occasion de se faire concurrence : certaines factureront les chèques, mais tous les établissements ne sont pas obligés de suivre. Les modalités de facturation aussi pourront être différentes d'un établissement à l'autre. Nous serons très attentifs aux politiques pratiquées.

■ Sur quels dossiers allez-vous vous mobiliser dans les prochains mois ?

En mars 2005, nous allons sortir notre enquête annuelle sur la tarification bancaire. Dans le mois qui suivra, nous réaliserons une étude sur les propositions des banques auprès des jeunes, qui peuvent ouvrir un compte de plus en plus tôt. Nous sommes intéressés à voir quelles sont, auprès de cette clientèle, les contraintes éventuelles des offres et leur tarification.

Nous allons également faire des comparaisons entre les différentes formules des PERP. Jusqu'à présent, nous n'avons pas beaucoup travaillé sur l'épargne parce que la demande des consommateurs était faible. Mais aujourd'hui, ceux-ci ont beaucoup d'inquiétudes pour leur retraite et cherchent à se renseigner.

Enfin, nous travaillons sans relâche sur la loi Borloo, dont nous avons été un des fers de lance et dont nous restons membre du comité de suivi. Pour l'instant, nous n'avons pas beaucoup de recul, mais vers la fin de l'année prochaine, nous ferons un bilan pour voir comment cette loi s'applique. ■



“La portabilité des comptes existe dans d'autres pays et il n'y a pas de raison que cela n'existe pas en France.”

charge un certain nombre de transactions pour aider leurs nouveaux clients à transférer leurs comptes. D'ailleurs la portabilité des comptes existe dans d'autres pays et il n'y a pas de raison que cela n'existe pas en France. Mais il reste des obstacles à lever concernant notamment les produits de placement.

L'harmonisation de la nomenclature des tarifs est également une avancée. Mais nous souhaitons aller plus loin. Même si chaque banque conserve sa propre présentation, nous aimerions avoir une présentation normalisée des tarifs pour les opérations les plus couramment utilisées.

Mais la concurrence viendra sans doute beaucoup plus rapidement d'autres opérateurs sur le marché, comme les grands distributeurs. Ceux-ci sont déjà en train de s'approprier des parts de marché : pourquoi continuer d'acheter une carte dans une banque traditionnelle alors qu'un nouvel entrant la propose gratuitement ? Seul bémol, les distributeurs se lancent souvent dans la banque par les cartes de crédit, ce qui pose le problème de la montée du niveau du crédit et du surendettement.

■ Est-ce que la levée du «ni-ni» va dans le sens d'une concurrence accrue ?