

# “Les consommateurs souhaitent un contrat cadre avec des avenants personnels selon les services choisis”

**Pour Reine-Claude Mader** de l'Association CLCV, les «conventions de compte» relanceront le débat sur la tarification des comptes bancaires.

**A**U CENTRE DES DISCUSSIONS DU Comité des usagers des banques qu'anime le CNCT (Conseil national du crédit et du titre) et auquel participent des représentants des consommateurs, se négocie le degré de personnalisation du contenu des futures «conventions de compte» rendues obligatoires par la loi Murcef. Reine-Claude Mader, secrétaire générale de l'Association CLCV (Consommation, logement et cadre de vie) qui fédère plus de 400 associations de consommateurs en France reconnaît que «ce contrat sera un contrat d'adhésion pour les consommateurs». «Nous savons par expérience que l'information est recevable par les consommateurs si elle les concerne directement, et si elle est présentée sous une forme et avec un vocabulaire compréhensibles», ajoute-t-elle. Ces futures conventions de compte que les associations de consommateurs réclamaient depuis plus de dix ans sont ici perçues comme une victoire. Mais, relativise-t-elle, «compte tenu du nombre de clients, il est illusoire de penser qu'une banque pourra les personnaliser de façon absolue». La solution ? «On pourrait imaginer une sorte de contrat cadre avec des avenants personnels selon les services choisis par le consommateur», propose-t-elle. «L'idée, c'est de créer une sorte d'opuscule qui couvre l'ensemble des relations contractuelles possibles des banques avec leurs clients, ou au moins les plus importantes», poursuit-elle.

Ces «conventions» devraient en fin de compte, d'après la CLCV, relancer le débat sur la tarification des services bancaires. «Dès que l'on rentrera dans le détail des prestations d'un contrat, on parlera forcément des tarifs. Pour moi, cette question relève uniquement de la poli-

tique commerciale des banques», estime Reine-Claude Mader. D'où sa conclusion : «Aujourd'hui, on laisse entendre qu'il va être obligatoire de rémunérer les dépôts. Ce n'est pas ce que disent les textes. Et ce serait une erreur de vouloir tout codifier d'avance et de ne parler qu'en termes d'obligations. Car une banque pourrait très bien avoir pour politique commerciale de ne pas facturer les moyens de paiements et de ne pas rému-



REINE-CLAUDE MADER  
Secrétaire générale

**Association CLCV**  
(Consommation, logement  
et cadre de vie)

“Il est illusoire de croire que les banques pourront personnaliser de façon absolue les conventions de compte.”

ner les comptes». Finalement, le seul cadre important à délimiter et à respecter pour le CLCV est le service de base bancaire qu'a introduit la loi sur les exclusions. L'autre point nouveau de la loi Murcef concernant l'interdiction des offres liées est perçu par cette association comme une avancée positive. «Une banque pourra continuer de proposer à son client une offre comprenant un compte, une carte, un chéquier et une assurance pour un prix donné. Mais l'important c'est qu'elle puisse proposer ces produits à l'unité. Le principe que nous refusons dans la vente par lot, c'est que le consommateur était obligé d'acheter quelque chose qu'il ne désirait pas».

Q. F.