

EN DEUX MOTS Françoise Palle-Guillabert expose les réalisations suite aux engagements pris par la profession bancaire. Philippe Stoltz et Marcel Roncin détaillent respectivement dans les deux articles suivants les avancées sur la mise au point d'une gam-

me de moyens de paiement alternatifs et sur la rédaction d'un lexique des opérations courantes ainsi que l'harmonisation des relevés de compte. Yvon Lucas, enfin, fait un point rapide sur l'utilisation du chèque.

RELATION BANQUE-CLIENTS

LES ENGAGEMENTS DE LA PROFESSION BANCAIRE



Françoise Palle-Guillabert

Directeur du département banque de détail et banque à distance
FBF

Représentant de la profession bancaire
CCSF

Les premières échéances pour la mise en place des engagements pris lors du comité consultatif du secteur financier le 9 novembre 2004 se sont bien passées.

L'ensemble du dispositif sera opérationnel dans les réseaux d'ici à fin 2005.

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) s'est réuni, pour sa séance inaugurale le 9 novembre 2004, sous la présidence du ministre de l'Économie et des Finances. Lors de cette séance, la profession bancaire a pris, devant des représentants des organisations de consommateurs et des pouvoirs publics, membres de ce Comité, des engagements d'amélioration de ses relations avec sa clientèle de particuliers. Ces engagements sont fondés sur les trois principes de transparence, de concurrence, et d'accès de tous aux services bancaires indispensables.

Ces engagements, pour certains d'entre eux, correspondent à la généralisation de bonnes pratiques déjà répandues. La profession bancaire, déterminée à les mettre en œuvre dans les meilleures condi-

tions possibles, a retenu une entrée en vigueur simultanée, gage de clarté et de simplicité pour la clientèle et les exploitants bancaires, selon un calendrier approprié, tenant compte de contraintes techniques et juridiques. Différentes échéances ont ainsi été arrêtées : 1^{er} janvier, 1^{er} mars, été et fin 2005. Tous les engagements doivent donc être mis en place dans l'ensemble des réseaux au cours de l'année 2005.

Aujourd'hui, à mi-parcours, comment se présente l'état des lieux ?

LES DEUX PREMIÈRES ÉTAPES SE SONT BIEN PASSÉES

Depuis le 1^{er} janvier 2005, la clôture des comptes à vue et comptes sur livret [1] est gratuite. C'est une mesure très emblématique, qui permet d'accompagner le changement de banque, et donc de renforcer la concurrence. La profession a retenu un délai de mise en œuvre court. S'il a été admis que les systèmes informatiques des banques ne pouvaient pas être tous prêts à cette même date, en tout état de cause les clients ont été remboursés.

Depuis le 1^{er} mars 2005 :

■ **pour permettre aux clients de comparer les prix**, tous les tarifs sont facilement accessibles sur In-

ternet et disponibles dans les agences, sous forme de dépliants, d'affiches ;

■ **pour faciliter le changement de banque**, un guide de la mobilité est mis à disposition par les banques accueillant un nouveau client. Le document établi par la FBF, à caractère pédagogique, a déjà été commandé à 500 000 exemplaires. Il récapitule les démarches à effectuer, et comprend des lettres types à envoyer aux correspondants à prévenir. Par ailleurs, un service récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes devant être transférées sur le nouveau compte du client sera proposé à un prix raisonnable par la banque de départ ;

■ **chaque client dispose désormais d'un moyen d'accès gratuit aux espèces dans son agence** (retrait gratuit aux DAB de la banque pour les clients disposant d'une carte bancaire, et pour les autres, un moyen d'accès gratuit à l'argent liquide sous forme de retrait au guichet ou d'une carte de retrait). Le choix du moyen est laissé à la discrétion de la banque, en fonction de son organisation et de son offre ;

■ **l'assistance aux personnes en difficulté pour utiliser les DAB** (personnes âgées, handicapées, malvoyantes...) est par ailleurs renforcée ;

■ **enfin, une campagne sur le droit au compte a été lancée.** Chaque agence met à disposition une lettre-type de refus d'ouverture de compte, qui explique la démarche à suivre pour bénéficier du droit au compte ainsi que son contenu : l'accès gratuit, unique en Europe, au service bancaire de base. Pour mieux faire connaître le droit au compte au grand public, la FBF a lancé, le 25 avril dernier, une campagne d'information dans la presse et à la radio avec pour thème : "Il y a un compte pour ceux qui n'ont pas de compte". Elle a fait imprimer 100 000 exemplaires d'un mini-guide, également disponible sur son site internet lesclésdelabanque.com. Enfin, des actions de sensibilisation des personnes défavorisées sont menées par les comités de banques régionaux, en partenariat avec les associations et les relais sociaux. Ces actions devraient se prolonger jusqu'à la fin de l'année.

D'AUTRES MESURES ENTRERONT EN VIGUEUR AU COURS DE L'ÉTÉ 2005

■ **Une gamme alternative de moyens de paiement pour les clients sans chéquier** sera proposée par chaque réseau bancaire à un tarif mensuel modéré. Elle comprendra une carte de paiement de type autorisation systématique (c'est-à-dire sans possibilité de crédit) et un nombre de virements, prélèvements, titres interbancaires de paiement adapté aux besoins de la vie courante. Par ailleurs, la banque conseillera son client pour qu'il obtienne les coordonnées bancaires de ses créanciers et fournisseurs afin d'effectuer ses paiements à distance.

C'est une mesure très importante, qui répond aux besoins des deux millions de Français qui, de par la loi, unique sur ce point en Europe, sont interdits de chèquiers, ainsi qu'à ceux qui n'y ont pas accès. Une clause de rendez-vous prévoit d'ailleurs de faire un bilan au CCSF.

De son côté, l'ensemble des acteurs du secteur public se prépare techniquement à accepter ces moyens de paiement alternatifs le plus rapidement possible. La Direction générale de la comptabilité publique équipera ses trésoreries en terminaux de paiement électroniques. Elle apportera également son concours aux collectivités locales pour faciliter l'acceptation par les régies (cantines, crèches...) de ces moyens de paiement modernes au plus près des besoins de l'usager. Une expérimentation est en cours dans deux départements pilotes (la Sarthe et la Seine-Saint-Denis). Il y aura lieu de l'étendre le plus vite possible afin de couvrir l'ensemble du territoire national. Le succès de cette mesure en dépend.

■ **La forfaitisation des frais par incident de paiement par chèque :** l'objectif recherché est de trouver un équilibre dans la tarification des incidents de paiement. L'information préalable des clients sur les conséquences juridiques et financières des incidents de paiement – lorsqu'il y a rejet d'un chèque – est améliorée, pour les inciter à combler l'insuffisance de provision dans les délais et ainsi éviter le rejet du chèque. En outre, un forfait comprenant l'ensemble des facturations d'incident et de régularisation est mis en place.

■ **Un lexique des opérations les plus courantes,** qu'on appelle aussi glossaire, est en cours d'élaboration. C'est un document à caractère pédagogique, qui comprend une centaine de termes usuels de la banque, expliqués avec des mots simples et compréhensibles par tous.

D'ICI À LA FIN DE L'ANNÉE

Deux mesures qui nécessitent une intervention sur les chaînes informatiques des banques entreront en vigueur. Elles portent sur les 57 millions de relevés de compte adressés chaque mois aux clients.

“ Un forfait comprenant l'ensemble des facturations d'incident de paiement par chèque et de régularisation est mis en place. ”

■ **Les libellés des opérations les plus courantes figurant sur les relevés de compte seront harmonisés.** Les relevés seront ainsi plus clairs. Une liste d'une quarantaine de termes a été établie par un groupe de travail réunissant des banquiers et des organisations de consommateurs.

■ **Un code visuel signalera les frais sur les relevés de compte.** Ces frais seront ainsi plus faciles à repérer. Enfin, une lettre spécifique consacrée à l'information sur les conventions de compte sera adressée par chaque établissement à ses clients. Des actions de promotion seront également engagées, pour améliorer encore la diffusion de ces conventions au sein de la clientèle.

CONCLUSION

Les relations banque-clients sont aujourd'hui à un tournant. Après une succession de mesures législatives contraignantes, souvent contreproductives, une nouvelle méthode est instaurée. Des engagements ont été pris, au plus haut niveau, par la profession bancaire qui a joué un rôle clé de force de proposition, en réponse à des attentes exprimées par les organisations de consommateurs. Ces engagements, pris par la profession bancaire, dans le cadre d'un processus public régulièrement revu dans l'enceinte du CCSF, représentent de sa part un effort considérable. Ils sont de nature à rendre la banque plus claire et plus simple pour les clients, et à renforcer la concurrence, grâce à une transparence accrue, tout en assurant à chacun les outils dont il a besoin dans la société moderne. ■

[1] Comptes sur livret et assimilés : Codevi, LEP, livrets A et Bleu, etc.