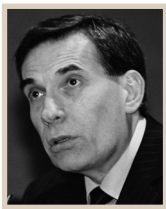


RELATION BANQUE-CLIENTS

LES MESURES POST-SARKOZY



Marcel Roncin

Président
CFONB
Comité français
d'organisation
et de normalisation
bancaires

Les travaux engagés les 7 octobre et 9 novembre 2004 dans le cadre du nouveau Comité consultatif du secteur financier (CCSF), réuni sous la présidence de Nicolas Sarkozy, ont abouti à une série de propositions de la profession bancaire faisant suite aux réflexions déjà engagées avec les associations de consommateurs.

Parmi les mesures présentées, certaines impliquent un savoir-faire dans le domaine de la standardisation des libellés ainsi que des définitions, ce qui a conduit la Fédération bancaire française (FBF) à en confier la réalisation au CFONB. Trois objectifs lui ont été assignés : améliorer les libellés en constituant un référentiel des opérations bancaires les plus courantes, bâtir un glossaire bancaire des termes usuels, et, rendre les relevés de compte plus clairs, en améliorant la lisibilité du libellé de certaines opérations émises par des commerçants. Réunis en groupe de travail ad hoc sous l'égide du CFONB, les représentants des principaux établissements de crédit, ainsi que La Poste, se sont penchés, d'octobre 2004 à mars 2005, sur les voies possibles d'une optimisation dans ces trois

domaines, le CCSF ayant adopté un calendrier de mise en œuvre des différentes mesures particulièrement tendu pour l'année 2005. C'est donc dans des conditions de forte mobilisation que le CFONB s'est attaché à faire ses propositions au CCSF. Il est proposé ci-après une présentation détaillée des travaux réalisés, lesquels, au moment où paraît cet article, sont en voie d'achèvement.

HARMONISER LA PRÉSENTATION DES LIBELLÉS

Les produits et services bancaires, les moyens de paiement, ainsi que les frais qui leur sont rattachés, composent la plus grande part des opérations figurant sur les relevés de compte mis à la disposition de la clientèle par les banques. C'est donc en déclinant un par un les flux représentés par ces catégories d'opérations que le groupe de travail a procédé, en s'efforçant de retenir, catégorie par catégorie, les termes les plus familiers, c'est-à-dire ceux qui caractérisent des opérations de tous les jours.

À ce stade, l'objectif poursuivi n'était pas de rendre plus clairs des intitulés utilisés couramment, tels les versements d'espèces ou les paiements par cartes bancaires, mais plutôt de proposer des mots-clés suffisamment explicites pour être à coup sûr reconnus par la clientèle au moment où celle-ci consulterait son relevé de compte.

L'étude a porté exclusivement sur les relevés de comptes "papier" de la clientèle des particuliers.

POURQUOI DES MOTS-CLÉS?

Il fallait identifier un nombre significatif de termes, si possible courts, pour ne pas dégrader les zones de libellés déjà proposées par les teneurs de compte, mais toutefois suffisamment parlants pour bien caractériser les opérations concernées. Ainsi, les mots-clés retenus auront-ils, le moment venu, vocation à figurer dans les libellés utilisés par l'ensemble des banques, s'agissant de la même opération.

Ces mots-clés seront, soit étendus, soit réduits, selon les possibilités des établissements, afin de tenir compte des contraintes techniques et pour éviter de dénaturer certaines informations complémentaires nécessaires à la lisibilité des opérations. Cela étant, les mots-clés étendus seront privilégiés, et le CFONB les recommandera (cf. exemple).

Les mots-clés (réduits ou étendus) figureront sur le relevé de compte du client, quelle que soit sa banque. Ils serviront de références, en quelque sorte de repères et s'inscriront dans le libellé général des opérations, dans une zone choisie par la banque, qui pourra donc être différente selon les établissements.

Ce "socle" d'harmonisation des opérations bancaires les plus courantes est en bonne voie d'achèvement. Le

CFONB a travaillé en lien étroit avec la FBF et le CCSF pour arrêter une liste d'une quarantaine d'opérations, globalement regroupées en trois catégories :

■ **les opérations s'inscrivant au crédit du compte ;**

■ **les opérations s'inscrivant au débit du compte ;**

■ **les frais bancaires et cotisations.** Désormais validée tant par le CCSF que par la profession, cette liste va être prochainement diffusée par le CFONB à l'ensemble des établissements financiers installés en France, de sorte que ces derniers engagent leur propre préparation pour pouvoir, d'ici la fin de l'année si possible, mettre à niveau leurs systèmes d'informations, et transmettre les relevés de compte aménagés à leur clientèle.

détail et dans les flux de paiements. Ce lexique a pour objectif de rendre plus compréhensibles, pour la clientèle, les termes bancaires les plus usuels, qui sont employés dans les correspondances, les relevés de compte, et plus généralement dans la relation entre la banque et son client. Ce recueil d'une centaine de définitions simples n'est naturellement pas exhaustif, tant sont nombreux et riches les mots qui caractérisent le métier de la banque. Il sera toutefois un outil très utile pour le consommateur, qui pourra ainsi mieux comprendre la nature des opérations et des frais bancaires. Les travaux sont quasiment achevés.

Après validation par les instances concernées, ce glossaire sera diffusé par le CFONB.

EXEMPLE

Deux propositions formulées facilitant la compréhension

■ Intitulé de l'opération :

Réception de virement.

Mot-clé étendu : virement.

Mot-clé réduit : vir.

■ Intitulé de l'opération :

Paielement de

prélèvement.

Mot-clé étendu :

prélèvement.

Mot-clé réduit : prlv.

prises sur les relevés de compte, de manière à permettre au client de reconnaître aisément les achats qu'il a réalisés, et d'identifier les commerçants chez qui ces achats ont été conclus.

Il existe en effet des situations dans lesquelles le libellé de l'enseigne commerciale n'informe pas suffisamment sur le commerçant concerné, ni sur la localité où s'est déroulé l'achat. Des recommandations ont été mises au point. Leur réalisation passe par une action concertée entre la profession bancaire et les représentants du commerce. Ces initiatives tiendront compte de la nature des commerces concernés (grande distribution, pétroliers, gérants libres, professions de santé...).

Les travaux se sont concentrés, dans un premier temps, sur les libellés des paiements par carte CB. Les instances du CFONB auront à valider un document de proposition courant juin. Ces travaux du CFONB sont d'autant plus attendus par la profession qu'ils concernent directement la relation banque/client en clarifiant les supports "populaires" d'information utilisés (les relevés des clients). ■

ÉLABORER UN GLOSSAIRE INTERBANCAIRE

Il est apparu utile de compléter la démarche relative aux libellés, en inscrivant dans les travaux du CFONB la réalisation d'un lexique général, couvrant les opérations le plus souvent rencontrées dans la banque de

CLARIFICATION DES RELEVÉS DE COMPTE

Ce troisième chantier a été engagé par la profession en liaison avec des représentants du commerce depuis le printemps 2004. Il a pour objet la recherche d'une meilleure lisibilité des opérations de paiement par carte re-



Le n°1 de la
FORMATION

BANQUES

& MARCHES
FINANCIERS



Catalogue gratuit
sur simple demande

Nous proposons des parcours de formation individuel ou de groupe, en formule interentreprises, sur mesure et/ou à distance dans les domaines suivants :

- Pilotage de la banque
- Comptabilité bancaire
- Audit - risques - réglementation
- Droit bancaire - recouvrement - contentieux
- Gestion de patrimoine
- Opérations bancaires internationales
- Marchés financiers
- Back-Office...



Parlons ensemble
de votre projet au



01 44 94 14 49

20 rue de l'Arcade 75008 Paris - banques@demos.fr - www.demos.fr

PARIS - LONDRES - BRUXELLES - BERLIN - VARSOVIE - RABAT - SHANGAI