



Banques : de nouvelles mesures pour faciliter le quotidien des consommateurs

©Fotolia.com

Donner aux consommateurs des clés pour choisir leur banque ou en changer, développer des moyens de paiement plus rapides, plus pratiques et plus sûrs, c'est l'objectif des mesures mises en œuvre pour faciliter le quotidien des consommateurs dans leurs relations avec leurs établissements de crédit.

Avec la loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires et la loi du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, une nouvelle relation s'est instaurée entre les établissements bancaires et leurs clients. Les mesures mises en œuvre concourent à assurer la protection des consommateurs, tout en leur donnant les moyens de mieux faire jouer la concurrence entre les banques. Le nouveau dispositif de mobilité bancaire, entré en vigueur le 6 février, participe de cette volonté d'information, de transparence et d'adaptation aux nouveaux usages en matière de paiement.

Bien choisir sa banque

En application du code monétaire et financier, les banques sont tenues d'assurer une information générale du public, ainsi qu'une information précontractuelle et contractuelle sur leurs conditions tarifaires. Elles ont également obligation d'adresser à leurs clients un récapitulatif détaillé en début d'année qui mentionne le total des sommes perçues au cours de l'année civile écoulée au titre des services et produits fournis. Depuis la loi de séparation et de régulation des activités bancaires, les banques sont par ailleurs tenues d'informer gratuitement leurs clients avant tout prélèvement de frais d'incident. Afin de faciliter la comparaison entre les tarifs, elles doivent également utiliser dans leurs plaquettes tarifaires une dénomination commune des principaux frais et services bancaires (40 dénominations au total).

Un comparateur de tarifs bancaires en ligne

Depuis le 1^{er} février 2016, les consommateurs ont la possibilité de comparer les principaux frais facturés par les établissements bancaires. Gratuit et mis à jour toutes les semaines, le comparateur porte sur l'ensemble des départements français et recense environ 150 établissements de crédit, ce qui représente plus de 98 % du marché existant. Outre les services de base, comme les virements, les prélèvements ou les cartes bancaires, le comparateur permet de comparer une dizaine de prestations différentes et d'afficher jusqu'à six entrées différentes à la fois. Disponible sur ordinateur, tablette et mobile, ce site est accessible à l'adresse www.tarifs-bancaires.gouv.fr.

Changer de banque en toute sérénité

La loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques est venue renforcer le dispositif de mobilité bancaire institué en application de la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation. Elle permet aux consommateurs d'être désormais effectivement déchargés de toute formalité administrative. Les relations se font directement de banque à banque, le consommateur donnant à sa nouvelle banque, la banque d'arrivée, un mandat pour accomplir les démarches nécessaires, auprès de sa banque d'origine, mais également auprès des émetteurs de virements récurrents et de prélèvement. Le

changement de banque s'en trouve ainsi substantiellement facilité, et le consommateur qui n'est plus satisfait de sa banque pourra ainsi en changer sans démarche excessive et en toute sécurité grâce à la mise en place d'un dispositif de transfert automatique de domiciliation bancaire.

De nouvelles obligations pour les banques...

Dans le cadre de ce nouveau dispositif, la nouvelle banque recevra mandat de son client pour accomplir, dans un délai de 12 jours ouvrés à compter de la réception de l'ensemble des pièces requises, les démarches « banque à banque » nécessaires au changement de domiciliation de ses prélèvements et virements récurrents.

Un mécanisme d'alerte permettra au client d'être informé par sa banque d'origine - dans de brefs délais et par tout moyen approprié (SMS ou courriel notamment) - des cas, en principe marginaux, d'opérations de prélèvement ou de virement qui se présenteraient et des chèques présentés à l'encaissement sur le compte clos. Et ce, durant un délai de 13 mois suivant la clôture de son compte.

... et les entreprises, associations ou administrations émettrices de virements récurrents et prélèvements

Tout opérateur émetteur de virements ou de prélèvements récurrents, auquel sa banque a adressé la nouvelle domiciliation bancaire d'un client, d'un bénéficiaire ou d'un salarié ayant recours au service de mobilité bancaire, est tenu dans un délai de 10 jours, d'informer ce dernier de la prise en compte de ces modifications. (Ce délai est porté à 20 jours jusqu'au 1^{er} avril 2017 pour les émetteurs de prélèvements).

Toute opération de virement ou prélèvement émise devra obligatoirement être conduite à partir ou vers ce nouveau compte, au plus tard à l'issue du mois suivant le délai de 10 jours mentionné ci-dessus pour les virements, et à la première facturation suivant ce même délai pour les prélèvements.

L'ensemble des virements récurrents et prélèvements sont concernés, notamment des opérations telles que le paiement d'un salaire.

Payer sans contact, par carte bancaire ou par téléphone mobile

Afin d'encourager le paiement en ligne, de nouvelles mesures ont été prises :

- ▶ les établissements bancaires doivent systématiquement informer les consommateurs lors de l'octroi d'une carte équipée d'une fonction sans contact sur les modalités d'utilisation de cette carte et s'assurer de leur accord en rappelant la possibilité de demander sans coût supplémentaire une nouvelle carte non équipée de la fonctionnalité de paiement sans contact ou la désactivation de ce service,
- ▶ depuis le 1^{er} janvier 2016, les terminaux de paiement électronique (TPE) nouvellement installés chez les commerçants sont tous équipés de la fonction sans contact. D'ici le 1^{er} janvier 2020 au plus tard, l'ensemble des TPE utilisés par les commerçants devront être équipés du sans contact,
- ▶ en juin 2015, les banques se sont engagées à réduire de manière significative le seuil minimum de commission perçue auprès des commerçants pour les transactions de petits montants par carte bancaire. En outre, dans le cadre de l'application de règles communes européennes, les commissions dites « interchange », c'est-à-dire versées entre la banque émetteur de la carte et celle qui en accepte le paiement, ont été plafonnées. Depuis le 9 décembre 2016, cette commission est désormais fixe, à hauteur de 0,2 % de la valeur de la transaction pour les cartes de débit et 0,3 % pour les cartes de crédit,
- ▶ les banques proposent systématiquement, depuis le 1^{er} janvier 2016, aux commerçants une offre de terminaux communiquant par le canal internet pour réduire les frais de télécommunication associés à l'utilisation de ces équipements. 60 % du parc a ainsi été équipé au 31 décembre 2016.

Les mesures à venir

De nouvelles dispositions entreront prochainement en vigueur, notamment celles issues de l'ordonnance de transposition de la directive sur les comptes de paiement, qui contribueront à renforcer la protection des consommateurs bénéficiant de la procédure de « droit au compte ».

Les travaux se poursuivront également, au cours du premier semestre, sur les textes d'application de la loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique qui réforme la procédure de surendettement pour réduire les délais de traitement des dossiers, confie de nouvelles missions à l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement et habilite notamment le Gouvernement à légiférer par voie d'ordonnance en matière de crédit immobilier et de domiciliation des revenus ou encore à transposer [la directive révisée sur les services de paiement, dite DSP2](#).

Liens utiles

[Loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique](#)

[Loi du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques](#)

[Loi du 17 mars 2014 relative à la consommation](#)

[Loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires](#)

[Décret n° 2016-73 du 29 janvier 2016](#) relatif au service d'aide à la mobilité bancaire

Autres ressources

[Les frais bancaires](#) (résultats d'enquête de la DGCCRF)

[Vers une nouvelle relation des clients avec les établissements bancaires](#) (dossier de presse)

[Changer de banque devient plus facile](#) (vidéo)