



Une loi pour protéger les clients des banques

Plafonner certains frais, renforcer le droit au choix de l'assurance emprunteur, améliorer l'accès aux services proposés par les banques font partie des mesures incluses dans la prochaine loi de régulation bancaire.

Le président de la République s'y était engagé, puis le Premier ministre lors de la conférence sur la pauvreté qui a eu lieu en décembre 2012 : les clients de services bancaires, notamment les plus fragiles, devraient voir leur sort amélioré prochainement. Une partie du projet de loi de séparation et de régulation des activités bancaires, actuellement en discussion au

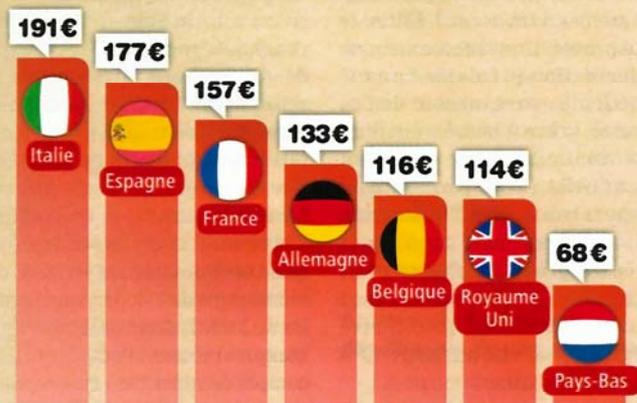
Parlement, est ainsi consacrée à la protection des consommateurs et à l'égalité entre les hommes et les femmes en matière de tarification des primes d'assurances.

Plafonner les commissions d'intervention

À chaque fois qu'elles acceptent de payer une opération qui se présente sur un compte non provisionné ou en dépassement de

découvert autorisé, les banques facturent des commissions d'intervention (également appelées frais de forçage), censées rémunérer l'analyse de la situation individuelle du titulaire du compte. Une justification contestée par l'association de consommateurs UFC-Que Choisir, qui souligne que 75 % des dépassements ainsi acceptés sont liés à l'utilisation de la carte bancaire et s'effectuent automatiquement, sans examen particulier. D'un montant moyen de 8 €, ces commissions s'accumulent parfois jusqu'à atteindre des sommes élevées. Le rapport

Montant annuel moyen des frais bancaires, par client, dans les principaux pays européens



La France fait partie des pays d'Europe où les frais bancaires sont les plus élevés.

Source : Bain & Company, 2010

Pierre Moscovici, ministre de l'Économie et des Finances, lors de la présentation du projet de loi de séparation et de régulation des activités bancaires le 19 décembre 2012.

sur la tarification des services bancaires de juillet 2010 (élaboré par Georges Pauget, ancien président de la Fédération bancaire française et Emmanuel Constans, inspecteur général des finances) relève ainsi que certains établissements peuvent facturer entre 30 et 150 commissions d'intervention à un même client dans le mois, pour un coût mensuel compris entre 130 et 220 €. Il note, cependant, qu'une minorité de la clientèle (environ 1 %) subit un nombre élevé de telles commissions.

Partant de ces constats, le projet de loi prévoit de les plafonner pour les clients en situation de fragilité « eu égard, notamment,

au montant de leurs ressources ». Cette mesure s'accompagne de l'obligation de proposer à cette clientèle des moyens de paiement et des services adaptés à sa situation, de manière à limiter les frais en cas d'incidents. Réservés sur cette mesure, les établissements soulignent le coût élevé des programmes informatiques qui en découlent. L'accueil favorable des associations de consommateurs s'accompagne néanmoins d'une opposition unanime de leur part au ciblage des populations fragiles, dont la définition risque d'être complexe. Maxime Chipoy, chargé de mission finances à l'UFC-Que Choisir, souligne, en outre, le caractère illogique et incohérent de la mesure : « Pourquoi le plafonnement des commissions d'intervention doit-il se limiter aux populations fragiles, alors que celui des frais de rejet de chèques et de prélèvements s'applique à tous ? Nous militons pour que cette mesure soit élargie à l'ensemble de la population. » Un amendement en ce sens devrait d'ailleurs être déposé devant le Parlement.

Mais, surtout, cette mesure semble entériner une pratique dont la légalité est largement contestée par les tribunaux. Dans un arrêt du 5 février 2008,

la Cour de cassation (*cass. com. n° 06-20.783*) a jugé, en effet, que ces frais doivent être inclus dans le calcul du TEG (taux effectif global, un découvert étant considéré comme un crédit) qui, lui-même, ne peut dépasser le seuil de l'usure (voir p. 94). Or, ces seuils sont souvent largement dépassés par les banques si l'on ajoute leurs frais de forçage aux taux des découverts non-autorisés. Toutefois, loin de se conformer à cette jurisprudence, les banques estiment que ces frais ne sont pas liés au découvert proprement dit, mais à l'examen du compte par la banque, et ne doivent donc pas être intégrés au TEG. Une analyse que semble confirmer, implicitement, le projet de loi de séparation et de régulation des activités bancaires.

Lever les freins à la délégation d'assurance emprunteur

La loi Lagarde (*loi n° 2010-737 du 1-7-10*) permet à l'emprunteur de choisir librement l'assurance décès-invalidité liée à son crédit immobilier, et oblige les banques à accepter un autre contrat que celui qu'elles proposent, à condition qu'il présente des garanties équivalentes. Pourtant, dans les faits, la délégation d'assurance se heurte à un certain nombre de freins. Dans un avis du 20 mars 2012, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) relève que « certains établissements ne prennent aucuns frais de délégation, d'autres des frais forfaitaires calculés par dossier de financement. Certains, enfin, calculent le montant des frais par prêt et/ou par assuré, aboutissant ainsi à multiplier le montant demandé par deux ou trois. Quelques cas de frais très élevés ont ainsi été signalés. » Le projet de loi propose d'interdire ces frais. Cependant, pour Serge Maître, président de l'Association française des usagers des banques (AfuB), cette disposition constitue « une sécurité illusoire qui évite d'aborder le vrai problème. En effet, les usagers se heurtent

...

...
souvent à un employé de banque qui leur fait valoir qu'à défaut d'assurance de groupe, ils n'obtiendront pas le crédit ». Selon lui, une solution à ce problème consisterait à permettre aux clients de dénoncer la proposition d'assurance signée au moment de la demande de crédit, dans les 2 mois suivant la souscription du prêt, tout en proposant une autre assurance aux garanties équivalentes.

À l'UFC-Que Choisir, on va plus loin : il faudrait ouvrir une possibilité de résiliation annuelle de l'assurance emprunteur. Actuellement, en effet, la loi n'est pas explicite et la liberté d'appréciation laissée aux banques les conduit souvent à refuser tout changement après la signature initiale. Reste que la notion de garanties équivalentes n'est pas encore réglée. Le projet de loi laisse aux banquiers

et aux associations de consommateurs le soin de poursuivre leurs échanges pour parvenir eux-mêmes à un accord. Enfin, le texte prévoit un renforcement de l'information préalable fournie aux clients quant au coût de l'assurance, grâce à la création d'un taux annuel effectif de l'assurance (TAEA), pour permettre les comparaisons, et à l'indication de son montant total sur toute la durée du prêt. Les clients réaliseront alors que le coût de l'assurance emprunteur, loin d'être marginal, peut vite atteindre 10 % du prix du crédit...

Renforcer l'accessibilité bancaire

En vertu du droit au compte, toute personne ne disposant pas déjà d'un compte bancaire et qui s'en voit refuser l'ouverture par un établissement de crédit peut

saisir la Banque de France, qui fait obligation à une enseigne – souvent la Banque postale – de lui en ouvrir un. Pour ce faire, l'intéressé doit remettre à la Banque de France une attestation de refus d'ouverture de compte de l'établissement démarché. Attestation parfois difficile à obtenir, malgré les engagements pris par les établissements dans la charte d'accessibilité qu'ils ont signée et qui a été homologuée en 2008, par le ministre de l'Économie. Le projet de loi fait donc obligation aux banques refusant l'ouverture d'un compte de remettre « systématiquement et sans délai au demandeur une attestation de refus d'ouverture ». Personne ne conteste le bien-fondé d'une telle mesure. Cependant, pour l'UFC-Que Choisir, elle ne changera pas grand-chose, les intéressés n'utilisant pas la procédure de droit au compte par ignorance de son existence. L'association milite plutôt pour la création d'un service bancaire universel, faisant obligation à tous les établissements d'ouvrir un compte et de proposer les services de base à toute personne qui en est dépourvue. La direction du Trésor s'opposant à la création d'un tel service universel, il y a peu de chance que la proposition de l'UFC-Que choisir aboutisse. En revanche, une autre mesure du projet de loi pourra peut-être pallier l'ignorance de la procédure de droit au compte pointée par cette association. En substance, ce projet permet aux conseils généraux, aux Caisses d'allocations familiales ou aux centres communaux d'action sociale de demander directement à la Banque de France l'ouverture d'un compte pour les personnes n'en disposant pas, afin qu'elles perçoivent les prestations sociales auxquelles elles ont droit.

Faciliter certaines opérations sur le compte d'un défunt

Le code civil prévoit le blocage du compte bancaire d'un individu dès son décès. Néanmoins,

CE QU'ILS EN PENSENT



MAXIME CHIROY,
chargé de mission finances
à l'UFC-Que Choisir

« La loi ne va pas assez loin et deux mesures ont été oubliées »

Les mesures proposées vont dans le bon sens, mais elles sont souvent insuffisantes. En outre, la loi oublie deux axes importants d'amélioration. Les banques sont, en effet, les seuls commerçants à prélever des frais à leurs clients sans autorisation ni information préalables. Elles ne sont tenues qu'à une information a posteriori sur le récapitulatif annuel. Nous demandons à ce qu'elles soient

obligées de délivrer une information préalable, par exemple en indiquant dans le relevé mensuel le montant qu'elles prélèveront le mois suivant pour les services rendus et la date de ce prélèvement, de manière à ce que les clients puissent s'organiser.

La mobilité bancaire reste encore trop théorique du fait des risques d'incidents si le passage d'un établissement à l'autre s'opère mal. La Fédération bancaire française, elle-même, avait constaté en 2010 que, si 15 % des sondés affichaient une intention de mobilité, seuls 7,5 % l'avaient fait. Pour simplifier les choses, il faudrait créer, en matière bancaire, un système similaire au transfert de courrier par La Poste en cas de déménagement. Moyennant une facturation raisonnable (de 10 à 20 €), la banque quittée devrait ainsi rediriger les opérations se présentant sur le compte du client en partance vers le nouvel établissement pendant un an.

dans la pratique, les banques permettent à la personne chargée de l'organisation des obsèques, qu'elle soit héritière ou non, de prélever les sommes nécessaires à leur paiement, dans la limite de 3050 €. Dépourvue de base légale, cette pratique serait désormais autorisée par le projet de loi.

Par ailleurs, les héritiers de successions modestes (inférieures à 5035 €) ont la possibilité de prélever des sommes d'argent sur le compte du défunt pour payer des factures urgentes (loyer, frais médicaux...) et clôturer le compte après en avoir prélevé les derniers deniers. Pour ce faire, ils doivent présenter à la banque un certificat d'hérédité. Problème : certains maires, seuls habilités à en délivrer depuis 2007, refusent de le faire. Les héritiers sont alors obligés de se tourner vers un notaire pour obtenir un acte notarié qui, lui, est payant. Pour y remédier, le projet de loi prévoit la possibilité de substituer un acte de naissance au certificat d'hérédité, afin de permettre le paiement de certains frais et de clôturer le compte, dans la limite d'un seuil maximal des sommes prélevées fixé par décret.

Entériner l'égalité tarifaire des produits d'assurance entre les hommes et les femmes

L'arrêt « Test Achat » de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) du 1^{er} mars 2011 a confirmé que la directive européenne du 13 décembre 2004 (n° 2004/113/CE) interdisant la discrimination sexuelle dans la fourniture de biens et services s'appliquait aussi à la tarification des primes d'assurance. Ainsi, depuis le 21 décembre 2012, la différenciation des tarifs et prestations d'assurance en fonction du sexe est prohibée. La mise en conformité du droit français a d'abord donné lieu à un arrêté du 18 décembre, en vue d'une application dès le 21. L'article 25 du projet de loi de régulation ban-

caire prévoit de modifier, pour sa part, les textes législatifs. À noter que la suppression de la discrimination tarifaire en fonction du sexe ne s'applique pas aux contrats en cours au 21 décembre, même ceux renouvelés depuis par tacite reconduction. Pour les autres, le changement de donne pourrait avoir des conséquences sur la tarification des contrats auto, décès, assurance vie (voir le n° 1077 du *Particulier*, p. 38).

Accélérer le traitement des dossiers de surendettement

La procédure de traitement des situations de surendettement a été accélérée par la loi Lagarde du 1^{er} juillet 2010, dans le but, notamment, d'en améliorer l'efficacité et de permettre la mise en place de solutions adaptées et pérennes, évitant ainsi les dépôts successifs de dossiers par les mêmes ménages. Malgré tout, des difficultés demeurent. Ainsi, la phase de négociation, instaurée pour permettre un plan conventionnel de redressement, échoue souvent du fait du refus quasi systématique de certains établissements d'abandonner leur créance ou même tout simplement d'y répondre. Les commissions de surendettement passent alors à l'étape suivante et imposent des mesures aux parties ou en recommandent au juge. Qui sont souvent les mêmes que celles proposées pendant la phase de négociation amiable. Cette dernière n'a alors pour effet que de rallonger la procédure de 3 à 9 mois, selon les mesures, ce qui a un coût pour l'État, qui, pendant ce temps, indemnise la Banque de France pour la gestion des situations de surendettement. Le projet de loi propose, en conséquence, de permettre aux commissions de surendettement de supprimer la phase de négociation amiable lorsque la situation du débiteur ne lui permet pas de régler toutes ses dettes sans se trouver pour autant dans une situation irrémé-

CE QU'ILS EN PENSENT



SERGE MAÎTRE,
président de l'Association française des usagers des banques

AFP

« Distinguer les plus fragiles crée une discrimination entre usagers »

Débutée en 2007, la pratique des commissions d'intervention s'est intensifiée depuis le plafonnement des frais de rejet de chèques en 2008. À tel point qu'elles représentent parfois de 55 à 60 % des frais bancaires annuels ! Pourtant, si la banque paie l'opération qui se présente, cela signifie qu'elle a confiance dans ses chances de remboursement. Pourquoi ne relève-t-elle pas, alors, le plafond du découvert ? Les agios sont bien moins rémunérateurs que les commissions d'intervention. Nous sommes donc tout à fait favorables à un plafonnement de ces frais ou à une forfaitisation. En revanche, cibler des clients en situation de fragilité, au regard « notamment de leurs ressources », revient à créer une discrimination entre les usagers. Si cette disposition était adoptée, nous demanderions aux députés de saisir le Conseil constitutionnel pour en obtenir la censure.

diablement compromise. Autre avancée notable : le texte projette de geler les intérêts des crédits et interdit la facturation de pénalités par les banques dès la décision de recevabilité du dossier. On s'en doute, les professionnels n'accueillent pas ces mesures avec un enthousiasme débordant ●

PATRICIA ERB