

CC 414

CONSEIL DE LA CONSOMMATION

AVIS

sur le code de conduite relatif au service de mobilité interbancaire élaboré par Febelfin.

Bruxelles, le 2 octobre 2009

RESUME

A l'initiative de la Commission européenne (CE) et en concertation avec le BEUC (Le Bureau européen des Unions des Consommateurs), l'EBIC (European Banking Industry Committee) a mis au point une autorégulation pour un service de mobilité interbancaire en élaborant des principes communs pour le passage d'une banque à une autre.

Febelfin a été chargé de transposer au niveau national ces principes dans un code de conduite pour le secteur bancaire belge sur le service de mobilité interbancaire. Ce Code de conduite devrait être opérationnel pour le 1er novembre 2009.

Les représentants des organisations de consommateurs soulignent qu'ils se félicitent des actions prises par le secteur en vue de faciliter et de simplifier la mobilité interbancaire pour le consommateur, ce qui représente une de leurs revendications récurrentes.

Ils notent que par le passé, poursuivant le même objectif, le secteur avait déjà élaboré le dossier personnel de mobilité interbancaire, mais que ce dernier fût un échec par rapport à son objectif qui était de stimuler la mobilité interbancaire et la concurrence.

Bien qu'**ils** accueillent favorablement cette nouvelle initiative, **les représentants des organisations de consommateurs** tiennent toutefois à souligner qu'elle ne répond toujours pas entièrement à leurs attentes.

Ils regrettent, qu'une nouvelle fois, la voie de l'autorégulation ait été choisie au dépend de normes législatives, donnant de meilleurs résultats et permettant un contrôle plus aisé et efficace.

De manière plus générale, **les représentants des organisations de consommateurs** regrettent également le manque de clarté de ce Code, qui comprend de nombreuses zones d'ombres.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes se félicitent du code de conduite du secteur bancaire en vue de faciliter et de simplifier le mobilité bancaire pour le consommateur. La voie de l'autorégulation a été choisie par la Commission Européenne. Les principes du code de conduite seront transposés et clarifiés dans une brochure destinée au consommateur.

Le Conseil est invité à faire une évaluation sur l'application de ce Code au moment qu'il estimera opportun.

Le Conseil de la Consommation, qui a pris l'initiative d'émettre un avis sur le code de conduite relatif au service de mobilité interbancaire élaboré par Febelfin, a approuvé le présent avis le 2 octobre 2009 moyennant une procédure écrite.

Le Conseil de la Consommation a prié le Président de transmettre le présent avis au Ministre du Climat et de l'Energie chargé de la Consommation ainsi qu'au Ministre pour l'Entreprise et la Simplification.

AVIS

Le Conseil de la Consommation ,

Vu l'initiative du Conseil d'émettre un avis sur le code de conduite relatif au service de mobilité interbancaire élaboré par Febelfin ;

Vu les « Principes communs pour le passage d'une banque à l'autre » élaborés par l'European Banking Industry Committee (EBIC) ;

Vu le code de conduite relatif au service de mobilité interbancaire élaboré par Febelfin ;

Vu les travaux de la Commission «Services financiers » lors de ses réunions des 23 et 30 juin et des 2 et 10 septembre 2009 ;

Vu la participation aux travaux des experts suivants: Mesdames Broekaert (SPF Economie) et Evrard (Test-Achats) et Messieurs Moerenhout (CRIOC) et Wynant (Febelfin) ;

Vu l'élaboration du projet d'avis par Monsieur Moerenhout (CRIOC) et Monsieur Wynant (Febelfin) ;

Vu l'urgence ;

Vu la procédure écrite prévue à l'article 7 bis du règlement d'ordre intérieur pour l'approbation du présent avis par le Conseil ;

EMET L'AVIS SUIVANT :

1. Introduction

A l'initiative de la Commission européenne (CE) et en concertation avec le BEUC (Le Bureau européen des Unions des Consommateurs), l'EBIC (European Banking Industry Committee) a mis au point une autorégulation pour un service de mobilité interbancaire en élaborant des principes communs pour le passage d'une banque à une autre. La CE et le BEUC ont accepté cette autorégulation. La portabilité des numéros de comptes bancaires a été écartée.

Febelfin a été chargé de transposer au niveau national ces principes dans un code de conduite pour le secteur bancaire belge sur le service de mobilité interbancaire. Ce Code de conduite devrait être opérationnel pour le 1er novembre 2009.

2. Observations générales

Les représentants des organisations de consommateurs se félicitent des actions prises par le secteur en vue de faciliter et de simplifier la mobilité interbancaire pour le consommateur, ce qui représente une de leurs revendications récurrentes.

Ils notent que par le passé, poursuivant le même objectif, le secteur avait déjà élaboré le dossier personnel de mobilité interbancaire,

Ces représentants estiment que ce dossier n'était pas exempt de critiques et que son efficacité a été toute relative. Selon eux, cette initiative ne répondait pas aux attentes des consommateurs, qui, pour la plupart, ignoraient même son existence. Cela fut donc un échec pour le secteur par rapport à son objectif qui était de stimuler la mobilité interbancaire et la concurrence.

Cette nouvelle initiative, bien qu'elle soit accueillie favorablement par **ces représentants**, ne répond toutefois toujours pas entièrement à leurs attentes.

Ils regrettent, qu'une nouvelle fois, la voie de l'autorégulation ait été choisie au dépend de normes législatives, donnant de meilleurs résultats et permettant un contrôle plus aisé et efficace.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes estiment que la voie de l'autorégulation constitue le moyen optimal, donnant les meilleurs résultats. La voie de l'autorégulation a été choisie par la Commission Européenne. Par ailleurs, une évaluation par le Conseil de la Consommation et par la Commission Européenne est prévue.

Ils se félicitent des améliorations suivantes par rapport à la l'autorégulation EBIC:

- Timing complet et plus court ;
- Clôture du compte via la nouvelle banque ;
- Annulation des cartes de paiement via la nouvelle banque ;
- Intégration des virements mémo ;
- Informations du Sepa direct debit (SDD) via la nouvelle banque.

De manière plus générale, **les représentants des organisations de consommateurs** regrettent le manque de clarté de ce Code, qui comprend de nombreuses zones d'ombre,

soulevées ci-après dans l'analyse détaillée du Code. Un chapitre consacré à la définition des notions utilisées dans le Code serait déjà un premier pas pour plus de clarté.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes remarquent que le texte est une traduction avec clarifications de l'autorégulation EBIC qui a été accepté par la CE et le BEUC. Par ailleurs, ces principes seront transposés dans un manuel convivial (avec clarifications) disponible pour le consommateur (conforme au point 2 du code de conduite).

3. Observations particulières

Tout d'abord, **les représentants des organisations de consommateurs**, dans un souci de compréhension pour le consommateur, souhaitent que la même terminologie soit utilisée dans l'ensemble du Code. Ils privilégient donc le titre "Code de conduite relatif au service de mobilité bancaire" au titre actuel "Code de conduite relatif au service de déménagement bancaire".

Selon ces représentants, le terme "mobilité bancaire" correspond mieux à l'objectif du code, qui est d'apporter davantage de concurrence effective. En outre, la législation belge prévoit toutes les conditions pour appliquer ce concept plus large. C'est en effet lorsqu'il est complètement informé que le consommateur peut effectuer un choix optimal. Il y a une transparence complète des tarifs (affichage, simulateur, décompte annuel des charges) et la clôture des comptes est gratuite.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes acceptent cette observation et adapteront le terme « déménagement bancaire" probablement en « mobilité interbancaire ».

1. Champ d'application

Les représentants des organisations de consommateurs s'interrogent sur l'identité des banques liées par ce Code. En effet, le Code n'indique pas s'il sera d'application pour toutes les banques belges, ou uniquement pour les membres de Febelfin.

Les représentants des organisations de consommateurs estiment se poser légitimement la question compte tenu du communiqué de presse du 27 mai 2009 de la Deutsche Bank dans lequel elle exprimait son regret de ne pas avoir été consultée et ses critiques envers ce Code qu'elle estime insuffisant.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes précisent qu'il s'agit d'un engagement de Febelfin qui a par ailleurs invité la Deutsche Bank, qui n'est pas membre de Febelfin, à participer à ce code de conduite. La Deutsche Bank a l'intention d'adhérer au système.

Les représentants des organisations de consommateurs soulignent également le fait qu'on ne trouve nulle mention dans le Code du homebanking, online-banking,... Les avantages doivent évidemment aussi s'appliquer aux consommateurs qui utilisent la banque par internet (homebanking, online banking,...) pour leurs opérations journalières. Tant pour les banques régulières que pour les banques par internet, cela signifie à la fois la clôture gratuite de ces e-

contrats et la fourniture ce même service lors de la mobilité interbancaire. Le code ne mentionne nulle part les modalités pour ce groupe cible spécifique. **Ils** n'ont donc aucune assurance de la gratuité pour la mobilité de ces services, si ceux-ci sont toutefois concernés par le Code.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes répondent que le code de conduite concerne les services de paiement liés aux comptes à vue. Le code ne spécifie pas une limitation en ce qui concerne les canaux de distribution. Homebanking, online-banking sont donc inclus.

Les représentants des organisations de consommateurs regrettent également le manque d'information concernant la communication relative à ce Code. La nouvelle banque va-t-elle automatiquement enclencher le processus prévu par le Code dès qu'un nouveau client se présente ? Ou simplement mettre à sa disposition une brochure explicative, souvent mal adaptée au consommateur?

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes ajoutent que la communication est prévu dans les chapitres 2 et 3 de la code. La nouvelle banque a tout intérêt d'offrir ce service pour acquérir des nouveaux clients. Le Code ne peut pas automatiquement s'enclencher parce qu'ils y a des options (clôture du compte précédent) et le client doit signer un formulaire.

Les représentants des organisations de consommateurs demandent enfin que soit explicitée la notion de "support durable" reprise au point 2.a. Aucune précision n'est donnée sur la forme de ce support ou sur le lieu où le consommateur peut se le procurer.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes précisent que la notion de "support durable" est conforme à la définition dans le projet de loi sur les services de paiement. C'est une brochure et/ou un document électronique (PDF) qui sera mis à disposition dans les agences et via les sites web des banques et Febelfin. Par ailleurs, les organisations de consommateurs peuvent également le communiquer

2. Transition rapide

Les représentants des organisations de consommateurs estiment que les délais repris dans le Code ne sont pas compréhensibles tels qu'ils sont présentés. **Ils** estiment que ceux-ci doivent être illustrés d'exemples pratiques et concrets pour le consommateur.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes clarifient que les principes des délais seront expliqués et illustrés dans la brochure destinée aux consommateurs.

Les représentants des organisations de consommateurs s'interrogent également sur le sort réservé aux comptes d'épargne. **Ils** demandent que la possibilité soit donnée au consommateur de pouvoir transférer son compte d'épargne gratuitement comme pour le compte à vue, afin d'éviter des comptes épargne "dormants" ou oubliés. **Ils** estiment que si, au moment de la clôture du compte à vue, la durée exigée pour la prime de fidélité n'est pas accomplie, la possibilité devrait être offerte de transférer automatiquement le compte épargne vers la nouvelle banque après le délai exigé.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes répondent que l'autorégulation EBIC (acceptée par la CE et le BEUC) n'inclut pas les comptes d'épargne parce qu'il s'agit de la transition des paiements. Le consommateur peut transférer son compte d'épargne gratuitement via la banque précédente qui peut d'ailleurs lui donner des conseils pour éviter de perdre la prime de fidélité. Si un compte devient dormant, la banque doit envoyer une lettre au titulaire de compte.

Les représentants des organisations de consommateurs insistent pour que soit soumise à la signature du consommateur la transmission par l'ancienne banque vers la nouvelle banque des mandats de domiciliation SEPA. Ceci afin d'éviter des paiements erronés. Alors que les mandats de domiciliation étaient gérés auparavant par les banques, les domiciliations SEPA sont désormais gérées par les fournisseurs. La banque ne dispose donc plus d'un aperçu centralisé des domiciliations existantes et peut donc seulement vérifier les virements récurrents. Au moment de la transition la banque considérera les virements récurrents comme domiciliations et exécutera la transition automatiquement. Depuis le dernier encaissement, un mandat déterminé peut être modifié ou stoppé. Dans ce cas spécifique, il faut demander l'autorisation préalable du consommateur avant d'activer les domiciliations.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes précisent que les banques transmettront aux fournisseurs des adaptations (nouveau numéro de compte) aux mandats de domiciliation SEPA (si le consommateur a complété les informations manquantes). Si un mandat de domiciliation SEPA a été stoppé, l'adaptation ne peut pas être exécutée par le fournisseur. Si un mandat de domiciliation SEPA a été modifié, l'adaptation sera exécutée par le fournisseur par rapport au mandat modifié.

Les représentants des organisations de consommateurs souhaitent que soit indiqué clairement, et non en note de bas de page, qu'aucun frais de gestion ne peut être imputé au consommateur pour les cartes de crédit liées au compte en cas de clôture ultérieure de celui-ci pour le décompte éventuellement retardé des paiements.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes ajoutent que les modalités actuelles s'appliquent : il n'y a plus des frais de gestion des cartes à partir du blocage ou l'annulation.

3. Pas de frais ni de retard

Les représentants des organisations de consommateurs s'étonnent de l'opacité des formulations utilisées dans le Code concernant d'éventuels frais.

Il y est en effet question de "rémunérations éventuelles" pour le transfert de services apparentés. D'une part, **ces représentants** tiennent à ce que soient précisées les "rémunérations éventuelles appropriées et proportionnelles aux coûts".

Ils estiment que ce genre de formulation est source d'insécurité juridique et d'abus.

D'autre part, **ces représentants** tiennent également à ce que soient précisées les notions de "services apparentés", qui ne sont nulle part explicitées dans le Code. **Ils** demandent à ce sujet une liste de ces services.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes précisent qu'il s'agit d'une traduction de l'autorégulation EBIC. Il s'agit de tout ce qui n'est pas mentionné comme gratuit (p.ex. le transfert de titres, frais de port).

Les représentants des organisations de consommateurs se réjouissent du fait que le Code stipule que les banques ne peuvent pas imputer de frais au client lorsque celles-ci commettent elles-mêmes des erreurs. Mais encore faudrait-il, selon **eux**, préciser quelles pourraient être ces erreurs et quels dédommagements seraient, le cas échéant, prévus pour le consommateur. De plus, **ils** notent à nouveau que la formulation utilisée manque de clarté, puisqu'elle induit implicitement que le client pourrait commettre lui-même des erreurs. Or, ce sont les banques qui sont censées mettre tout en œuvre pour opérer la mobilité interbancaire. **Ils** ne voient donc pas quelles pourraient être les erreurs du client en la matière. **Ces représentants** attirent une nouvelle fois l'attention sur les dangers des domiciliations SEPA. Afin d'éviter des fautes éventuelles et une responsabilité contestée, il faut, pour ces domiciliations spécifiques, demander l'autorisation préalable du consommateur avant d'activer automatiquement les domiciliations.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes répondent que le client doit informer les donneurs d'ordre de virement récurrents et doit vérifier que les mandats de domiciliation transférés restent applicables.

4. Contrôle

Le Conseil est invité à faire une évaluation sur l'application de ce Code au moment qu'il estimera opportun.