

CC – 433

**CONSEIL DE LA CONSOMMATION**

**AVIS**

sur l'évaluation du code de conduite relatif au service de mobilité interbancaire élaboré par  
Febelfin.

Bruxelles, le 5 novembre 2010

## RESUME

Cet avis concerne l'évaluation du fonctionnement du service de mobilité bancaire après 11 mois de fonctionnement.

**Les représentants de la production, de distribution et des classes moyennes** constatent en ce qui concerne le service de mobilité bancaire que:

- Le champ d'application est conforme aux principes communautaires de l'European Banking Industry Committee (EBIC) et a été étendu à quelques services supplémentaires importants;
- Toutes les banques actives dans le *retail* participent;
- De nombreuses demandes ont été traitées;
- La liquidation du compte à vue précédent est généralement (également) demandée;
- Les informations sont disponibles sur support durable (sur le site internet de Febelfin et généralement sur les sites internet et dans les agences bancaires des banques participantes);
- Les délais maximums d'exécution sont respectés;

De manière générale, **les représentants des organisations de consommateurs** considèrent que l'évaluation du Code de conduite doit se faire tant sur le plan quantitatif que qualitatif. A ce sujet, ils constatent que la plupart des données auxquelles il est fait référence sont des données essentiellement quantitatives.

**Ils** se réfèrent également à un sondage et à une enquête menée par Test-Achats sur le terrain qui révèlent d'importantes lacunes, principalement en ce qui concerne la (mé)connaissance par certains employés de banque eux-mêmes du Code de conduite et de son fonctionnement.

**Les représentants des organisations de consommateurs** constatent que certains consommateurs qui changent de banque le font en dehors du système de service de mobilité bancaire. Tant le manque de connaissance de ce système auprès du consommateur que le manque d'informations fournies par les banques expliquent cette situation, les chiffres de cette évaluation ne représentant donc qu'une image partielle de la mobilité bancaire réelle.

**Le Conseil** constate qu'aucun frais n'est facturé.

**Le Conseil** demande au Ministre pour l'Entreprise et la Simplification de continuer à suivre la problématique de la mise à jour tardive du fichier de domiciliation par les créanciers.

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 l'avis suivant le 5 novembre 2010, moyennant une procédure écrite.

Le Conseil de la Consommation a prié le Président de remettre cet 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 de rendre un avis sur l'évaluation du code de conduite relatif au service de mobilité interbancaire élaboré par Febelfin ;

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

Vu l'avis CC n° 414 du 2 octobre 2009 sur le code de conduite relatif au service de mobilité interbancaire élaboré par Febelfin, où il est mentionné que le Conseil est prié de faire une évaluation de l'application de ce code au moment qui lui paraît le plus opportun ;

Vu la décision du Bureau du Conseil de la consommation du 18.03.2010 de rendre un avis sur cette évaluation en octobre 2010 afin que celui-ci puisse être transmis à temps au *European Banking Industry Committee (EBIC)* ;

Vu les travaux de la Commission « Services Financiers » présidée par Mr de Laminne (Fedis) pendant ses réunions des 18 mai, 14 septembre et 6 octobre 2010 ;

Vu la participation aux travaux des experts suivants : Mesdames Evrard (Test-Achats) et van den Broeck (Test-Achats) et Messieurs Coemans (Gezinsbond), Willaert (CRIOC) et Wynant (Febelfin) ;

Vu le projet d'avis établi par Messieurs Willaert (CRIOC) et Wynant (Febelfin) ;

Vu l'avis du Bureau du 21 octobre 2010 ;

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:**

## **Introduction**

A l'initiative de la Commission européenne (CE) et en concertation avec le BEUC (Bureau européen des unions de consommateurs), l'EBIC (European Banking Industry Committee) a instauré une autorégulation pour un service de mobilité bancaire en élaborant des principes communs pour le passage d'une banque à l'autre. La CE et le BEUC ont accepté cette autorégulation.

La fédération du secteur financier belge (Febelfin) a été chargée de traduire ces principes au niveau national dans un Code de conduite relatif au service de mobilité bancaire destiné au secteur bancaire belge. Ce Code a été opérationnel à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2009 et offre quelques services supplémentaires:

- Transfert d'ordres avec date mémo (virements avec date d'exécution dans le futur); cartes de paiement;
- Clôture de comptes à vue avec transfert du solde et suppression de cartes de paiement;
- Un délai d'exécution maximum de 4 jours bancaires ouvrables à compter de la réception du formulaire de demande conforme jusqu'à son expédition par la nouvelle banque à la banque précédente.

L'autorégulation européenne stipule également qu'un processus de révision débute en novembre 2010 sur la base de rapports d'évaluation nationaux. Par conséquent, une évaluation a été effectuée au Conseil de la Consommation dont les résultats sont repris dans cet avis.

Febelfin présente des chiffres absolus.

Test-Achats a effectué une enquête sur le terrain au cours de la période mai-juillet 2010 (ci-après 'l'enquête'). Cette enquête s'est déroulée en 3 phases distinctes:

1. Des enquêteurs ont procédé au déménagement de leur compte à vue (mai-juin 2010);
2. Un appel à témoins a été lancé auprès des consommateurs qui avaient récemment changé de banque ou qui étaient sur le point de le faire; les personnes intéressées ont reçu un questionnaire détaillé à compléter. 199 réponses utiles ont été récoltées (avril-juin 2010);
3. Les sites internet des 4 banques principales (BNP Paribas Fortis, Dexia, ING et KBC) ont été visités (septembre 2010).

### **1. Application**

**Le Conseil** constate que la nouvelle banque, via le service de mobilité bancaire, offre les services suivants:

1. Transferts de domiciliations, ordres permanents et mémos (demandes par la nouvelle banque, transfert et clôture par la banque précédente);
2. Clôture de comptes à vue avec transfert de solde et suppression de cartes bancaires;
3. Soutien avec des lettres types pour communiquer des informations sur le nouveau numéro de compte bancaire aux payeurs récurrents;
4. Pour les domiciliations SEPA ('SDD') et pour autant que le client le demande et qu'il fournisse les données nécessaires à la nouvelle banque, la nouvelle banque informera de la

modification du numéro de compte du client, les créanciers que le client a désigné et dont les créances sont payées via un 'SDD' exécuté sur le compte à vue précédent.

27 banques participent au Code de conduite du service de mobilité bancaire.

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** signalent que ces 27 banques gèrent ensemble plus de 99,4% des comptes à vue de consommateurs auprès des banques en Belgique. Le reste concerne uniquement quelques niches de banques pour lesquelles le service de mobilité bancaire n'est pas pertinent.

Entre le 1<sup>er</sup> novembre 2009 et le 30 septembre 2010 (durant 11 mois depuis le début), 35.129 demandes ont été envoyées par la nouvelle banque à la banque précédente (en moyenne 3.194 par mois, de sorte que pour la première année on attend plus de 38.000 demandes de mobilité). Le tableau ci-dessous donne un aperçu de l'évolution par mois du nombre de demandes de mobilité bancaire.

Mois	Nombre de demandes
Novembre 2009	2.534
Décembre 2009	3.504
Janvier 2010	3.552
Février 2010	3.455
Mars 2010	3.708
Avril 2010	2.939
Mai 2010	2.819
Juin 2010	3.297
Juillet 2010	3.030
Août 2010	3.075
Septembre 2010	3.234
<b>11 premiers mois</b>	<b>35.129</b>

Certains clients qui ouvrent un compte à vue auprès d'une nouvelle banque ne souhaitent pas avoir recours au service mobilité bancaire parce qu'ils souhaitent conserver le compte à vue (et les ordres de paiement) auprès de l'autre banque (multibanking) et/ou parce qu'il n'y a aucune opération de paiement sur l'ancien/l'autre compte auprès de l'autre banque.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des types de demandes de mobilité bancaire:

Sortes de demandes	% du total nombre de demandes
La demande concerne la liquidation du compte à vue et le transfert des opérations de paiement	71
La demande concerne exclusivement la liquidation du compte à vue	11
La demande concerne exclusivement le transfert des opérations de paiement	18

Il en ressort que, dans 82 % des demandes, la liquidation du compte à vue est demandée.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des types de réponses de la banque précédente.

Sortes de réponses	% du total du nombre de demandes
Ordres de virement mémo	3
Ordres de virement permanent	38
Domiciliations	72
Aucune opération de paiement à transférer	11
Demande non conforme	10

Environ 10 % des demandes étaient non conformes, de sorte qu'elles ne peuvent pas être exécutées, parce qu'il manque une signature (des signatures) ou parce que le compte à vue précédent ne peut pas être clôturé en raison d'obligations contractuelles (crédits, cartes de crédit revolving, comptes-titres, coffres-forts, solde débiteur ouvert, ...) entre le client et sa 'banque précédente' ou d'autres blocages légaux (saisie...) en rapport avec ce compte à vue. Près de 32.000 changements ont effectivement eu lieu.

**Les représentants des organisations de consommateurs** constatent que ces différents chiffres représentent des données quantitatives qui ne donnent pas d'aperçu sur le bon ou mauvais fonctionnement du Code.

Afin d'évaluer le Code sous un aspect plus qualitatif, **les représentants des organisations de consommateurs** font référence à l'enquête menée par Test-Achats (voir point 2).

**Les représentants des organisations de consommateurs** font remarquer que les chiffres présents ne permettent pas de dire combien de personnes ont changé de banque sans utiliser cette procédure (car ils n'en n'avaient pas connaissance).

**Les représentants des organisations de consommateurs** en concluent donc en toute logique que les chiffres présentés ne donne qu'une vue partielle du taux réel de mobilité bancaire en Belgique.

## 2. Informations pour les clients

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** signalent que le Code de conduite stipule que: "Les banques et Febelfin mettent à la disposition des clients, sur un support durable, les informations claires et complètes...".

Au début et après 6 mois, Febelfin a diffusé un communiqué de presse pour faire connaître, via les médias, le fonctionnement et les avantages du service de mobilité bancaire auprès du grand public. Début novembre 2010, à l'occasion du premier anniversaire, un communiqué de presse est encore prévu.

Febelfin a prévu une rubrique "mobilité" sur son site internet [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be) qui fournit des informations à la fois générales et pratiques et en particulier une brochure fonctionnelle et un formulaire de demande en néerlandais, français, allemand et anglais. La plupart des banques participantes ont repris cette brochure.

**Les représentants des organisations de consommateurs** constatent que selon l'enquête, le site internet de Febelfin offre les informations les plus complètes sur le service de mobilité bancaire: le Code de conduite même, les explications nécessaires et les documents et banques participantes.

Mais **ils** notent également que le seul problème qui se pose est que les consommateurs ne consultent que très rarement (voire jamais) les sites internet des fédérations professionnelles. Ils ont plutôt le réflexe de consulter justement les sites internet des banques.

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** font remarquer que la brochure est également disponible sur les sites internet de certaines banques.

**Les représentants des organisations de consommateurs** renvoient à l'enquête, où les sites internet des plus grandes banques sont examinés en détail. Il a été constaté que les informations nécessaires sont généralement présentes et complètes, mais qu'il est souvent difficile pour un consommateur d'y distinguer l'essentiel de l'accessoire en raison des nombreux documents.

Une autre constatation qui ressort de l'enquête est que les informations nécessaires ne sont pas souvent facilement accessibles. Pour **les représentants des organisations de consommateurs**, il est, par exemple, dès lors inacceptable de ne pouvoir retrouver les documents essentiels qu'en introduisant les mots clés exacts dans le moteur de recherche du site internet. Il ne suffit donc pas que les informations soient présentes mais également que le consommateur puisse les retrouver facilement. Durant l'enquête, il a même été impossible de retrouver quoi que ce soit sur le service de mobilité bancaire sur un des sites internet!

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** font remarquer que la brochure et le formulaire de demande sont également disponibles dans les agences bancaires. Les collaborateurs de l'agence bancaire ont en principe été informés sur le service de mobilité bancaire et retrouvent des informations sur ce service dans leurs procédures internes sur la gestion du compte (généralement sur l'intranet).

Dans le syllabus sur les opérations de paiements, servant à la préparation de l'examen central des médiateurs bancaires et personnes en contact avec le public dans le cadre de la loi Willems (médiation bancaire), dans la nouvelle version, utilisée à partir de fin 2010, des informations ont été ajoutées sur le service de mobilité bancaire.

**Les représentants des organisations de consommateurs** constatent que certains employés de banque, au moment de l'enquête, connaissaient mal (voire pas du tout) le Code de conduite et son fonctionnement.

C'est ainsi que l'enquête de Test-Achats<sup>1</sup> a révélé que sur 199 personnes interrogées, 164 ont répondu que lorsqu'ils avaient parlé de leur intention de transférer leur compte, le banquier n'avait pas spontanément évoqué le service de mobilité interbancaire.

Et lors du mystery shopping, l'enquêtrice s'est également vue renvoyée vers son ancienne banque pour régler les différentes formalités liées au transfert.

**Les représentants des organisations de consommateurs** concluent que la demande doit d'abord être faite avant que les chiffres susmentionnés puissent être de grande importance. Il ressort en effet de l'enquête que les consommateurs ne sont pas bien informés sur le service de mobilité bancaire, ce qui explique très probablement que de nombreuses personnes

---

<sup>1</sup> Budgets et Droits n°213 de novembre 2010

changent de banque sans utiliser cette procédure et que les délais mentionnés ci-après ne leur sont dès lors pas applicables.

### 3. Délais d'exécution du service de mobilité bancaire

#### 3.1. Banques

**Le Conseil** fait remarquer que la date de départ, conformément au Code de conduite, est la date à laquelle la banque a reçu le formulaire de demande du client entièrement conforme. Les banques se sont engagées à effectuer la mobilité bancaire durant la première année dans un délai de 18 jours ouvrables bancaires. Le Code de conduite répartit ce délai en trois phases:

1. Dans les 4 jours ouvrables bancaires, la nouvelle banque doit transmettre la demande du consommateur à la banque précédente.
2. L'ancienne banque doit transmettre les données à la nouvelle banque dans les 7 jours ouvrables bancaires.
3. Dans les 7 jours ouvrables bancaires, la nouvelle banque doit à son tour activer les ordres de paiement et prévenir les créanciers des domiciliations transmises.

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** signalent que les échanges d'informations entre la nouvelle et l'ancienne banque se déroulent via un système informatique interbancaire qui fournit des statistiques pour le mois de septembre 2010 sur les phases 1 et 2. Le système informatique interbancaire ne fournit aucune information sur la phase 3 car il s'agit d'un processus interne auprès de la nouvelle banque. Febelfin a par conséquent effectué un échantillon en septembre 2010 sur le délai total d'exécution pour les phases 1, 2 et 3.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des délais d'exécution du service de mobilité bancaire en septembre 2010.

Phase(s)	Nombre max. de jours bancaires ouvrables	% du nombre max. de jours bancaires ouvrables	Nombre moyen de jours bancaires ouvrables
1	4	95	2,0
2	7	95	3,4
1-2	11	99	5,4
1-2-3	18	99	8



### 3.2 Traitement des nouvelles domiciliations belges par les créanciers

**Le Conseil** apprend qu'il y a des plaintes des consommateurs concernant leurs domiciliations qui ne sont pas traitées à temps par certains créanciers après que les créanciers ont reçu des informations des banques sur le nouveau numéro de compte. Le Ministre pour l'Entreprise et la Simplification a toutefois recommandé que le traitement du dossier de domiciliation par les créanciers soit exécuté dans les 5 jours ouvrables, mais cela n'est pas souvent réalisé en pratique.

**Le Conseil** demande au Ministre pour l'Entreprise et la Simplification de continuer à suivre cette problématique.

### **4. Frais**

**Le Conseil** constate que le service de mobilité bancaire est gratuit.

---