



RELATIONS BANQUES - CONSOMMATEURS : UN DÉSAMOUR TENACE

CHRISTIAN HUARD*

UNE VIEILLE HISTOIRE TOUJOURS D'ACTUALITÉ

Pour un observateur engagé depuis la deuxième partie des années 80 et confronté, dès le début, aux premières privatisations des banques et à l'échec de la tentative de facturation des chèques, initiée par Édouard Balladur, alors Ministre de l'Économie, force lui est de constater que le dossier des relations entre les consommateurs et leurs banques reste un sujet donnant lieu à des tensions constantes, spécifiques et atypiques par rapport à d'autres secteurs de la consommation ou d'autres pays. Il n'est pas pour autant question de refaire, ici, l'histoire détaillée ni des grandes étapes ni des rendez-vous plus ou moins manqués, et encore moins de chercher et de désigner les responsables d'un désamour

aux multiples facteurs. Citons, cependant, quelques constats à l'origine de certaines des causes de ce désamour français.

Il existe un fond culturel français « anti-banquiers », voire « anti-argent », qui dépasse largement les clivages politiques. On en retrouve des traces dans toute l'histoire de France. Les influences judéo-chrétiennes n'y sont pas pour rien. Et aujourd'hui, certains préceptes coraniques, non plus.

Dans un pays où des évolutions sociétales et des « accidents de la vie » activent sans cesse la spirale de l'exclusion (évolution du statut juridique, de la composition et de la taille des familles, divorce, chômage, précarité croissante des contrats de travail, difficultés d'entrée et de stabilisation dans la vie active des jeunes, exclusion des seniors, endettement excessif, etc...), il n'est pas surprenant que le compte de

* Secrétaire Général de l'Adéc - Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur.



dépôt à vue soit le premier outil à enregistrer les conséquences immédiates de ces phénomènes largement extra-bancaires, surtout dans un pays comme la France où les citoyens-consommateurs sont très bancarisés.

L'évolution du statut d'assujettis bancaires (en relation réglementée, comme avec le fisc, et non contractualisée), dont on constate encore aujourd'hui de nombreuses scories, au statut de clients (personnes dotées de droits et de devoirs en relation contractuelle) est beaucoup, beaucoup plus lente que dans d'autres secteurs. Sur cet aspect, l'absence quasi totale d'éducation financière comme, d'ailleurs, d'éducation économique et consumériste des citoyens a, plus que dans d'autres pays, produit ses effets négatifs (déséquilibre des droits des parties, approche plus moraliste qu'économique des questions, esprit critique peu ou mal développé, efficacité sans défense de la pression marketing, exigence latente de gratuité, surendettement, gestion aléatoire des budgets, absence de maîtrise des caractéristiques essentielles des produits bancaires notamment d'épargne, etc.).

La cohabitation d'un secteur privé en forte concentration, d'un secteur public très répandu sur le territoire d'un pays à forte nostalgie de nos origines rurales (La Banque Postale), d'un historique secteur mutualiste et coopératif (parfois d'origine corporative) et de quelques atypismes français (Caisses d'Épargne par exemple) est à l'origine d'une régulation de la concurrence aux règles, instances et acteurs particuliers. On ne retrouve pas un tel état de fait et de tels particularismes dans les autres secteurs des services.

La très forte bancarisation des Français (champions du monde !), l'interbancaire (forte spécificité française), aux bénéfiques souvent insoupçonnés par les consommateurs, tout comme d'ailleurs la multibancaire beaucoup plus développée dans notre pays que dans les autres pays de même niveau de développement, nourrissent le sentiment, chez beaucoup de citoyens, qu'il y a UN réseau bancaire et non des banques en situation d'offres concurrentielles, d'où cette aspiration génératrice d'incompréhensions et de malentendus d'avoir la même chose partout et sensiblement au même prix.

Pour des raisons légitimes, notamment liées aux dispositifs prudentiels, la puissance publique est très fortement présente. Ce faisant, elle perpétue ce sentiment de protection par l'État, elle légitime son « obligation » d'intervention à la moindre difficulté et autorise les pouvoirs politiques à proposer des solutions qu'ils sont dans l'impossibilité, après annonce, de mettre en œuvre. À cet égard, la proposition, avant retrait en rase campagne, par un récent Premier ministre, d'une très ancienne et mythique revendication de certaines associations de consommateurs de mettre en place un SBU (Service Bancaire Universel), sous-entendu comme gratuit, confirme que cet autisme politique aux problèmes bancaires est loin d'être guéri.

Un atypisme français, le Ni-Ni (Ni facturation des chèques, Ni rémunération des comptes courants) qui justifie des surfacturations et des financements croisés incompréhensibles pour le commun des mortels, a résisté à bien



des tentatives de le faire évoluer. Le dernier essai en date et le premier de ce siècle a été initié par le Ministre de l'Économie, Dominique Strauss-Kahn, et la Ministre de la Consommation, Marilyse Lebranchu, par le biais d'une commission dont la présidence avait été confiée au très expérimenté et fin connaisseur des acteurs bancaires, Benoît Jolivet, Président de l'ex CNCT (Conseil National du Crédit et du Titre) intégré depuis dans le CCSF (Comité Consultatif des Services Financiers). Après des travaux très denses et menés sans précipitation, cette commission avait proposé des modifications significatives (décret sur le service bancaire de base réservé aux exclus bancaires, droit au compte, solde insaisissable, médiation, loi MURCEF en décembre 2001, etc.), mais le départ volontaire de certaines organisations de consommateurs, en 2001, a interrompu la fin des travaux. Plus déroutant sur la durabilité des engagements de la profession bancaire, en 2002, les dispositions législatives les plus significatives, proposées par cette commission Jolivet, ont été suspendues par le Ministre de l'Économie, Francis Mer, dès son installation en 2002, et ce au profit d'une charte, qui, comme à chaque fois, dans le domaine bancaire comme ailleurs, n'aura eu aucun impact, hormis la communication indécente autour de ce reniement des engagements pris. Il aura fallu attendre le nouveau Ministre de l'Économie nommé en juin 2004, Nicolas Sarkozy, pour reprendre le chemin des évolutions et des régulations concertées. Que de temps perdu et de déception dans le camp des réformistes et des progressistes !

Malgré ces spécificités et atypismes français, l'objectivité oblige de rappeler les lourdes révolutions réussies dans ce secteur, ces dernières années, au moins dans leurs faibles impacts sur les citoyens-consommateurs : mise en place de l'euro en 1999, passage à l'an 2000, mise en place des paiements scripturaux en euros en 2001, réussite de l'introduction de la monnaie fiduciaire euro en 2002, mise en place des ratios Bâle II et des nouvelles normes comptables entre 2003 et 2005 qui entraînent et entraîneront de profondes modifications et modernisations de l'offre bancaire. Sur un plan pratique, par exemple, la modernisation des ressources informatiques qui en a résulté permet aujourd'hui, d'élaborer des réponses nouvelles à des questions récurrentes.

AUJOURD'HUI : UNE MOISSON SATISFAISANTE À BIEN DES ÉGARDS

L'importance et la régulation des relations banques-clients ont fait l'objet d'une attention constante des associations de consommateurs, des pouvoirs publics et des professionnels du secteur financier depuis plusieurs années. Cette attention était d'autant plus nécessaire que cette profession faisait exception sur de nombreux points.

Plus récemment, la régulation concertée a repris depuis 2004 avec la mise en place, au sein du CCSF, de deux plans d'action : le premier, « La banque plus facile pour tous », le

9 novembre 2004 et le second, « Pour l'accès de tous aux services bancaires », le 30 janvier 2006.

Les objectifs du premier plan étaient de :

- refonder les relations contractuelles entre les banques et leurs clients ;
- améliorer les conditions de la concurrence ;
- faciliter l'accès de tous aux services bancaires ;
- trouver un équilibre dans la tarification des incidents de paiement.

Les objectifs du second plan étaient de :

- rendre le droit au compte effectif pour tous ;
- donner à tous l'accès à une carte bancaire et à des moyens de paiements modernes ;
- généraliser l'acceptation des moyens modernes de paiement dans les services publics de proximité ;
- définir une démarche personnalisée en direction des publics en difficulté.

Le bilan du premier plan

Refonder les relations contractuelles

Il s'agissait là de rétablir dans la loi l'obligation de contractualiser. En effet, en France, les relations banques-clients n'étaient pas formalisées par un contrat (la convention de compte) et cette obligation prévue dans la loi MURCEF de 2001 avait été suspendue unilatéralement par le Ministre de l'Économie de l'époque. Cette obligation est redevenue légale par la loi des finances de 2005.

Les chiffres fournis, au 31 décembre 2006, par la Fédération Bancaire

Française indiquent que 60 % des clients étaient équipés en conventions de compte.

Il est quand même surprenant que, dans ce domaine, et, malgré les obligations légales, il reste encore 40 % de clients qui, n'ayant pas signé de contrats formels avec leurs banques, restent dans une position d'assujettis.

Mais, on verra que ce n'est pas la seule « exception bancaire ».

On peut noter avec satisfaction que pour éviter les mauvaises surprises rencontrées dans d'autres secteurs de services, les conventions de compte ont fait l'objet d'une recommandation en douze points de la Commission des clauses abusives. Le Comité de la Médiation Bancaire a approuvé cette recommandation. Enfin, le rapport du Comité de la Médiation bancaire de 2006, n'a relevé aucun développement des litiges afférents à des clauses abusives.

Améliorer les conditions de la concurrence

Dans un premier temps, il fallait actualiser l'indice des prix des services bancaires de l'INSEE, afin d'avoir une référence mieux adaptée.

Ainsi, après concertation de tous les acteurs du secteur, un nouvel indice des prix des services bancaires de l'INSEE - incluant désormais les retraits DAB hors réseau, les retraits d'espèces au guichet, les cartes de retrait et prélèvements et les packages - a été créé. L'INSEE a également complété le nombre d'établissements inclus dans son échantillon de référence.

La variation du nouvel indice des



services financiers s'établit à + 0,2 % entre le 3 décembre 2006 et le 31 décembre 2007, soit une évolution très inférieure aux variations de l'indice des prix à la consommation (+ 2,6 %) et de l'indice des services (+ 2,4 %) sur la même période.

Les autres thèmes classiques d'une saine et loyale concurrence, soumis à la régulation concertée au sein du CCSF, sont :

- un accès facilité aux tarifs pour les consommateurs ;
- la lisibilité des relevés de compte ;
- la comparabilité des offres ;
- la mobilité bancaire.

La DGCCRF, qui est désormais habilitée à vérifier le respect des obligations générales en matière d'affichage des prix, émet un rapport annuel sur l'accessibilité aux tarifs.

Le rapport 2007 précise : « par rapport aux années 2005 et 2006, les investigations menées par la DGCCRF ont montré que des efforts significatifs ont été faits par les banques pour se mettre en conformité avec leurs obligations légales. Mais si l'enquête fait apparaître que l'information délivrée a atteint un palier acceptable, elle n'enregistre toutefois plus d'amélioration significative ».

Afin de relativiser les « efforts significatifs » reconnus aux banques, il est bon de rappeler quelles sont ces obligations légales d'information de la clientèle et du public sur les tarifs bancaires : affichage visible et lisible, dépliants tarifaires en libre-service dans les agences, et présentation sur les sites Internet avec un accès dès la page d'accueil. Il s'agit, en fait, d'appliquer aux banques le droit commun. Ni plus, ni moins !

Concernant la clarté des relevés de compte, il a été convenu de clarifier les libellés des paiements par carte repris sur les relevés et de mettre en place un code visuel (pictogramme) qui signalera les frais sur les relevés de compte afin que le client puisse les repérer plus facilement. Cette décision est une légère avancée, mais ne résout pas le problème de fond des commissions punitives infligées aux clients que l'on développera dans la suite de cet article.

Afin de rendre la comparaison plus aisée, après de nombreuses réunions, le CCSF a validé un glossaire commun (terminologie et définition) de 87 opérations courantes.

Le même travail de clarification, avec le même objectif, avait déjà été fait, à la satisfaction de tous, avec les opérateurs de communications électroniques dans le cadre du Conseil National de la Consommation, autre grand lieu de régulation concertée.

Enfin, troisième volet d'une vraie concurrence, pour faciliter la mobilité, les banques se sont engagées à supprimer les frais de clôture pour la fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (Codevi, LEP, Livret A, Livret Bleu). Elles se sont engagées à fournir à leur client qui souhaite ouvrir un compte chez un concurrent, rapidement et à un prix raisonnable, une liste des opérations automatiques et récurrentes - notamment virements et prélèvements - exécutées sur le compte courant. De plus, un guide de la mobilité a été élaboré et est disponible gratuitement à tout client potentiel.

Ce dossier reste à compléter pour faciliter le transfert de l'ensemble des

produits financiers, les obstacles relevant plus de la fiscalité.

La problématique de la mobilité bancaire n'étant pas uniquement française, elle est également traitée au niveau communautaire par la Commission européenne par un rapport d'experts suivi d'une consultation publique en cours.

Sans entrer dans les détails, on retrouve les mêmes problèmes qu'en France, c'est-à-dire une information insuffisante, les frais de clôture, l'opacité des prix... auxquels s'ajoutent des obstacles juridiques et réglementaires ou l'incertitude quant aux règles qui s'appliquent...

Faciliter l'accès de tous

Pour l'essentiel, il s'agissait de faire connaître la procédure de droit au compte au grand public, documents (dépliant, guide, affiche) à l'appui, mais aussi de développer des moyens de paiement alternatifs au chèque (cartes à autorisation systématique, prélèvements, TIP, virements).

Au 3 juin 2007, le taux d'équipement des clients sans chéquier en moyens de paiement alternatifs s'établissait à 70 %, contre 56,9 % fin juin 2006 et 50,2 % fin mars 2006.

Ces résultats positifs méritent d'être soulignés.

Une difficulté subsistait : l'acceptation de ces moyens de paiement alternatifs dans le secteur public. C'est une revendication forte, et des banques, et des associations de consommateurs. Par exemple, les cantines scolaires n'étaient pas équipées pour recevoir des paiements autres qu'en liquide ou par chèque, ce qui était très dangereux

et discriminatoire (interdits de chèquiers).

Tout en maintenant la pression sur les banques pour qu'elles développent des moyens de paiement alternatifs au chèque (cartes à autorisation systématique, prélèvements, TIP, virements), il reste primordial que le secteur public développe de son côté les points d'acceptation des nouveaux moyens de paiement.

Le bilan du deuxième plan

Ce plan est, en fait, l'approfondissement du premier.

Le droit au compte effectif pour tous

Depuis le 28 avril 2006, le droit au compte peut être activé en un jour ouvré et la banque se charge de toutes les formalités auprès de la Banque de France.

Sur l'année 2007, 1604 demandes ont été adressées selon la nouvelle procédure sur un total de désignations de droit au compte de 30 463.

Pour avoir une vision du chemin parcouru concernant le nombre d'ouvertures de droit au compte depuis le premier plan, les chiffres parlent d'eux-mêmes : hausse de 37,5 % en 2005, de 14 % en 2006, stabilité en 2007.

Pour illustrer la très forte bancarisation des Français, l'enquête patrimoine de l'INSEE, réalisée en 2006, précise que le taux de la population résidente en France âgée, au moins, de 18 ans disposant d'un compte courant s'élevait à 98,4 % au début 2004 contre 96,60 % au début 1998. Ce



taux particulièrement élevé, un record, sans doute au niveau mondial, augmenté des personnes disposant d'un livret A ou Bleu sans disposer par ailleurs d'un compte courant, atteignait 99,2 % à cette même date. L'enquête de l'INSEE montre par ailleurs que la répartition de détention de compte courant est équilibrée sur l'ensemble des catégories et âges de la population.

Par ailleurs, on peut aussi se réjouir, que concernant le droit au compte, le législateur ait fait preuve de cohérence en précisant, dans la loi du 5 mars 2007 instituant un droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, que désormais l'absence d'adresse stable ne peut être opposée à une personne pour lui refuser l'exercice d'un droit notamment en matière bancaire ou postale, dès lors qu'elle dispose d'une attestation de domiciliation en cours de validité fournie par une association agréée ou un centre communal d'action sociale.

Un accès amélioré pour tous

Le maintien de la pression sur les banques a abouti à de nouvelles avancées.

D'une part, le service bancaire de base (SBB) inclut désormais obligatoirement une carte de paiement à autorisation systématique. Dans le cadre du droit au compte, le SBB est ouvert à ceux qui n'ont pas de compte et qui se sont vus refuser l'ouverture d'un compte. Il est gratuit.

Et d'autre part, la progression de la diffusion de la carte de paiement à autorisation systématique, notamment

dans le cadre de la gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque, du service bancaire de base ou d'une carte seule, était de 51,6 % entre le 30 juin 2004 et le 31 décembre 2006.

Une autre victoire est d'avoir réussi à préserver cette carte à autorisation systématique française dans le projet SEPA que nous évoquerons dans une troisième partie.

Une meilleure acceptation des moyens de paiement

Les consommateurs et les banques ont été entendus par les pouvoirs publics nationaux et locaux qui ont mis en place des plans d'actions dans chaque département sur des projets d'acceptation des prélèvements, TIP et cartes bancaires par les services publics de proximité.

Les résultats sont là : ainsi, en 2006, 13 % du montant des recettes ont été encaissés à l'aide de moyens de paiement automatisés. Et sur le premier trimestre 2007, la progression de ces moyens de paiement a atteint 21,4 % en montant et 26 % en nombre au premier trimestre 2006, contre 14,7 % en montant et 18,23 % en nombre entre le premier trimestre 2005 et le premier trimestre 2006. Le taux de couverture du secteur HLM est proche de 100 % et 40 % des loyers gérés par les Offices Publics de l'Habitat sont aujourd'hui payés par TIP ou par prélèvements.

Enfin, le MINEFE accompagne financièrement cette démarche, en subventionnant les terminaux par exemple.

Mais, il reste encore beaucoup à faire. Car, afin de parfaire ce chantier, il

nous apparaît nécessaire d'étendre cette « obligation » de développer l'acceptation de nouveaux moyens de paiement à d'autres professions du secteur privé qui offrent des services de proximité et qui sont bien en retard sur ce sujet, les professionnels de santé et les taxis par exemple.

Actions en faveur des publics en difficulté.

Cette mesure n'ayant pas atteint ses objectifs, une nouvelle action concernant l'accompagnement social des personnes en difficulté pour lutter contre l'exclusion bancaire doit être relancée.

Un point de désaccord très ancien

Un point de désaccord persistait cependant entre les associations de consommateurs et les professionnels : la tarification des incidents de paiement.

Si des avancées ont été obtenues, suite au premier plan, concernant, d'une part, l'information des clients des conséquences des incidents de paiements par chèque, et d'autre part, la mise en place d'un forfait des frais par chèque non provisionné et d'un petit montant, les professionnels refusaient toujours de plafonner les frais sur incidents de paiement.

Face au refus persistant des professionnels, aux situations inacceptables vécues par certains consommateurs, et à l'échec de la régulation concertée sur ce point au sein du CCSF, le législateur est donc intervenu à deux reprises concernant les frais bancaires.

Le plafonnement des frais bancaires

L'article 70 de la loi n° 2007-290 du 5 mars 2007, instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale et son décret d'application n° 2007-1611 du 15 novembre 2007, impose désormais aux banques un plafonnement des frais bancaires applicables aux incidents de paiement.

Il s'agissait, pour les associations de consommateurs, de mettre fin à l'abus « tarification-sanction » pratiquée par les banques qui facturent les incidents de paiement à des niveaux totalement déconnectés des coûts engendrés par les incidents, aggravant ainsi la situation financière des consommateurs fragilisés.

En effet, en cas d'incident, le client se voit appliquer, en supplément d'éventuelles pénalités libératoires dues au Trésor public, une multitude de frais bancaires liés directement à l'incident (lettre d'information préalable, forfait de rejet de chèque, notification d'une interdiction par la Banque de France, lettre de notification...), ainsi que ceux résultant du découvert (agios, commission sur découvert autorisé par opération...). L'ensemble de ces frais a pour conséquence de dégrader la situation financière des clients déjà fragilisés.

Il est bien évident que l'émission d'un chèque sans provision ne doit évidemment pas être encouragée, mais il n'y avait aucune justification économique ni morale pour que les banques appliquent des frais aussi élevés. En effet, les sanctions pour l'émission d'un chèque sans provision existent déjà (inscription au FCC, interdiction



d'émettre des chèques pour cinq ans), et les pénalités au Trésor public sont définies.

Les frais bancaires devaient donc uniquement répondre à une logique de coût, celui du traitement de l'incident.

Les banques ont persisté dans leur refus, le législateur est donc intervenu, malheureusement sans concertation avec les associations de consommateurs.

Il en est résulté un article de loi mal rédigé, un décret d'application, ne pouvant pas, par conséquent, aller au-delà de la loi, tout aussi peu clair et surtout faisant porter la charge de la preuve de la re-présentation d'un même prélèvement (donc indu) sur le consommateur.

L'Adéic reste très dubitative sur les conséquences concrètes de ce décret, mais il faut en attendre la mise en œuvre effective par les banques pour juger de sa réelle efficacité (15 mai 2008).

L'obligation de fournir un récapitulatif annuel

Cette obligation résulte désormais de l'article 24 de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs.

Il est prétendu que c'est une avancée en termes de choix pour le consommateur de faire jouer la concurrence entre les banques, puisqu'il saura combien lui coûte sa banque (ou plutôt lui a coûté sa banque !). Mais, est-ce bien là un bon outil concurrentiel ou s'agit-il d'autre chose ?

En fait, il s'agit de contourner les obligations qu'ont toutes les relations professionnels-clients concernant

l'information préalable sur la facturation du service rendu ou des frais prélevés au titre de cette relation d'affaire. En effet, la profession bancaire est la seule autorisée à prélever impunément et pour leur propre rémunération des sommes sur le compte de leurs clients sans les informer au préalable de la date, du montant et du motif de ce prélèvement.

Même les services fiscaux informent préalablement les citoyens des sommes qu'ils vont prélever !

En ce sens, pour en finir avec une autre « exception bancaire », l'Adéic avait demandé l'application aux banques du principe d'une information préalable avant tout prélèvement de frais non récurrents, l'objectif étant de permettre aux clients de mieux gérer leur budget, d'anticiper des débits non prévus, de pouvoir éventuellement les contester avant d'être débités, d'éviter des frais supplémentaires et d'entrer dans la spirale du « mal-endettement. »

Nous n'avons pas été entendus, ni par les banquiers, ni par le législateur, mais nous maintenons ces revendications légitimes qui pourraient être partagées par les autres professionnels (commerçants, prestataires de services...), ce d'autant plus que, non seulement les banques prélèvent des frais pour incident de paiement sans prévenir au préalable leur client, mais surtout « se servent » sur le compte de leur client avant de payer le principal, c'est-à-dire la créance d'un professionnel qui, lui, a rendu le service dont il demande le paiement. De fait, pour que le système redevienne vertueux, il conviendrait d'autoriser les banquiers à ne se rémunérer, lors des incidents de

paiement (refus d'honorer un paiement, qui ne coûte pratiquement rien au banquier), qu'à la bonne fin de ce paiement au créancier. Les banquiers seraient alors « intéressés » à proposer des solutions plus rapides et plus structurantes tant pour les consommateurs que pour les commerçants.

UNE RÉVOLUTION SILENCIEUSE

Cette dernière partie plus prospective et, ô combien importante, aurait mérité mieux qu'un simple énoncé des principaux titres de chapitre.

À très court et moyen terme, les relations banques-clients vont connaître des accélérations dans leurs évolutions, des modifications et des nouveautés.

Les accélérations

Vus d'une organisation de consommateurs, les concentrations notamment liées aux nouvelles étapes vers la bancassurance (ou l'assurbanque), les évolutions inévitables des missions de La Banque Postale (crédit consommation, IARD, Livret A) et le développement des instruments financiers d'épargne après la modernisation du marché des instruments financiers, vont en profondeur modifier l'offre bancaire et la nature même des relations banques-clients.

Sur un plan dogmatique, l'obstination de la Commission européenne à lutter contre toute organisation collective, même celle qui viserait à satisfaire

les citoyens-consommateurs, n'est pas sans risque. Ainsi, le démantèlement des groupements nationaux de cartes bancaires pour une concurrence exacerbée sur la vente des cartes « confuses » (paiement ? crédit ? fidélité ?) place les européens, pour leurs paiements, sous le duopole américain Visa et Mastercard. Quel progrès pour l'Europe ! Alors qu'il aurait fallu mettre en œuvre un projet « Galiléo » sur les cartes de paiement (comme les Chinois...). Même la BCE le reconnaît aujourd'hui. Mais n'est-ce pas trop tard ?

Les modifications

Le projet SEPA (*Single Euro Payments Area* - Espace unique de paiements en euros) est un projet européen qui s'inscrit dans le prolongement du passage à l'euro. En principe, celui que nous soutenons, l'objectif est de créer une gamme unique de moyens de paiement en euros, commune à l'ensemble des pays européens. Dans les faits, pour faciliter les transactions transfrontières (moins de 5 % de l'ensemble des transactions), ce projet va perturber fortement, au moins dans un premier temps, la vie quotidienne de tous les consommateurs. Pour ne prendre qu'un exemple, les modifications (déresponsabilisation des banquiers des débiteurs) apportées au dispositif des prélèvements (débit direct) donneront lieu, il faut le craindre, à un contentieux important.

Sur ce chapitre, notons aussi « l'oubli » dans le champ du SEPA du porte-monnaie électronique, dont les enseignements tirés du très timide



succès, en France, auraient mérité de plus longs développements.

A contrario, la récente prise en compte dans le SEPA de la carte à autorisation systématique est une bonne nouvelle pour les clients équipés de cette carte de conception française à l'origine.

Les nouveautés

Dans les nouveautés à venir, la principale à nos yeux est l'apparition de nouveaux opérateurs, émetteurs de services de paiement, mi-commerçants, mi-banquiers. Ils sont prévus dans la directive crédit à la consommation et plus explicitement dans le projet de directive sur les services de paiement. Les plus visibles actuellement sont les acteurs de la grande distribution et surtout les opérateurs de communications électroniques avec le paiement par téléphone portable. Sur ce dernier point, ce n'est pas tant le nouveau moyen de paiement qui nous inquiète que sa sécurité, sa confidentialité au sens de la protection des données personnelles et la disparition de la responsabilité du banquier qui fondent la confiance dans les moyens de paiement, aspect qui est de plus en plus minoré et cela sera très dommageable.

En conclusion, les relations banques-clients, malgré le désamour tenace et peut-être à cause de la « mal-éducation » des consommateurs en matière financière, sont fondées, quasi exclu-

sivement, sur la confiance. Cette confiance dans la Banque et les banquiers sécurise aussi les relations commerçants-consommateurs. Elle est donc indispensable pour la vie économique et la vie sociale. La crise de 1929 fut d'abord une crise de confiance dans le système monétaire et financier. Ne feignons pas de l'ignorer.

Avec le séisme financier lié aux *subprimes*, avec les annonces de pertes énormes de certaines banques, avec les fortes évolutions bancaires technologiques, européennes et sur le marché mondial, etc, pour un observateur engagé depuis la deuxième partie des années 80 (cf. intro), force est de constater qu'un fossé s'approfondit chaque année entre les responsabilités et les pouvoirs des hommes aux manettes des grandes industries bancaires et la capacité d'entendement des citoyens. La solution, si elle existe, passe d'abord par une recherche obstinée d'écoute et de régulation concertée sur les « petits » problèmes de la banque des particuliers, appelée aussi banque de détail. Car justement, le diable est dans les détails, la confiance dans les banques aussi.

Cette confiance est un bien commun, elle doit donc rester une œuvre collective.

Puisse la conclusion de cette modeste contribution être lue par les Présidents et Directeurs Généraux des grandes et petites institutions financières avant qu'ils ne prennent des décisions fondées sur les seules performances globales de leur entreprise et la satisfaction de leurs actionnaires ! Aux dépens de leurs clients ?

