

Portabilité du compte bancaire

Inès MERCEREAU

Novembre 2014

Avertissement liminaire	4
Résumé	5
1- Quelques définitions et données chiffrées	8
1.1 Définitions	8
a) Le compte bancaire	8
b) Le numéro de compte bancaire	8
c) La portabilité.....	9
1.2 Données chiffrées.....	10
a) Les comptes bancaires	10
b) La mobilité bancaire	11
c) La collecte et la diffusion des données statistiques	13
2- La portabilité du numéro de compte bancaire	14
2.1 Comparaison avec la portabilité du numéro de téléphone	14
a) Description	14
b) Principales différences	16
2.2 Faisabilité de la portabilité intégrale de l'IBAN.....	19
a) Sur le plan juridique	19
b) Sur le plan technique.....	21
2.3 La portabilité intermédiée.....	23
a) Description	23
b) L'exemple suédois	24
c) Quelques conclusions	25
3- La redirection automatique.....	26
3.1 Les exemples néerlandais et anglais	26
a) L'exemple néerlandais.....	26
b) L'exemple britannique	27
3.2 Le service de mobilité bancaire français	28

a) Description	28
b) Principaux avantages et limites.....	30
c) Améliorations possibles.....	31
3.3 Le changement de domiciliation bancaire automatique et digitalisé via SEPAmail	32
a) Présentation de SEPAmail	32
b) Avantages de SEPAmail	33
Annexe 1.....	35
Lettre de mission	35
Annexe 2.....	38
Liste des recommandations	38
Annexe 3.....	40
Liste des personnes rencontrées.....	40

Portabilité du compte bancaire

Avertissement liminaire

Le présent document a été établi dans le cadre de la mission confiée par le Ministre des finances et des comptes publics en juin 2014 (Annexe 1). Il s'appuie exclusivement sur des entretiens menés entre juillet et novembre 2014 avec les personnes mentionnées en annexe (Annexe 3) et des documents que celles-ci ont pu remettre à cette occasion. Il n'a pas fait l'objet de contradiction formelle.

En vertu de la lettre de mission du 16 juin 2014 précitée, le rapport qui doit être remis au Parlement avant la fin de l'année 2014 conformément à l'article 53 de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation¹ doit s'attacher à préciser l'intérêt supplémentaire apporté par la portabilité du compte bancaire par rapport aux mesures déjà en place pour répondre aux attentes des consommateurs et favoriser la mobilité bancaire, en présentant les systèmes étrangers qui s'en approchent, les réponses techniques éventuelles à apporter aux difficultés juridiques et opérationnelles soulevées par la portabilité du numéro de compte, et des propositions pour mettre en œuvre la portabilité du compte bancaire dans un délai raisonnable et le cas échéant les recommandations pour faciliter le changement de compte.

La portabilité du compte courant bancaire est un sujet très technique et requiert des compétences aussi bien juridiques, informatiques, organisationnelles, que commerciales. Elle s'inscrit dans un cadre de plus en plus européen, réservant ainsi cette question à de nombreux spécialistes alors que les citoyens s'interrogent régulièrement sur la facilité d'un changement d'établissement bancaire. Aussi ce rapport n'a-t-il pas l'ambition de la technicité mais de l'accessibilité.

Je tiens à remercier très sincèrement toutes les personnes auditionnées pour leur aide précieuse, indispensable à l'élaboration du présent rapport. Je remercie également de leur concours la Banque de France, la Direction générale du Trésor et la Direction générale des Finances Publiques du ministère des Finances et des comptes publics, ainsi que le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), et l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et Postales (ARCEP) dont je me suis inspirée des travaux sur la portabilité du numéro de téléphone.

Les erreurs, imprécisions ou omissions éventuelles me sont imputables.

¹ « II. - Le Gouvernement remet au Parlement un rapport sur la mise en œuvre technique et opérationnelle de la portabilité du numéro de compte bancaire avant le 31 décembre 2014. »

Résumé

La portabilité du numéro de compte bancaire, à l'instar de la portabilité du numéro de téléphone, est un sujet largement débattu au niveau national et au sein des instances européennes. Solution envisagée pour favoriser la mobilité bancaire, elle a fait l'objet de mises en œuvre très différentes dans trois pays européens (Pays-Bas, Royaume-Uni, Suède) et doit aujourd'hui se conjuguer avec la création de l'espace européen des paiements (SEPA). Elle a fait l'objet d'une étude d'impact de la commission européenne publiée en 2013² et devrait faire l'objet d'une nouvelle étude approfondie avant fin 2019 en vertu de la nouvelle directive dite « compte de paiement »³.

La notion de portabilité bancaire recouvre des acceptions diverses :

1. portabilité intégrale du numéro de compte, qui a fait l'objet d'une normalisation internationale et qui comporte en France 27 caractères alphanumériques défini par l'IBAN ; celle-ci n'est pas pratiquée dans le monde ;
2. portabilité intermédiée par l'attribution d'un identifiant spécifique permettant de se raccorder aux comptes bancaires ; celle-ci est pratiquée en Suède et également aux Etats-Unis, mais ne s'applique qu'aux seules opérations de paiements des entreprises ;
3. redirection automatique des opérations de paiements du compte bancaire vers un nouveau compte bancaire, qui ne constitue pas stricto sensu une portabilité ; celle-ci est pratiquée aux Pays-Bas et, depuis peu au Royaume-Uni.

Le présent rapport est centré sur la portabilité du compte bancaire des particuliers. Sur la base d'informations partielles, il constate que le taux de mobilité en France (supérieur à 4%, soit environ 10 000 comptes par jour) serait comparable à celui constaté au Royaume-Uni, ce dernier étant considéré comme faible. Le multi-équipement en produits bancaires, tels que le crédit (personnel ou immobilier), l'assurance-vie et les comptes d'épargne règlementée, favorise la sédentarité du client et de son compte courant bancaire qui sert de pivot aux opérations de prélèvement et de virement.

Il suggère de systématiser la collecte et la mise à disposition d'informations de marché sur les comptes bancaires et la mobilité bancaire qui aujourd'hui font défaut (**recommandation n°1**). Cette recommandation apparemment anodine est essentielle pour que les termes du débat sur les bénéfices que pourrait apporter l'accroissement de la mobilité bancaire sur l'augmentation de la concurrence soient clarifiés. Il considère que le fichier des comptes bancaires (FICOBA) détenu par l'administration fiscale ne constituerait pas le bon vecteur d'informations en raison d'une structuration ancienne de ce dernier, principalement axée sur le contrôle fiscal et le recouvrement de l'impôt, qui rend difficile et coûteux l'établissement de statistiques robustes et détaillées de suivi des marchés. Il considère que l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) qui a pour mission de veiller à la protection de la clientèle des entreprises soumises à son contrôle⁴ serait plus légitime et outillée pour ce faire, garantissant de surcroît la protection du secret des affaires comme des libertés publiques.

Il analyse le dispositif mis en œuvre pour la conservation du numéro de téléphone qui répond à des enjeux et contraintes différents de ceux qui ont cours dans le monde bancaire. Il

² http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/inclusion/20130508-impact-assessment_en.pdf

³ Directive 2014/92 du Parlement et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base. JOCE du 28.8.2014 pages L257/ 214 à L257/246

⁴ Article L. 612-1 du Code monétaire et financier: « *L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution veille à la préservation de la stabilité du système financier et à la protection des clients, assurés, adhérents et bénéficiaires des personnes soumises à son contrôle* »

constate que la « mobilité téléphonique » représente environ 11 000 changements par jour pour le numéro de téléphone mobile et 8 000 par jour pour le numéro de téléphone fixe depuis l'introduction de la portabilité du numéro de téléphone. Il considère que ce système ne peut être répliqué pour le numéro de compte bancaire des particuliers en raison de l'ampleur d'un tel projet, qui serait sans commune mesure avec le bénéfice attendu en termes de mobilité bancaire.

Ainsi que précisé par l'étude d'impact de la commission européenne de 2013, les bénéfices de la portabilité directe ou intermédiée (estimés entre 10 et 11 Mds d'€ au niveau européen) seraient inférieurs aux coûts (estimés à 14,7 Mds d'€) et ces réformes seraient donc disproportionnées par rapport à l'objectif poursuivi. Ces coûts résulteraient notamment de la lourdeur des investissements nécessaires et des risques opérationnels engendrés par la création et la gestion d'une base centrale des numéros portés et portables, des tables de concordance associées, et des interfaces à créer entre les systèmes informatiques des établissements bancaires, ceux des créanciers, et les systèmes centraux.

Le rapport s'est donc orienté vers l'analyse d'un système de redirection automatique des opérations de paiement malgré des estimations de coût net effectués par la commission européenne qui semblaient le disqualifier (14,7 Mds d'€). Il s'est attaché à comprendre les grandes caractéristiques des systèmes néerlandais et britannique : le premier a été peu coûteux (18 M€) et donnerait satisfaction (note de 8,4 sur une échelle de 1 à 10), alors que le second présenterait des caractéristiques moins séduisantes (750 M€ d'investissements, 37% de la clientèle considère que le service fourni est fiable à 100%, sans effet significatif sur la mobilité bancaire d'après la *Competition & Markets Authority*). Il a également analysé Le service d'aide à la mobilité mis en place en France qui ne comporte pas de redirection automatique des paiements. Le rapport suggère plusieurs pistes d'amélioration de ce service grâce à l'adoption de mesures d'accélération du traitement des demandes de changement d'établissement bancaire, de digitalisation des processus, et de mise en valeur commerciale parmi lesquelles l'inclusion de la redirection automatique des prélèvements et des virements (**recommandation n°2**). Ces mesures consisteraient à :

- Du côté des pouvoirs publics, engager des discussions avec les représentants des créanciers sous l'égide du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) pour :
 - Préciser, le délai dans lequel les émetteurs de prélèvements et de virements réguliers prennent en compte le changement de domiciliation bancaire (décret en Conseil d'Etat);
 - Distinguer très probablement la situation des grands facturiers et de leurs sous-traitants, de celle des petits émetteurs ;
 - Ôter aux créanciers récurrents le droit, dès lors qu'ils auront été informés de la demande de changement de domiciliation, de prélever toute pénalité liée à des rejets pour compte clos ou non approvisionné et avec obligation pour eux de maintenir le service contractualisé avec leur client ;
 - D'une manière générale, rechercher les solutions conduisant à éviter les rejets, et pour ce faire :
 - assurer la cohérence de ce dispositif avec les réflexions de l'EPC (*European Payments Council*) et du groupe de travail de l'*Euro Retail Payments Board* (ERPB) présidé par la Banque Centrale Européenne⁵ ;
 - s'intéresser aux règles d'envoi des fichiers des créanciers aux établissements de paiement⁶.

⁵ Qui s'orientent vers la réduction du délai de présentation du mandat de prélèvement « FRST » à la banque du payeur, de 5 jours à 1 jour

⁶ Parfois 90 jours à l'avance, ce qui paraît long

- Du côté des établissements bancaires :
 - Dans le cadre de l'aide à la mobilité bancaire, confirmer par les moyens appropriés (SMS ou mail au «nouveau» client par exemple) la date à laquelle les créanciers ou débiteurs récurrents ont été informés du changement de domiciliation bancaire ; cette confirmation serait de la responsabilité de la nouvelle banque, et devrait intervenir dans les délais prévus par la loi Hamon ;
 - Inclure la redirection automatique des prélèvements et des virements dans ce service ;
 - Adjoindre à SEPAmail un message de redirection automatique des prélèvements et des virements, généralisant le même type de cinématique que celle adoptée pour les transmissions et les paiements de factures en substitution du chèque ou du TIP actuellement en voie de généralisation ;
 - S'engager sur des actions de promotion de ce service de redirection automatique.

La liste des recommandations figure en annexe 2 au présent rapport.

1- Quelques définitions et données chiffrées

1.1 Définitions

a) Le compte bancaire

Le **compte bancaire** tel que considéré dans le présent rapport, est un « compte de paiement »: il désigne les comptes de dépôt à vue, les comptes ouverts par les établissements de paiement conformément à l'article L. 522-4 du code monétaire et financier, et tout autre compte tel que défini à l'article L. 314-1 du même code. Il ne couvre pas les comptes soumis à une réglementation particulière, notamment les comptes sur livret, les comptes à terme et les comptes d'instruments financiers et les comptes espèces qui leur sont spécifiquement associés.

Il fonctionne en débit et en crédit, les opérations de paiement consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, et comprenant notamment les prélèvements, les virements, les opérations de paiement effectuées avec une carte de paiement, et l'émission d'instruments de paiement et / ou l'acquisition d'ordres de paiement (chèques par exemple).

Le présent rapport s'est limité aux comptes courants bancaires de particuliers et aux opérations de paiement qui lui sont attachées.

b) Le numéro de compte bancaire

Avec la mise en place de l'espace unique de paiement européen (*Single Euro Payments Area* ou **SEPA**) qui harmonise les principaux instruments de paiement (virement, prélèvement), le code **RIB** français (Relevé d'Identité Bancaire) que nous utilisions depuis plusieurs décennies a disparu au profit d'une codification internationale normalisée reposant sur deux identifiants : l'IBAN qui identifie un compte bancaire de manière unique dans le monde, et le BIC qui identifie un établissement financier (notamment une banque/agence) de manière unique également. Depuis le 1er août 2014, tous les ordres de virements et prélèvements sont au format SEPA et donc identifient chaque compte par un code IBAN et un code BIC.

Le numéro dit **IBAN** (acronyme de *International Bank Account Number*) se réfère à la norme ISO 13616 et spécifie les éléments du numéro de compte bancaire du bénéficiaire de paiements transfrontaliers. Celui-ci comprend le code du pays (2 lettres), une clef de contrôle (2 chiffres de 02 à 98) et le numéro **BBAN** (acronyme de *Basic Bank Account Number*) dont chaque pays a la responsabilité de définir le format. L'IBAN est composé de 34 caractères au maximum⁷. Le BBAN quant à lui, est « *un numéro de compte de paiement qui identifie sans équivoque un compte de paiement individuel ouvert auprès d'un prestataire de services de paiement pour des opérations de paiement nationales, ce même compte de paiement étant identifié par un numéro IBAN pour les opérations de paiement transfrontalières* »⁸. Pour effectuer les opérations de virements et de

⁷ Source: *European Payment Council Website*. Le format de l'IBAN français de 27 caractères est le suivant : FRKK BBBB BGGG GGCC CCCC CKK, avec un BBAN de 23 caractères dans lequel B représente le code banque (5 chiffres), G le code guichet (5 chiffres), chaque banque ayant sa propre définition du guichet, C le numéro de compte proprement dit (11 chiffres et/ou lettres), et K la clef de contrôle dite clé RIB (2 chiffres entre 01 et 97)

⁸ Article 2 (14) du règlement n°260/2012 du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012, dit règlement SEPA ou règlement « end date »

prélèvements, les prestataires de services de paiement (banques et établissements de paiement) doivent utiliser l'IBAN⁹.

Par ailleurs les titulaires de cartes bancaires (la majorité des paiements est effectuée par carte) disposent également d'un autre numéro utile pour leurs transactions quotidiennes (retrait d'espèces, paiements en magasin). Le numéro de carte se réfère à la norme ISO/IEC 7812 et comprend, pour les plus courantes, 16 chiffres disposés en blocs de 4.¹⁰ L'identification de la carte ne se satisfait pas simplement de ce numéro mais doit également comporter la date de fin de validité, le nom du titulaire de la carte, parfois celui de la banque émettrice¹¹, et enfin le cryptogramme visuel composé des trois derniers chiffres au dos de la carte (obligatoire pour les paiements en ligne)¹².

Les établissements bancaires et les prestataires de services de paiement sont dotés d'un numéro **BIC** (acronyme de *Business Identifier Code*¹³) qui se réfère à la norme ISO 9362, code universel d'identification utilisé dans les traitements automatisés dans les milieux bancaires et financiers, souvent appelé code SWIFT. Dans la zone SEPA, le BIC permet d'effectuer un transfert transfrontalier dont le coût pour le titulaire du compte ne dépasse pas le coût d'un virement à l'intérieur du même pays. Le routage des opérations dans les systèmes d'échange tant français que transfrontaliers ou internationaux (c'est-à-dire l'acheminement des opérations) se fait sur la base du BIC.

Le règlement SEPA précise l'usage qui doit être fait de l'IBAN et du BIC, celui du BIC devant disparaître à horizon 2016^{14, 15}. Il indique également que le créancier (et non la banque) a désormais la charge du mandat de prélèvement et de la notification de son débiteur. Il précise que les échanges sur les paiements doivent adopter des formats **XML** (acronyme d'*Extensible Markup Language*¹⁶) normalisés ISO 2002¹⁷ qui facilitent l'échange automatisé de contenus complexes entre systèmes d'informations hétérogènes.

Le présent rapport considère que le numéro de compte bancaire est l'IBAN dans son entièreté.

c) La portabilité

La mise en place de SEPA a concerné 33 pays et a conduit à adapter les systèmes d'information de nombreuses entreprises : les références bancaires sont en effet présentes dans le

⁹ Article 5 (1a) et point 1(a) de l'Annexe du même règlement

¹⁰ 6 chiffres pour le numéro d'émetteur (IIN pour *Issuer Identification Number* autrefois BIN, *Bank Identification Number*) dont le premier est le *Major Industry Identifier* (MII) ; un nombre variable de chiffres identifiant la carte au sein de la banque (souvent 9 chiffres et jusqu'à 12) ; un dernier chiffre de contrôle

¹¹ Parfois seul le nom de l'organisme émetteur figure (cas de certaines cartes de débit ou prépayée)

¹² Sa valeur est générée après déchiffrement du numéro de carte, de la date d'expiration et d'un code de service avec une clé seulement connue de la banque émettrice de la carte

¹³ Le BIC est constitué de 8 ou 11 caractères comprenant le code banque (4 lettres), le code pays (2 lettres), un code emplacement (2 caractères alphabétique ou numérique, ville, État, provinces) et un code branche optionnel (3 caractères)

¹⁴ Article 5 (7) du règlement « *end date* » y compris son Annexe sur les exigences techniques et notamment le point 1a)

¹⁵ Lorsque le donneur d'ordre ne communique à sa banque que l'IBAN du destinataire, la banque émettrice déduit le BIC de l'établissement destinataire

¹⁶ Langage informatique qui permet de définir différents espaces de noms, c'est-à-dire des langages avec chacun leur vocabulaire et leur grammaire, encadré par des balises sous forme de chevrons

¹⁷ Article 5(1b) et du règlement « *end date* » y compris son Annexe sur les exigences techniques et notamment le point 1b)

référentiel des applications de gestion (souscription, comptabilité fournisseurs, clients, trésor public, organismes sociaux, paie,) sous forme de codes associés à chaque tiers susceptible d'être réglé ou prélevé.

Que ce soit par montée de version des progiciels, adaptation des applications propriétaires, recours à des convertisseurs, ce chantier informatique est important. Quoiqu'une étape majeure ait été franchie en août 2014 (avec retard) avec la mise au format SEPA des prélèvements, ce chantier n'est pas encore achevé (les paiements par carte bancaire sont d'ores et déjà en conformité avec SEPA, le TIP et le télé-règlement seront mis en conformité avec SEPA pour le 1er février 2016, les fichiers échangés entre les établissements de paiement et les facturiers doivent être émis au format XML, ce qui est encore en cours).

Il y a plusieurs manières d'envisager la portabilité du numéro de compte bancaire :

- 1- La première est de la considérer comme la **conservation de l'IBAN**, à l'image de la portabilité du numéro de téléphone fixe ou mobile.
- 2- La deuxième est de considérer la **portabilité** sous une forme **intermédiée** à l'image de ce qui existe en Suède pour les clients entreprises (système Bank Giro).
- 3- La troisième est de l'entendre comme la **redirection automatique** des opérations du compte courant bancaire de départ vers le compte d'arrivée.

Le présent rapport examine ces trois options plus en détail ci-après.

1.2 Données chiffrées

Les données chiffrées disponibles sur les comptes courants bancaires¹⁸, leurs détenteurs (comptes joints, comptes indivis, comptes de mineurs etc.), leur solde moyen, leur activité (ouverture, clôture, etc.), le nombre d'opérations effectuées, le nombre de produits rattachés, leur ancienneté, la multi bancarisation et ses caractéristiques, etc. **proviennent de source très différente.**

a) Les comptes bancaires

Le nombre de comptes bancaires s'élève à 78,4 millions fin 2012^{19, 20} et est en très légère croissance tous les ans (de l'ordre de 1%). En 2014, il devrait approcher les **80 millions**, et sur ce total plus de 70 millions d'entre eux seraient des comptes bancaires de particuliers de plus de 18 ans²¹. Les données recueillies par l'administration fiscale, et remises fin novembre pour l'établissement du présent rapport, font état d'un nombre de comptes courants bancaires et de comptes chèques postaux actifs de particuliers de 92 millions à fin juillet 2014, chiffre qui n'a pu être recoupé avec les séries antérieures, et qui n'a donc pas été retenu. Sur ces comptes sont effectuées près de 15 milliards de transactions (dont plus de la moitié par carte et près de 15% par chèque) pour une

¹⁸ Auxquels sont assimilés les comptes chèques postaux

¹⁹ Source BRI : nombre de comptes de dépôts (en millions) ouverts par des agents non bancaires
74,4 (2008) ; 75,8 (2009) ; 77,8(2010) ; 76,9(2011) ; 78,4(2012)

²⁰ Montant non cohérent avec les éléments transmis par la FBF à la fédération bancaire européenne qui fait mention de « 6.8 million current accounts and 157 million savings accounts (148.5 million for households and 6.6 million for corporate) » *EUROPEAN BANKING SECTOR, Facts and Figures 2012*, page 44

²¹ Pour mémoire au Royaume-Uni : 80 millions de comptes bancaires de particuliers dont 65 millions sont actifs d'après la *Competition & Market Authority*

contrevaleur de plus de 6 200 milliards d'€, gérées sur une plateforme mutualisée²² dont le dimensionnement permet d'absorber la croissance des paiements²³.

99% des français âgés de plus de 18 ans²⁴, soit près de 50 millions de personnes aujourd'hui, ont un compte bancaire ou plus.

Le phénomène de **multi-bancarisation** est apprécié de manière diverse : selon la Fédération Bancaire Française, 23% des français ont un compte courant bancaire dans plusieurs banques²⁵. Les établissements bancaires rencontrés font toutefois tous état d'une proportion très nettement supérieure, de l'ordre de **35% à 40%**, indifféremment des caractéristiques de leurs réseaux ou de leur clientèle. L'administration fiscale précise par ailleurs que la durée moyenne de détention d'un compte courant serait de l'ordre de 9 ans fin 2013, en forte baisse sur cette année²⁶.

En moyenne les clients particuliers des banques détiennent chacun, environ 7 produits bancaires (y compris le compte bancaire²⁷) dont le fonctionnement est souvent attaché au compte bancaire : le crédit (personnel ou immobilier), l'assurance-vie et les comptes d'épargne règlementée sont les principaux **produits favorisant la sédentarité du client**. L'administration fiscale précise que 89% des titulaires de comptes courants actifs disposent d'un compte d'épargne règlementée. S'agissant de certains comptes d'épargne, ceux-ci peuvent être soumis à une période d'indisponibilité : c'est le cas par exemple des plans d'épargne d'entreprise²⁸, des PEA qui ne permettent de bénéficier d'une exonération fiscale qu'à l'issue d'une période de cinq ans, ou des contrats d'assurance-vie dont le rachat est pénalisé s'il intervient avant l'issue d'une période de 8 ans.

b) La mobilité bancaire

Le niveau réel de **la mobilité bancaire** demeure un sujet de débat : de nombreux interlocuteurs s'interrogent sur sa signification faisant valoir pêle-mêle qu'il ne saurait y avoir un niveau optimal de mobilité, qu'un taux faible peut être le signe d'une satisfaction de la clientèle à la fois sur le prix et la qualité des services fournis, et qu'à l'inverse un taux élevé serait le signe d'une insatisfaction sur ces mêmes plans. Il n'en demeure pas moins qu'un faible taux de mobilité est le signe de l'existence de barrières à l'entrée sur le marché pour des acteurs de moindre envergure ou de petite taille, rendant la conquête de clients rentables difficile.

Considérée comme le rapport entre le nombre de comptes bancaires clôturés et le stock de comptes bancaires, elle est estimée dans la plupart des études à 8-10%. Les données fournies par l'administration fiscale semblent corroborer cette estimation mais elles ne font pas de distinction entre les comptes courants et les comptes d'épargne.

²² La plateforme CORE (Acronyme de Compensation REtail) est le système de paiement de détail français conçu, développé et opéré par la société STET, dont le capital est détenu par cinq grandes banques françaises. Il a progressivement remplacé le Système Interbancaire de Télécompensation (SIT) qui s'est éteint en octobre 2008

²³ Source STET : Dimensionnée pour gérer 300 millions de transactions par jour ; le plus haut atteint était de 155 098 899 paiements en 2013

²⁴ Rapport CREDOC, 2010

²⁵ Source IFOP, mai 2013

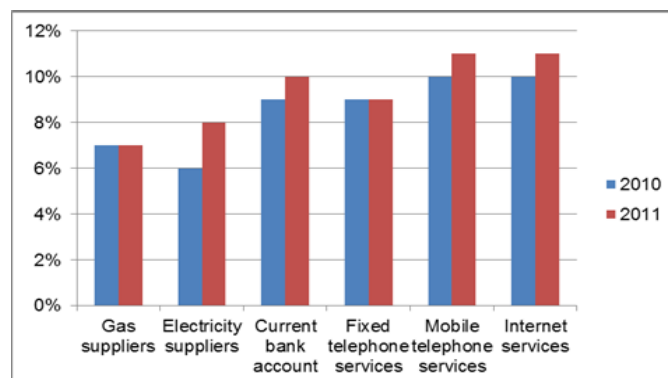
²⁶ 11 ans en 2012

²⁷ Source EUROPEAN BANKING SECTOR, *Facts and Figures* 2012 précité

²⁸ Article L. 3332-15 du code du travail

Au niveau européen, elle serait toutefois plus proche de celle constatée pour de grands services publics dans des secteurs depuis peu ouverts à la concurrence (électricité, gaz) ainsi que signalé par la commission européenne et repris dans le graphique ci-dessous ; celle-ci l'évalue à 7,7%²⁹.

Mobilité dans différents secteurs industriels



Source: Monitoring consumer markets in the European Union, GFK, 2011

Ces données peuvent évoluer très significativement d'une année sur l'autre en fonction de la structure concurrentielle du marché : ainsi dans la téléphonie mobile en France, l'arrivée d'un quatrième opérateur sur le marché en 2012 a fortement modifié le comportement des consommateurs du fait du développement d'offres d'abondance et sans subvention du terminal et de la baisse des prix : le taux de résiliation en France métropolitaine qui était de l'ordre de 5% entre 2008 et 2011, s'est établi à près de 11% au premier trimestre 2012, et depuis, oscille entre 6 et 8% ; il montre de très grandes différences entre le prépayé et le post-payé³⁰.

Pour la banque de détail en France, ce taux de mobilité serait inférieur à celui traditionnellement affiché (8%). D'après les indications fournies par les établissements bancaires **les clôtures de comptes bancaires de particuliers peuvent être estimées à environ 5 millions par an**. Cette estimation repose néanmoins sur des données partielles et hétérogènes, donc fragiles. Ce faisant, elle comprend les changements de banque au sein des groupes décentralisés³¹ qui sont des mobilités externes, les décès dont la banque a connaissance, les fermetures de comptes pour inactivité, ainsi que les clôtures de compte à l'initiative de la banque (y compris à la suite de contentieux). En excluant celles qui ne témoigneraient pas de la volonté du client de changer de banque, les clôtures de comptes annuelles issues d'une mobilité seraient supérieures à **3,5 millions** et la mobilité bancaire qui en résulterait serait de l'ordre de **4,5% par an**. Ce niveau est confirmé par la FBF³².

Ce taux serait comparable à celui observé au Royaume-Uni. L'autorité de la concurrence britannique publie régulièrement ce type d'indicateurs et estime, pour les années 2011 et 2012 que

²⁹ http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/inclusion/20130508-impact-assessment_en.pdf, Annexe IV, 7,7% pour le marché bancaire de détail pour les particuliers page 216

³⁰ Source ARCEP, Tableau de bord concurrentiel Métropole: il est faible pour le post-payé (env. 4%) comparativement au prépayé (env. 18%)

³¹ Groupes coopératifs/mutualistes notamment, la clôture et l'ouverture d'un compte affectant à la fois le dénominateur et le numérateur

³² Lettre n°562 « Actualités bancaires » de la FBF de juin 2013 page 2

le taux de mobilité des particuliers dans la banque de détail est de l'ordre de 3-4%, taux comparable à celui constaté dans la télévision numérique (5%)³³.

Le profil-type du client qui clôturerait un compte courant bancaire en France serait celui d'une personne « multi-multi » bancarisée, plutôt cataloguée en « CSP+ », dans une tranche d'âge correspondant à la trentaine, ayant une ancienneté faible dans la banque (inférieure à 7 ans), et procédant à une rationalisation de ses relations bancaires.

c) La collecte et la diffusion des données statistiques

Ce paysage de la mobilité bancaire française témoigne de la très grande hétérogénéité des données disponibles et de la fragilité des estimations fournies. Il est pourtant nécessaire de disposer de données statistiquement robustes pour étayer la réalité des phénomènes de changement de banque et de l'intensité de la concurrence sur le marché de la banque de détail.

L'on pourrait penser que le fichier des comptes bancaires (**FICOBA**) détenu par l'administration fiscale pourrait constituer le réceptacle des déclarations des établissements bancaires sur les comptes bancaires et servir de socle de référence. Or FICOBA, dont la consultation a récemment été ouverte pour les avoirs en déshérence, a été conçu dans une optique de contrôle fiscal et de sécurisation du recouvrement de l'impôt. Sa structure est ancienne, sa réactivité à des demandes ponctuelles à des fins statistiques est faible, et les informations détenues ne constituent pas des informations de marché. Dans sa configuration actuelle il ne constituerait donc pas le bon vecteur d'informations et sa refonte, plusieurs fois envisagée, a été repoussée en raison d'un coût jugé trop important. Faire reposer sur le FICOBA l'établissement de statistiques robustes et détaillées de suivi des marchés serait donc à la fois difficile et coûteux.

S'il était jugé nécessaire d'établir et de diffuser de telles informations utiles au bon fonctionnement du marché de la banque de détail en France, l'autorité de contrôle prudentiel et de régulation (**ACPR**) a la légitimité et les compétences pour définir le corpus de règles méthodologiques indispensable à la fourniture d'une information de qualité et pour collecter et diffuser ces dernières. Cette attribution entre en effet dans la mission générale qui lui est confiée « de veiller à la protection de la clientèle des entreprises soumises à son contrôle »³⁴. L'ACPR peut en outre porter à la connaissance du public toute information qu'elle estime nécessaire à l'accomplissement de ses missions, sans que lui soit opposable le secret professionnel. Elle serait donc légitime et outillée pour ce faire, garantissant de surcroît la protection du secret des affaires comme des libertés publiques.

Recommandation n°1

Au total l'on retiendra que les données disponibles sont à la fois peu nombreuses, souvent anciennes, et qu'il ne peut être attesté de leur qualité statistique. Dès lors, pour que les termes du débat sur les bénéfices que pourrait apporter la portabilité du compte bancaire sur l'augmentation de la concurrence soient clarifiés, la collecte et la mise à disposition d'informations robustes sur le marché de la banque de détail en France par l'ACPR, qui aujourd'hui font défaut, devraient être systématiques.

³³ *Ofcom, Consumer Switching Report, August 2013*, taux très inférieur à celui qui peut être constaté en matière d'électricité ou de gaz (12-13%), ou de télécommunications (8-10%)

³⁴ Article L. 612-1 du Code monétaire et financier précité

2- La portabilité du numéro de compte bancaire

2.1 Comparaison avec la portabilité du numéro de téléphone

a) Description

La portabilité du numéro de téléphone est généralement associée au numéro de téléphone mobile : on parle aussi bien de son « portable » que de son « mobile ». Pourtant elle existe également pour les numéros fixes.

Cette portabilité résulte sur le plan juridique de la directive 2002/22/CE du Parlement européen qui dispose, en son article 30, que les États membres veillent à ce que tous les abonnés des services téléphoniques accessibles au public qui en font la demande puissent conserver leurs numéros, quelle que soit l'entreprise fournissant le service.

Ce droit de l'abonné à la conservation de son numéro a été introduit en droit français par l'article L. 44 du Code des Postes et Communications Électroniques. Il ne s'agit pas d'un droit absolu : ainsi un abonné qui souhaite changer d'opérateur en conservant son numéro géographique³⁵ tout en changeant de localisation géographique peut voir sa demande de conservation du numéro refusée.

La portabilité des numéros mobiles et numéros fixes comporte néanmoins des caractéristiques communes qui permettront d'apprécier ce qu'elle serait susceptible de recouvrir en matière bancaire :

a1) Le processus est fondé sur un principe de **simple guichet**, (depuis sa création en 1998 pour les numéros fixes, depuis 2005 pour les numéros mobiles³⁶) donnant à **l'opérateur receveur du nouvel abonné** la responsabilité de l'identification du demandeur, lequel doit être le titulaire du contrat avec l'opérateur donneur. Il doit par ailleurs s'assurer que le demandeur a pris connaissance des modalités et des conséquences de sa demande de conservation du numéro.

a2) La **demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat** de l'abonné auprès de son opérateur. Pour demander la portabilité, l'abonné doit au préalable appeler le serveur vocal interactif dédié à la conservation du numéro via un numéro commun à tous les opérateurs, le 3179, disponible tous les jours de l'année, 24h/24h. Cet appel, gratuit, est suivi de l'envoi d'un SMS lui indiquant les informations nécessaires à sa demande de portabilité : nom du titulaire du contrat, relevé d'identité opérateur ou RIO (voir a5) ci-dessous) et, le cas échéant, dates de début et de fin d'engagement.

a3) La **conservation des numéros peut être facturée** par les opérateurs aux abonnés mais en ne prenant en compte que les coûts engendrés directement par le traitement administratif et technique des données nécessaires à la portabilité ; les conventions d'accès et d'interconnexion entre les opérateurs et les abonnés précisent ce point.

a4) Les **délais** de mise en œuvre de la conservation des numéros **se sont progressivement réduits** : depuis 2011 pour les mobiles et 2013 pour les fixes, la portabilité du numéro d'appel s'effectue en

³⁵ Des zones de numérotation élémentaire (ZNE) sont définies pour les numéros géographiques (numéros commençant par 01, 02, 03, 04 et 05)

³⁶ Le processus de double guichet qui avait été retenu en France métropolitaine correspondait aux besoins exprimés lors de la première concertation de l'ART avec les acteurs. En particulier, il paraissait mieux protéger le consommateur, dans la mesure où il évitait les situations de double facturation et de double engagement (le nouveau contrat prenant la suite de l'ancien contrat)

trois jours ouvrables (au lieu de dix jours calendaires) ; les délais d'interruption de service le jour du portage se sont également réduits. Tout retard ou abus dans la prestation de conservation du numéro donne lieu à indemnisation de l'abonné.

a5) Les opérateurs ont été amenés à mettre en place, en sus du numéro de téléphone portable/porté, un dispositif d'authentification des demandes de conservation, visant au départ à limiter les cas de portage à tort pour les consommateurs, **fondé sur le « relevé identité opérateur »** ou **RIO** (pour le téléphone mobile depuis 2007 en métropole, puis étendu à l'ensemble du territoire national en 2012, pour le téléphone fixe quoiqu'envisagé dès 2009 il ne sera opérationnel qu'à compter du deuxième semestre 2015). Ce RIO ne peut être utilisé par les clients que dans le cadre d'une demande de portabilité, leur est fourni via un service vocal interactif, et sa longueur totale a été limitée pour ne pas complexifier inutilement les processus et les traitements.

Au terme d'un bilan mené fin 2010, l'ARCEP avait conclu que l'introduction d'un RIO mobile en métropole en 2007 avait apporté (conjointement avec la mise en place du principe de simple guichet) *« une réelle fluidité dans l'exercice par l'abonné de son droit à la conservation du numéro mobile, en simplifiant les modalités à suivre et en réduisant considérablement les délais de mise en œuvre »*³⁷.

a6) Les opérateurs ont été amenés à créer des structures inter-opérateurs pour fluidifier les processus :

L'Association de la Portabilité des Numéros Fixes (APNF) créée en 2009 par neuf opérateurs de télécommunications ne comptait que 64 membres en 2013 ; L'association a pour objectif de mettre à disposition des opérateurs une base de référence des numéros fixes portés leur permettant d'accéder aux informations relatives à l'acheminement des communications, de faciliter les échanges inter-opérateurs relatifs au suivi d'une demande de portabilité et la facturation inter-opérateurs des communications en provenance des numéros fixes portés.

L'APNF a confié à une société de services informatiques le soin de réaliser le système d'information permettant de constituer la base de données de référence des numéros fixes portés, de mettre en œuvre ce référentiel. Cette externalisation concerne également l'hébergement, la maintenance, le support et l'exploitation du système et de la plate-forme technique associée.

Le GIE Portabilité créé le 24 mars 2006 par dix opérateurs mobiles compte aujourd'hui 27 membres opérateurs mobiles. Tous les systèmes informatiques des opérateurs membres du GIE EGP sont interconnectés pour échanger les informations à chaque demande de portabilité des abonnés. Ils actualisent une base de données commune qui répertorie les numéros "portés" et les opérateurs "portants" à des fins d'optimisation du routage du trafic à destination de ces numéros et pour permettre la prise en compte du portage des numéros dans la formulation et la facturation des offres de détails des opérateurs tiers.

³⁷ Décision n° 2013-0830 de l'ARCEP

b) Principales différences

Les différences entre le numéro de compte bancaire et celle du numéro de téléphone sont nombreuses. Ne sont répertoriées ci-après que certaines d'entre elles au regard de la conservation du numéro.

b1) La ressource en numéros de téléphone est une ressource rare

Elle est administrée conformément à un plan national de numérotation par une autorité administrative indépendante qui alloue cette ressource aux opérateurs attributaires de fréquences, gère la taxe affectée aux numéros et fixe les règles qui les concernent³⁸. Dans leur format, ces numéros ne comprennent pas de référence à l'opérateur de l'abonné. La référence à l'opérateur téléphonique (le RIO) n'a été ajoutée que récemment et ne sert que pour les besoins du traitement de la demande de portabilité. Il n'y a pas de double attribution d'un même numéro de téléphone français.

Ce n'est pas le cas de la ressource en numéros de comptes bancaires qui est librement créée et gérée par les établissements prestataires de paiement depuis longtemps. De plus, la référence à la banque fait partie intégrante du référentiel. Si celle-ci était exclue de l'IBAN, rien n'interdit que les caractères propres au client X de la banque X (caractères « C » de l'IBAN) correspondent à celles du client Y de la banque Y.

Enfin on ne reviendra pas sur la longueur respective des numéros concernés : 27 pour l'IBAN hors BIC, 12 pour le numéro de téléphone hors RIO et y compris code pays.

b2) La profession bancaire fait valoir que les rôles du numéro de téléphone et du numéro de compte bancaire sont fondamentalement différents et qu'il n'y aurait pas lieu de pratiquer d'analogie :

Elle remarque que « le numéro de téléphone a vocation à être largement diffusé autour de soi puisque sa fonction première est de permettre à son titulaire d'être joignable alors que la situation est toute autre pour le numéro de compte. Lors d'un changement de banque les organismes à prévenir sont en nombre limité et sont parfaitement et facilement identifiables grâce aux relevés de compte. Elle fait observer que ce travail peut être pris en charge par le service d'aide à la mobilité disponible dans toutes les banques »³⁹.

La profession bancaire fait valoir également que « le numéro de téléphone n'est pas en soi un identifiant mais une clef d'accès à un service téléphonique permettant d'émettre ou recevoir des appels. Il ne véhicule aucune information sur l'opération ou la nature de l'abonnement. La situation est toute autre avec le numéro de compte bancaire dont la délivrance s'inscrit dans le cadre d'une procédure réglementée, liée notamment à la prévention du blanchiment et au financement du terrorisme. Chaque compte ouvert par un client dans une agence bancaire est identifié par un numéro. La finalité de ce numéro est essentiellement « interne » : il permet bien souvent à la banque d'identifier la nature du compte et est utilisé pour y rattacher de nombreux services (moyens de paiement, comptes-titres, remboursement de prêts...) »⁴⁰.

On notera toutefois que le service téléphonique permet l'acheminement de messages vocaux, scripturaux, et audiovisuels de plus en plus nombreux, variés et dont les abonnés se servent

³⁸ Par exemple les numéros non conservés doivent être restitués aux opérateurs attributaires au bout d'un certain délai

³⁹ Argumentaire FBF

⁴⁰ Ibidem

amplement⁴¹. Il est difficile de démontrer que leur nombre et leur richesse sont inférieurs à ceux des services bancaires car les opérateurs ont su également rattacher au numéro de téléphone de nombreuses fonctionnalités (« *triple play* », « *quadruple play* », applications mobiles, etc.). De plus, les opérateurs de communications électroniques s'ils n'ont pas la même profondeur d'obligations que les établissements bancaires, ont néanmoins des obligations particulières telles que celles de permettre l'accès aux appels d'urgence ou de répondre aux demandes légales d'interceptions d'appels.

Il semblerait que **la grande différence tiennne davantage à la nature monétaire de la relation entre l'établissement financier et son client** : le dépôt est une dette de la banque à son égard, et le crédit un actif de la banque. Les montants monétaires inscrits au débit ou au crédit du compte bancaire doivent être certains et font foi à l'égard des tiers. Cette sécurité n'est pas aussi complète en matière de communications électroniques: par exemple les clients accèdent à des contenus et applications acheminés par les opérateurs de communications électroniques sur Internet selon le principe du meilleur effort (« *best effort* »), indépendamment de leur nature, mais sans garantie de qualité de la part des opérateurs. La transposition d'une telle souplesse dans les relations entre l'intermédiaire financier et son client particulier paraît difficilement concevable. Il en résulte une nécessaire fiabilité des prestations fournies par le banquier à son client, et à la fois une sécurisation et une sécurité des traitements.

b3) La portabilité des numéros de comptes bancaires toucherait les systèmes d'information d'un nombre plus important d'établissements ne serait-ce que parce que les établissements chargés de la gestion des comptes bancaires sont nombreux et établis de longue date, alors que les marchés de communications électroniques se sont récemment et progressivement ouverts à la concurrence :

Sur le marché du mobile l'arrivée des MVNO⁴² ne date que de 2004, et celle de Free de 2012. Au démarrage de la portabilité, les demandes de conservation de numéros fixes ont été principalement réalisées au départ de France Télécom, pour des numéros dont l'opérateur historique était attributaire. Les structures inter-opérateurs comptent moins d'une soixantaine de membres chacune et sont toutes deux récentes. Elles traitent des volumes importants : le volume de traitement journalier du GIE EGP est passé de 12 000 portages par jour (moyenne 2011) à environ 40 000 par jour lors de l'arrivée de Free sur le marché⁴³ et est aujourd'hui en baisse (13 000 par jour au T 2 2014). Le nombre de portages journaliers en téléphonie fixe est plus faible (de l'ordre de 8 000) mais est en croissance⁴⁴.

En comparaison, si les clôtures de comptes bancaires relevant de la volonté du client de changer de banque faisaient toutes l'objet d'une demande de portabilité, elles seraient d'un ordre de grandeur intermédiaire aux demandes enregistrées pour la téléphonie mobile et la téléphonie fixe (10 000 par jour). En revanche le nombre d'établissements concernés serait cinq fois plus important si l'on se fonde sur les 345 établissements ayant transmis des déclarations d'avis à FICOB⁴⁵ pour le seul mois de juin 2014. Mais par-delà le nombre d'établissements déclarants dans FICOB, il conviendrait au surplus d'y adjoindre les créanciers qui sont, avec le SEPA, les destinataires de l'autorisation de prélèvement et non la banque.

⁴¹ Au T1 2014 sur le marché de détail de la téléphonie mobile : 36 Mds de minutes de communications, 50 Mds de messages interpersonnels et 56 629 Téra octets de consommation de données (+76%)

⁴² Acronyme de *Mobile Virtual Network Operator*

⁴³ Capacité maximale en 2012, portée depuis à 80 000 par jour par paliers progressifs

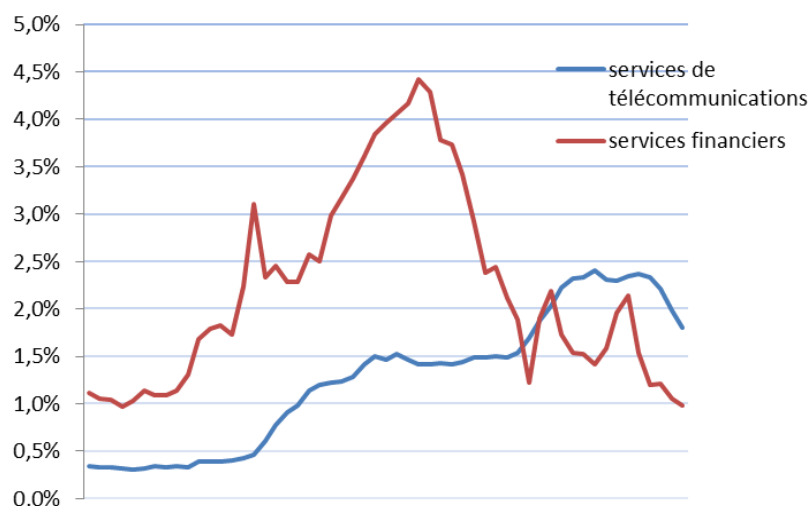
⁴⁴ Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés au cours du premier trimestre 2014 grâce au "portage" du numéro d'un opérateur à un autre est de 730 000 (+10,7% par rapport au premier trimestre 2013)

⁴⁵ Le fichier des comptes bancaires (FICOB) détenu par l'administration fiscale, enregistre sur la base des déclarations faites par les établissements bancaires, l'ensemble des comptes bancaires ou assimilés (comptes postaux, comptes épargne) existant sur le territoire national

b4) L'enjeu financier d'un changement de prestataire du point de vue du client est plus important en matière de télécommunications qu'en matière de services bancaires de banque au quotidien.

Si l'on se fonde sur le **poids respectif des services de télécommunications et des services financiers⁴⁶ dans le revenu disponible des ménages**, la part des services financiers, qui avait atteint un pic de 4,4% en 1989, a retrouvé en 2013 son niveau des années 1960 (1%). Sur la même période ainsi qu'illustré dans le graphique ci-dessous, les services de télécommunications⁴⁷ qui représentaient le tiers du poids des services financiers dans les années 1960 (0,3%) ont fortement progressé pour en représenter près du double en 2013 (1,8%) ; cette hausse a été régulière, une certaine accélération coïncidant d'ailleurs avec l'ouverture des marchés à la concurrence, et ne s'est interrompue que très récemment.

Part des services financiers et de télécommunications
dans le revenu disponible brut des ménages
1959-2013



Source INSEE

b5) La régulation des deux secteurs ne sert pas les mêmes objectifs

La régulation du marché des télécommunications tant par les prix (régulation des tarifs de gros du fait de l'accès direct à sa boucle locale fourni par l'opérateur historique - dégroupage - qui est payant, ou du fait de la position de marché des opérateurs considérés comme puissants - encadrement des prestations de terminaison d'appel vocal – par exemple) que par les services (service universel, portabilité) n'a pas la même finalité que la réglementation bancaire : l'objectif principal de la première, tel que défini dans le cadre européen, est de renforcer la concurrence en facilitant l'arrivée de nouveaux entrants et de stimuler les investissements efficaces dans le secteur ; l'objectif principal de la seconde est prudentiel et vise à favoriser la stabilité financière.

⁴⁶ Hors assurances et y compris SIFIM (services d'intermédiation financière indirectement mesurés), la part des SIFIM et des frais « bancaires » (frais effectivement facturés par les banques, bureaux de poste, caisses d'épargne, bureaux de change et institutions financières analogues pour les services de gestion de compte ; commissions et rémunération des services des agents de change, conseillers en placement, conseils fiscaux et autres ; frais administratifs prélevés par les fonds de pension et institutions analogues) pesant chacun pour moitié en 2013

⁴⁷ Non pas été ajoutés les services de télévision

2.2 Faisabilité de la portabilité intégrale de l'IBAN

A l'image de ce qui est pratiqué en matière de communications électroniques, la portabilité serait initiée par la nouvelle banque et emporterait résiliation des relations avec la précédente banque.

a) Sur le plan juridique

a1) Compatibilité avec le règlement SEPA

L'étude d'impact de la commission précitée⁴⁸ fait mention de plusieurs analyses qui considéreraient la portabilité de l'IBAN incompatible avec le règlement SEPA en ce qu'il remettrait en cause le couple IBAN@BIC ; aucune des analyses mentionnées n'était disponible, et la commission prévoit de traiter plus amplement le sujet à l'occasion de l'étude approfondie qui doit être menée à horizon 2019 en vertu de l'article 28 de la directive « compte de paiement »⁴⁹.

L'incompatibilité mentionnée par l'étude d'impact semble davantage être une incompatibilité technique, qu'une incompatibilité juridique⁵⁰. Sur le plan juridique le règlement « *end date* » fait obligation d'utiliser l'IBAN mais n'impose pas la structure du BBAN. En revanche il précise que le BBAN doit permettre l'identification « sans équivoque » de son titulaire.

Sous cette réserve, la portabilité intégrale de l'IBAN semble a priori possible. Il pourrait par exemple être imaginé de figer la situation actuelle en considérant que les références au code banque et au code guichet du BBAN font désormais partie de la référence « clients », et d'ajouter pour les besoins de la portabilité, c'est-à-dire pour les numéros de compte déclarés portables, un « RIOP » (acronyme de Relevé Identité Opérateur de Paiement). Un client multi bancarisé (au même titre qu'un client multi équipé en téléphone) pourrait par exemple disposer de plusieurs numéros d'IBAN portables et il appartiendrait aux banques, et aux créanciers depuis l'avènement de SEPA, de gérer et de maintenir à jour une base centralisée des numéros d'IBAN portables et portés, ainsi que des **tables de concordance** entre ces IBAN et les BIC des banques du débiteur afin de router correctement les paiements.

a2) Compatibilité avec les dispositions de la loi informatique et libertés

Cette portabilité implique donc l'établissement de tables de concordance et des traitements informatiques nouveaux de fichiers contenant des données personnelles. En tant que tels ces traitements doivent respecter les garanties apportées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telles qu'énoncées à l'article 7 lequel prévoit que :

« 1° Les données sont collectées et traitées de manière loyale et licite ;

2° Elles sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et ne sont pas traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités ;

⁴⁸ http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/inclusion/20130508-impact-assessment_en.pdf, Annexe IV page 212

⁴⁹ Directive 2014/92 du Parlement et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base. JOCE du 28.8.2014 pages L257/ 214 à L257/246

⁵⁰ "... studies carried out in some Member States (Netherlands, UK) regarding this question of portability have shown that the recently introduced EU-wide IBAN-BIC numbering system is not compatible with the portability of account numbers without incurring in disproportionate costs and provoking problems for efficient straight through processing."

3° Elles sont adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et de leurs traitements ultérieurs ;

4° Elles sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour ;

5° Elles sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

Le GIE EGP ne conserve les données personnelles que deux ans.

Il appartiendra dès lors aux autorités compétentes, dans le respect de ces garanties et sous le contrôle de la juridiction compétente, de s'assurer que **dans toutes les étapes du processus de portabilité**, la collecte, l'enregistrement, la conservation, la consultation, la communication, la contestation et la rectification des données de ces fichiers « *seront mis en œuvre de manière adéquate et proportionnée à l'objectif poursuivi* » ainsi que le précise la jurisprudence constante du Conseil Constitutionnel en matière de traitement de données à caractère personnel.

a3) Compatibilité constitutionnelle

A l'occasion de la décision n° 2014-690 DC du 13 mars 2014 sur la loi relative à la consommation, le Conseil Constitutionnel a précisé que la création du fichier des crédits répondait à un intérêt général mais à aucun principe ou objectif de valeur constitutionnelle : l'atteinte à la vie privée ne semblait pas confrontée à une autre exigence constitutionnelle, comme cela avait été le cas jusqu'à présent, soit pour lutter contre les auteurs d'infraction en général, soit pour lutter contre la fraude fiscale en particulier.

En l'occurrence, il semble bien que l'objectif de portabilité du numéro de compte bancaire serve un **objectif d'intérêt général non constitutionnel** : faciliter la mobilité de la clientèle. Dès lors, le Conseil constitutionnel n'aurait pas à opérer un contrôle de conciliation entre des exigences constitutionnelles contradictoires mais apprécierait si l'atteinte à la vie privée est proportionnée à l'objectif poursuivi.

Pour ce faire il examinerait les modalités retenues par le législateur : personnes faisant l'objet du traitement de données, données figurant dans les fichiers, conditions d'utilisation des fichiers par les professionnels concernés, usage des informations obtenues lors de la consultation et personnes ayant accès à ce registre.

Les personnes concernées seraient en très grand nombre ; les données recueillies et conservées le seraient pendant plusieurs années ; elles seraient à la fois précises (numéros de compte), et probablement nombreuses et détaillées⁵¹. Il serait toutefois possible de limiter la consultation des données recueillies en réduisant l'occurrence de cette consultation à des circonstances précises (demande de changement de banque) et à des personnes ou groupes de personnes qui auraient à traiter ces demandes. L'exemple de la téléphonie montre que ceci est possible à condition de procéder à une centralisation et à une automatisation des processus.

Enfin, si l'on se réfère à l'expérience de la téléphonie mobile (voir ci-dessus) ou à l'exemple britannique (voir ci-après) la mobilité de la clientèle reste faible malgré l'introduction de la portabilité.

⁵¹ Serait-il pour autant nécessaire de donner accès aux mouvements sur le compte bancaire à un nombre important de personnes autres que les titulaires dudit compte ?

b) Sur le plan technique

Sur le plan technique, elle apparaît d'une complexité redoutable.

b1) Elle concerne de nombreux acteurs :

Comme de nombreux pays (Belgique, Allemagne,...) la France a fait le choix de faire apparaître dans le BBAN, et en premier rang, le numéro de banque attribué par la Banque de France : ainsi le groupe BPCE dispose-t-il de soixante codes banque et ne peut pas mettre en place de RIB invariant pour les clients de ses réseaux. La France a également laissé aux banques le soin de définir un code guichet (qui peut correspondre à une agence, ou à un point de traitement des processus) et le numéro de compte du client lui-même composé de caractères alphanumériques (ce numéro comporte des lettres à la Banque postale et au Crédit lyonnais par exemple). Il en résulte **une variété de situations de départ dans le système bancaire français nécessairement génératrice de complexités** et de coûts.

De plus, avec la mise en œuvre de SEPA, ce sont désormais les créanciers qui sont destinataires des autorisations de prélèvement du client et qui en informent la banque du client : ces derniers ne sont pas nécessairement des créanciers domestiques, ou n'utilisent pas nécessairement des prestataires domestiques pour leurs opérations de paiement, et seraient eux aussi impactés.

b2) Elle touche au cœur de systèmes informatiques complexes :

De nombreux exemples sont là pour montrer **la difficulté à modifier ces systèmes, et la gestion sur des horizons de temps longs de ce type de projets.**

Les fusions de banques, qui conduisent à faire disparaître un des codes banque/guichet inclus dans chaque IBAN pour les remplacer par un autre, ne sont entreprises qu'avec une très grande prudence en raison de l'importance des difficultés rencontrées -non prise en compte par les créanciers, rejets de prélèvements, situations bancaires erronées, doubles paiements, etc.- et du temps mis à les corriger⁵² et ce, en dépit d'un nombre relativement modeste de clients concernés, de formats maîtrisés, et de messages en masse connus des établissements bancaires⁵³.

Pour les mêmes raisons, les autres grands projets de convergence informatique en banque de détail⁵⁴ essaient d'éviter, autant que faire se peut, de modifier sensiblement la tenue de compte.

Pour donner un ordre de grandeur du temps de préparation nécessaire, la référence à SEPA est utile : commencé dans les établissements bancaires dès 2004, sa mise en œuvre a néanmoins connu des retards (décalage en août 2014 pour le prélèvement) et n'est toujours pas achevée. Cette caractéristique n'est pas propre au secteur bancaire ou au secteur des paiements : en matière de portabilité téléphonique, pourtant moins complexe, l'introduction du RIO pour la portabilité du numéro de téléphone fixe a été envisagée pendant 4 ans et sa mise en œuvre, décidée récemment, demande au minimum 12 à 18 mois.

Ces systèmes ont récemment été modifiés et harmonisés sur la partie paiements et il serait curieux d'introduire une spécificité française.

⁵² Un groupe bancaire fait mention d'une durée supérieure à un an

⁵³ Message CAI (*Change Account Identification*) qui fait suite aux messages DCD (Demande de Changement de domiciliation) et DVD (demande de Validation de Domiciliation)

⁵⁴ Projet NICE pour les caisses de crédit agricole, projet CONVERGENCE pour le groupe Société générale par exemple

L'introduction du couple IBAN@BIC a permis de standardiser l'information véhiculée dans les systèmes de paiement à l'échelle européenne, et les créanciers et les banques ont aujourd'hui pour l'essentiel migré leurs systèmes d'information aux formats SEPA.

En cas d'introduction de la conservation de l'IBAN, ceux-ci devraient être à nouveau modifiés, y compris dans des pays tiers, pour inclure un nouveau format d'IBAN français, constituer des bases centralisées de numéros, et maintenir de nombreuses tables de concordance en temps réel pour assurer un routage des opérations cohérent avec les BIC des banques.

Parmi les créanciers publics le Trésor Public occupe une position particulière : il prend promptement en compte les changements de domiciliation bancaire demandés par les contribuables⁵⁵. Comme les autres créanciers, il devrait tenir compte de ces tables de concordance à la fois dans sa fonction de recouvrement de l'impôt et sa fonction de contrôle fiscal et il conviendrait alors d'abonder les crédits budgétaires affectés à FICOB⁵⁶.

b3) Elle est enfin **génératrice de coûts et de risques opérationnels trop importants pour être tentée**, et explique probablement pourquoi **aucun pays ne l'a mise en œuvre** :

L'étude d'impact de la commission européenne de 2013 précitée⁵⁷ évalue pour le système bancaire européen dans son ensemble le coût net de la portabilité aux alentours de **4Mds d'€**. Celui-ci se décompose **entre des coûts de 14,7 Mds d'€ et des bénéfices estimés à entre 10 et 11 Mds d'€**. Ces montants se fondent sur une étude *Bearing Point* de 2007, qui n'était plus disponible, et serait corroborée par des études spécifiques menées aux Pays-Bas au même moment. L'étude d'impact précise que cette évaluation des coûts, par souci de simplicité, est identique que la portabilité soit mise en œuvre au niveau européen ou au niveau national au regard de la difficulté qu'il y a à apprécier les simplifications ou les complexités supplémentaires selon le périmètre considéré. Elle indique également que cette évaluation ne comprend pas les coûts de réorganisation inévitables qui en résulteraient (poste informatique du conseiller de clientèle, bases tiers, autres mesures de réorganisation) ou les coûts de la mise à jour des moyens de paiement mis à disposition du client (chèques, cartes qui comprennent le logo de la banque et le numéro de compte du client, ...).

Les établissements français n'ont pas fourni d'évaluations de leur côté mais demeurent sceptiques sur cette évaluation ; certains d'entre eux font remarquer que l'étude *Bearing Point* est ancienne et n'a pu intégrer les retours d'expérience de la mise en œuvre de SEPA, que les Pays-Bas ont une infrastructure et des modes de fonctionnement bancaires très différents de ce qui peut être constaté en France⁵⁸. Ils font observer que l'étude d'impact récente, et largement discutée au sein des instances techniques de la Commission, qualifie cette option de « *disproportionnée* »⁵⁹.

⁵⁵ Selon la DGFIP avec la mise en place du SEPA, les données intégrées jusqu'au dernier jour ouvré du mois sont sauf exception (cas des déclarations de décembre) prises en compte pour le mois suivant. Ces opérations nécessitent désormais la signature d'un avenant par l'utilisateur, l'administration n'étant pas en mesure de conserver sa demande

⁵⁶ Selon la DGFIP, aujourd'hui 1 500 jours homme sont utilisés annuellement au niveau de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre. Par ailleurs, au titre de l'année 2013, les coûts de maintenance en termes de matériel et de logiciel se sont élevés à 226 000 €

⁵⁷ Etude d'impact sur le projet de directive sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base du 8.5.2013 SWD(2013) 164 final

⁵⁸ « Les Pays Bas ont un marché bancaire concentré. Malgré une population de quasiment 17 millions de personnes, ce pays ne comporte qu'entre 30 et 50 acteurs bancaires sur les opérations de prélèvements et de virements. Pourtant, le marché en termes de volumes sur ces opérations est important en comparaison (autour de 1,7 milliards de virements et 1,4 milliards de prélèvements par an). Pour comparaison, en France, quasiment

Enfin s'agissant des **risques opérationnels** la commission signale que dans le cadre d'une mise en œuvre de la portabilité du numéro de compte bancaire la fraude, le vol de données personnelles, seraient à première vue importants et, compte-tenu de leur incidence sur les infrastructures et l'usage des paiements, « *susceptibles de toucher à la stabilité financière* »⁶⁰.

Il est vrai que le système CORE utilisé par l'ensemble des banques installées en France, et qui gère désormais les paiements belges, est le système de paiement de détail le plus important en Europe, par les volumes et les valeurs échangés : en 2013 il a traité 8,13 milliards de transactions par cartes, 2,22 milliards par virements, 2,07 milliards par prélèvements et 2,2 milliards par chèques. Il est dimensionné pour traiter 300 millions de transactions par jour et des pics de 30 millions par heure. STET qui gère le système CORE est considérée par l'Euro système comme une institution systémique.

Même le conseil économique et social européen (EESC), considère que la portabilité doit s'entendre comme attachée aux opérations liées au compte courant bancaire mais en aucune façon⁶¹ au numéro de compte bancaire.

Au total l'on retiendra que la portabilité intégrable de l'IBAN n'est pas une solution comparable à la portabilité du numéro de téléphone, qu'elle n'est pas pratiquée dans le monde et que son adoption serait inefficace et disproportionnée par rapport à l'objectif poursuivi d'accroissement de la mobilité bancaire.

2.3 La portabilité intermédiée

a) Description

Il est théoriquement possible de doter chaque client d'un nouveau numéro de compte virtuel invariant attaché à son IBAN, géré dans une base centrale qui établirait des tables de concordance entre ce numéro de compte virtuel du client et l'IBAN. Elle correspond à ce que l'association UFC-Que choisir qualifie de portabilité « intermédiée ». Les grandes lignes de cette solution ont été esquissées dans l'étude d'impact de la commission européenne de 2013.

Celles-ci sont ainsi présentées :

- la portabilité serait introduite en créant une base de données centralisée qui convertirait chaque numéro de compte IBAN en un nouveau numéro de compte virtuel. C'est ce numéro de compte virtuel qui serait communiqué aux tiers intéressés, qui eux-mêmes modifieraient leurs fichiers internes pour introduire cette référence. Si le client souhaitait changer de banque ou changer de compte de paiement chez un même opérateur, le nouveau numéro de compte remplacerait l'ancien numéro de compte dans la base centralisée et serait ainsi accrochée au numéro de compte virtuel, sans qu'il soit nécessaire de communiquer ses références de paiement.

300 établissements émettent et reçoivent des opérations de virements et de prélèvements pour un total d'environ 3 milliards de virements et 3,5 milliards de prélèvements.

Cette concentration du marché a poussé les établissements locaux à mettre en place des solutions communes de stockage de données, et en particulier sur les coordonnées bancaires. L'existence d'une telle base de données commune explique en grande partie pourquoi les coûts annoncés par les Pays-Bas sont si faibles. La redirection n'était qu'une option « simple » à mettre en place vu leur fonctionnement natif. »

⁵⁹ Etude précitée pages 212 et suivantes

⁶⁰ Etude précitée pages 212 et suivantes

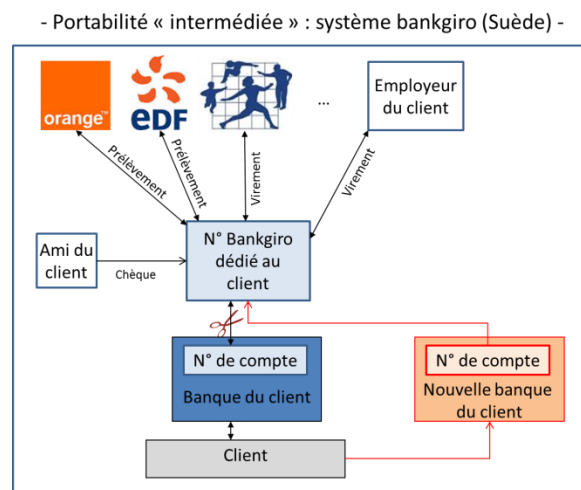
⁶¹ « *Certainly not* », Etude précitée page 105

- Cette solution, qui serait compatible avec la conservation de l'IBAN, conduirait à renuméroter tous les comptes bancaires déclarés portables et impacterait les infrastructures de paiement et potentiellement tous les systèmes qui lui sont liés.

La Commission n'effectue **pas de chiffrage spécifique** des impacts en terme de coûts et de bénéfices de cette option et **l'assimile implicitement à la portabilité directe de l'IBAN** : en effet elle considère qu'une telle option impliquerait soit la renumérotation de tous les comptes bancaires pour leur attribuer un nouveau numéro, soit la création d'une base centrale reliant chaque compte bancaire à un numéro virtuel portable. En conséquence, non seulement l'infrastructure de paiements de place serait affectée mais également celles de toutes les infrastructures qui lui sont liées⁶². Malgré le fait que cette option puisse être considérée comme la meilleure option de long terme, elle concluait que sa mise en place serait disproportionnée pour faire face aux problèmes identifiés.

b) L'exemple suédois

Cette portabilité intermédiée correspond également au système **Bankgirot** suédois, dans lequel un numéro de compte virtuel est attribué au client sur lequel ce dernier peut greffer l'ensemble de ses domiciliations bancaires. Ce numéro, rattaché au numéro de compte bancaire, peut être détaché pour être reconnecté à la nouvelle banque du client.



Source: UFC Que Choisir

Le système Bankgirot est un réseau de routage des paiements entre comptes bancaires ouverts dans les banques commerciales : les fonds sont transférés entre comptes bancaires par le biais d'un numéro giro spécifique qui n'est pas un numéro de compte mais une adresse indiquant un compte bancaire. Bankgirot est également un système interbancaire sécurisé de transferts de paiements qui connecte entre elles toutes les institutions financières, et une chambre de compensation pour les paiements de masse (c'est à dire une ACH, acronyme d'*Automated Clearing House*) ce qui permet de traiter dans la même plateforme technique les virements de compte bancaire à compte bancaire n'utilisant pas de numéro giro. L'opérateur de Bankgirot, BGC (Bankgirocentralen), est détenu par les grandes banques suédoises, traite 850 millions de transactions par an et plus de 70% des entreprises et administrations privées et publiques y ont recours.

Aujourd'hui dédié aux entreprises, le système Bankgirot obéit aux mêmes préoccupations qui ont conduit à la création de numéros de paiement universels aux Etats-Unis (appelés **UPICs** acronyme d'*Universal Payment Identification Codes*®) géré par *the Clearing House*. Ceci permet en

⁶² Etude précitée page 84 notamment

effet aux entreprises et administrations de recevoir et d'émettre des paiements par voie électronique sans divulguer leur(s) numéro(s) de compte bancaire ou d'éléments d'information sur ce(s) compte(s). Ce numéro peut figurer sur des factures, sur un site internet, sans crainte de fraudes et est portable.

c) Quelques conclusions

A ce jour, les systèmes de portabilité intermédiée fonctionnent au profit des entreprises.

Tant les suédois⁶³ que les américains⁶⁴ considèrent que ces systèmes pourraient utilement être étendus au bénéfice des clients particuliers offrant notamment une alternative aux paiements par chèque. Pour autant cette extension n'a pas été tentée.

Adaptée aux comptes bancaires de particuliers, la portabilité intermédiée présente a priori les mêmes difficultés que celles qui ont été énoncées pour la portabilité intégrale de l'IBAN, à savoir :

- la création d'une base centrale de numéros virtuels nouveaux et reliant chaque compte bancaire à un numéro virtuel portable ;
- des interfaçages avec les systèmes informatiques des banques, des créanciers, et les infrastructures de paiement ;
- cette complexité technique s'accompagnerait de délais de mise en place importants ;
- elle serait génératrice de coûts et risques opérationnels comparables ;
- Au total sa mise en œuvre serait disproportionnée au regard du bénéfice attendu en termes d'accroissement de la mobilité bancaire.

⁶³ *Comment on the report from the Expert Group on Customer Mobility in relation to Bank Accounts (Brussels, 5 June 2007). BGC Stockholm, 31 August 2007*

⁶⁴ www.upic.com/cms_upic/docs/003038.pdf

3- La redirection automatique

Elle a été introduite en 2004 aux Pays-Bas (pour un coût de 18m€) et en 2013 au Royaume-Uni (pour un coût de 750m€), ces deux solutions ne concernant pas les paiements par chèque (qui font encore l'objet d'un traitement manuel au Royaume Uni et sont en baisse très sensible)⁶⁵. En moyennant ces deux chiffrages, l'étude d'impact de la commission européenne estime le bénéfice net/coût net d'une mise en place de la redirection automatique au niveau européen dans une fourchette de +7,5 Mds d'€ et - 14,7Mds d'€, celle-ci résultant de bénéfices estimés entre 7,1 et 8 Mds d'€ (selon que cette redirection automatique est menée au niveau national ou européen) et des coûts compris dans une fourchette de 0,5 Md d'€ -22, 7 Mds d'€⁶⁶. Certains établissements français estiment de leur côté que la redirection automatique « à l'anglaise » engendrerait en France un coût « *significativement supérieur au coût anglais* » (évoquant un facteur de 1,5 à 2, soit une fourchette de 35-45 M€ par banque) sans pour autant pouvoir fournir de fondement plus précis à cette assertion.

La largeur des fourchettes indiquées pouvait justifier de rejeter ce type d'options. Pour autant l'examen des exemples néerlandais et anglais sont de nature à éclairer les choix possibles. C'est ainsi que seront examinées des options plus légères que la mise en place d'une chambre de compensation des paiements (Pays-Bas) et moins coûteuses que le CASS (Royaume-Uni).

Elles consistent à améliorer le service d'aide à la mobilité bancaire, et à le transformer en le digitalisant et en l'automatisant via SEPAmail (messagerie à valeur ajoutée du paiement documentaire) qui permet d'introduire la redirection automatique des prélèvements et des virements en cas de changement de domiciliation bancaire entre deux banques.

3.1 Les exemples néerlandais et anglais

a) L'exemple néerlandais

En décembre 2003, la profession bancaire néerlandaise annonçait la mise en place d'un service de redirection automatique ("*Overstapservice*" ou ISSS⁶⁷) pour un coût de 18 millions d'€. Ce service est fondé sur un accord interbancaire qui n'a pas soulevé d'objections de l'autorité de la concurrence néerlandaise.

Ce service comprend :

- La redirection automatique des prélèvements de l'ancien compte vers le nouveau compte bancaire pendant 13 mois à travers l'ACH *Interpay clearing house*. L'entreprise qui a initié le paiement est automatiquement informée du nouveau numéro de compte bancaire et doit mettre à jour sa base de données.

- La redirection automatique des virements de l'ancien compte vers le nouveau compte bancaire pendant 13 mois également à travers l'ACH *Interpay clearing house*. Le titulaire du nouveau

⁶⁵ 600 millions au Royaume Uni, 2 600 millions en France

⁶⁶ Etude précitée notamment pages 209 et suivantes et pages 268 : "*This range was determined by: 1. Identifying a price range for the costs per credit institution calculated as costs of introduction of such service in the Member States where such costs/estimates are available (Netherlands, United Kingdom) divided by the number of existent credit institution in the respective Member State 2. Then multiplying these range values with the total number of credit institutions in the EU (7 992) the resulting range being between EUR 0.5-23 million per credit institution and to EUR 500-22,734 million in total. The overall average cost of implementation of this option = EUR 11 622 million*"

⁶⁷ Acronyme d' *Interbank Switch-Support Service*

compte bancaire doit informer ses créanciers et l'ISSS lui fournit les lettres type qu'il doit leur envoyer.

- L'ancienne banque annule les ordres de paiement en instance et fournit à son ex-client la liste détaillée des prélèvements et virements sur son compte bancaire. Il appartient au client de transmettre cette liste à sa nouvelle banque s'il souhaite les réactiver en totalité ou en partie.

- Les cartes de crédit/débit fournies par l'ancienne banque continuent à fonctionner tant que le client n'a pas reçu ces nouvelles cartes.

Ce service ne comprend pas le transfert des comptes d'épargne, des crédits, des comptes titres, ou des cartes bancaires. En pratique il est recommandé aux clients d'ouvrir leur nouveau compte bancaire et de souscrire aux produits dont il a besoin, puis d'actionner l'ISSS.

Après un an de fonctionnement, l'ISSS a été adapté pour les besoins de la clientèle de PME (2005). Un site internet dédié (www.overstapservice.nl) présente les caractéristiques de ce service tant pour les particuliers que pour les entreprises. 45 000 particuliers l'ont utilisé en 2004, 65 000 en 2005, et depuis 80 à 100 000 personnes par an changent de banque ainsi aux Pays-Bas. Le service semble bien apprécié des clients et est régulièrement évalué (note de 8,4 sur une échelle de 1 à 10, fort taux de recommandation, mais faible pourcentage de clients indiquant qu'ils souhaitent changer de banque) ; cette évaluation est transmise au Parlement.

b) L'exemple britannique

Le rapport Vickers avait recommandé en 2011 la mise en place d'un service de redirection automatique. Celui-ci a été mis en place sous l'égide du *Payments Council* le 16 septembre 2013 avec l'appui de l'industrie bancaire et a représenté un coût important pour cette dernière. La dernière évaluation disponible⁶⁸ fait en effet mention d'un coût total de 750 M£, dont 100 M£ de coûts centraux partagés entre les membres la communauté bancaire.

L'objectif du **CASS** (acronyme de *Change Account Switching Service*) était d'« augmenter la concurrence, la transparence et le choix du consommateur ». Ce service, gratuit pour le client, conduisait à harmoniser les procédures de changement de banque entre les établissements, à réaliser celui-ci en 7 jours ouvrables (entre 18 et 30 jours auparavant), à rediriger automatiquement les paiements émis et reçus de l'ancien compte bancaire vers le nouveau compte pendant 13 mois, et à rembourser le client des éventuels dysfonctionnements. Le bénéfice de la redirection automatique pendant 13 mois et du remboursement des paiements indus est toutefois réservé aux clients faisant le choix de clôturer leur ancien compte bancaire, choix qui n'est pas obligatoire.

33 établissements représentant 98% des comptes bancaires actifs participent au CASS⁶⁹. Grâce à un gros effort de publicité, 70% de la clientèle connaît l'existence de ce service. Malgré les engagements des banques et un bon taux de satisfaction (83%), une proportion minoritaire de la clientèle (37%) considère que le service fourni est fiable à 100%.

Dans son analyse de juillet 2014⁷⁰, la *Competition & Markets Authority* (CMA) note l'augmentation du nombre de changements de banque (+16%) mais considère que leur nombre, de l'ordre de 100 000 par mois, reste faible et que **l'introduction du CASS n'a pas eu d'effet significatif sur la mobilité bancaire**. La CMA examine pour ce faire, différents indicateurs de mobilité bancaire. Ainsi le taux de mobilité des comptes bancaires actifs s'établirait à 1,8% ; il comprend les incidences

⁶⁸ *Payments Council Independent review on the recovery of costs for the Current Account Switch Service : Summary and conclusions July 2013*

⁶⁹ Ceux qui n'y participent pas sont des acteurs de niche, ou ne souhaitent pas se développer sur ce segment de clientèle rendant les coûts informatiques de développement du service non économiques

⁷⁰ *CMA Personal current accounts Market study update 18 July 2014, pages 72 à 97*

de la séparation de Lloyds et de TSB ainsi que les mobilités intragroupe (de l'ordre de 5% des changements de banque enregistrés). Elle s'appuie également sur des études externes récentes⁷¹ qui prennent en compte les fermetures de compte progressives et évaluent la mobilité bancaire aux alentours de 3%. Elle observe qu'en intégrant les ouvertures de comptes (y compris les primo bancarisés, les multi bancarisés, les ouvertures de compte « techniques »⁷² etc.), le taux de mobilité serait stable aux alentours de 6,5%-7%. Au terme de cette étude⁷³ elle a retenu le taux global de 3% précité et lancé récemment une consultation auprès des différentes parties prenantes pour évaluer l'opportunité de mener à l'automne 2014 une analyse de marché approfondie (ou *MIR*, acronyme de *Market Investigation Reference*) sur le marché de la banque de détail pour les particuliers et les PME⁷⁴.

De son côté la *Financial Conduct Authority*, à la demande du Ministre des Finances, devrait remettre au printemps 2015 son analyse de l'efficacité du CASS, et des coûts et avantages de la portabilité du numéro de compte bancaire pour favoriser la concurrence dans le secteur bancaire. Plusieurs voix ont fait mention de la suppression du délai de traitement de 7 jours et son remplacement par un changement de banque immédiat, d'autres ont évoqué l'inutilité de cette mesure sur l'accroissement de la mobilité bancaire et son coût disproportionné⁷⁵. Le nouveau régulateur des paiements britannique⁷⁶ devrait inclure ce sujet dans sa feuille de route.

3.2 Le service de mobilité bancaire français

a) Description

a1) L'article L312-1-7 du Code monétaire et financier

Depuis le 1er novembre 2009, toutes les banques françaises ont l'obligation de proposer à leurs clients un service d'aide à la mobilité bancaire (norme professionnelle FBF) : les personnes souhaitant transférer leur(s) compte(s) dans une autre banque doivent bénéficier de ce service gratuit qui prend en charge le transfert des opérations (virements, prélèvements...) et s'occupe de prévenir les organismes concernés.

Cette norme professionnelle est devenue en 2014 une obligation légale en vertu de l'article L312-1-7 du Code monétaire et financier créé par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 - art. 53 (V), dite loi Hamon. Celui-ci prévoit que :

« La clôture de tout compte de dépôt (ou compte sur livret) est gratuite.

Les établissements de crédit mettent à la disposition de leurs clients, gratuitement et sans condition, une documentation relative à la mobilité bancaire.

L'établissement d'arrivée, qui ouvre le nouveau compte de dépôt dans le cadre du changement de domiciliation bancaire, propose au client, gratuitement et sans condition, un service d'aide à la mobilité bancaire. Si le client souhaite bénéficier de ce service, l'établissement d'arrivée

⁷¹ GfK Financial Research Survey (FRS), December 2013. All switching main current account in last 12 months, 1,715 adults (aged 16+) interviewed, Which? Consumer satisfaction survey, March 2014 et Mintel, Packaged and current accounts, July 2013

⁷² Ouverture d'un compte bancaire pour faciliter la gestion ultérieure du produit souscrit

⁷³ Et au vu d'autres éléments (parmi lesquels la difficulté à comprendre la tarification, l'absence de différenciation apparente entre banques, la stabilité des parts de marché...)

⁷⁴ *SME banking and PCAs (Personnel Current Accounts)* ; pour mémoire les revenus de la banque de détail sur la partie PCA sont évalués à 8,1 Mds de £ par la CMA

⁷⁵ *Financial Times* 17/6/2014, 10 Mds de £

⁷⁶ Le PSR (*Payment Systems Regulator*) remplacera en avril 2015 le *Payments Council*

recueille son accord formel pour effectuer en son nom les formalités liées au changement de compte afin que les virements et prélèvements réguliers se présentent sur le nouveau compte.

L'établissement de départ, teneur du compte de dépôt que le client souhaite clôturer, propose sans frais ni pénalités, dans les cinq jours ouvrés qui suivent la demande de clôture du compte, un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur ce compte au cours des treize derniers mois.

L'établissement d'arrivée communique, dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de l'ouverture d'un nouveau compte, les coordonnées du nouveau compte bancaire aux émetteurs de prélèvements et de virements réguliers, sur la base des informations fournies par le client.

Les émetteurs de prélèvements disposent d'un délai pour prendre en compte ces modifications et informer le client.

L'établissement de départ informe également le client de l'existence d'un service de relations avec la clientèle et de la médiation pour traiter les litiges éventuels liés au changement de domiciliation bancaire.

En cas de présentation d'un chèque au paiement au cours des treize mois suivant la clôture du compte, l'établissement de crédit de départ informe par tout moyen approprié l'ancien titulaire du compte qu'il a l'obligation de refuser le paiement du chèque et des conséquences de ce refus, ainsi que des conditions dans lesquelles l'ancien titulaire du compte peut régulariser sa situation. »

Seul demeure à préciser par décret en Conseil d'Etat, le délai dans lequel les émetteurs de prélèvements et de virements réguliers prennent en compte ces informations. De facto pour les grands facturiers fonctionnant par échange de données informatiques avec les banques, à compter de la réception des informations transmises la nouvelle banque, les délais d'intégration dans les systèmes d'information des créanciers seraient très courts (de 1 à 7 jours). En revanche, il existe des dates butoirs au-delà desquelles le changement de domiciliation bancaire ne sera effectif que le mois suivant⁷⁷.

A noter qu'aucune sanction n'est prévue en cas de dépassement de délai.

a2) L'article 10 de la directive 2014/92 du 23 juillet 2014⁷⁸

Le dispositif français a fortement inspiré le dispositif européen. Il est d'ores et déjà compatible avec les dispositions prévues par la directive « compte de paiement » susvisée. L'on retiendra que :

- (i) le service de changement de compte est initié par l'établissement d'arrivée,
- (ii) le même délai de 13 mois est appliqué aux rejets de chèques sur comptes clôturés,
- (iii) les délais d'exécution sont définis en jours ouvrables, plus précis dans leur cinématique, mais plus longs au total,
- (iv) aucun délai minimal de prise en compte des changements n'est imposé aux créanciers,
- (v) la gratuité n'est pas requise.

⁷⁷ Exemple du Trésor Public note 55

⁷⁸ DIRECTIVE 2014/92/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base parue au JOCE du 28 août 2014

b) Principaux avantages et limites

En 2011 une enquête approfondie de l'ACPR et des diligences de la DGCCRF ont été menées sur le service d'aide à la domiciliation bancaire. L'objectif n'est pas d'en rappeler ici les conclusions mais de dégager les principales lignes de force et limites.

Nombreux sont les établissements à avoir sous-traité ce service à un prestataire externe, ISILIS, qui dispose d'une forte position sur le marché au vu des informations qu'il met à la disposition du public : 3 millions de changements de domiciliation bancaire (y compris changements de masse) traités en 2013 (2 millions en 2010) pour le compte de 65 banques françaises (58 en 2010) ; en moyenne par dossier 7 organismes émetteurs de prélèvements ou de virements sont informés par ISILIS des changements de domiciliation de leurs clients ce qui lui donne une « *légitimité auprès des grands organismes publics (Trésor Public, CPAM...) et privés (EDF, Orange, Veolia...)* » et lui permet de « *s'impose(r) comme le principal tiers de confiance de la profession* »⁷⁹.

Effectué dans de bonnes conditions de sécurité (authentification forte, utilisation du format XML pour les flux de mobilité transmis aux organismes émetteurs sous forme de CAI), mieux présenté aux clients⁸⁰, ce service est assorti de la gratuité.

Il comporte néanmoins certaines **limites**.

Certaines sont intrinsèques aux caractéristiques des produits ou des formules bancaires et font que les prêts immobiliers, les produits d'épargne, le traitement des chèques par exemple sont hors périmètre. Sur ce dernier point il convient de noter qu'un chèque qui aboutit sur un compte clos donne lieu dans une majorité des cas à un interdit bancaire (et ce, de façon automatique). De plus, le bénéficiaire n'a pas toujours l'adresse actualisée de la personne ayant payé par chèque (cas des achats en magasin) et ne pourra recouvrer la créance dans une bonne partie des cas. Enfin, il est courant que l'existence de ces chèques pourtant émis mais non encaissés soit tout simplement oubliée du payeur (cas des activités périscolaires).

D'autres tiennent à une promesse commerciale décevante pour le client (« *Nous nous occupons de tout ; c'est gratuit* »). Les établissements ne prennent en effet pas d'engagement de délai de réalisation, et ne fournissent même pas de délai indicatif au client. Certains précisent même au client que « *si un organisme a confirmé avoir bien reçu le changement de domiciliation, cet organisme n'indique pas dans quel délai ce changement sera effectif. Le client doit donc attendre de constater qu'il est prélevé ou crédité sur son nouveau compte bancaire avant de clôturer ou de ne plus alimenter son ancien compte* ». Le client doit très souvent relancer directement lui-même le créancier, ou s'enquérir auprès de sa nouvelle banque des réponses du créancier pour que cette dernière (généralement via ISILIS) effectue les relances, qui ne sont au surplus que la réinitialisation des messages initiaux.

Malgré une montée en puissance signalée par les établissements et un faible nombre de rejets sur prélèvements et virements sur compte clos⁸¹, ce service est faiblement souscrit⁸².

⁷⁹ Site Internet d'ISILIS

⁸⁰ Alors que l'accès à l'information sur le contenu du service d'aide à la mobilité sur les sites d'accueil des banques demandait il y a trois ans 8 clics, il ne faut désormais que 2 ou 3 clics

⁸¹ Très variable selon les établissements, le niveau le plus élevé serait de 0,3% de la clientèle

⁸² Le service de changement de domiciliation bancaire ne concernerait au maximum que 20% des ouvertures de compte

c) Améliorations possibles

Plusieurs améliorations de ce service seraient néanmoins envisageables :

- **Indiquer au débiteur les numéros des formules de chèques non présentés à l'encaissement** : cette solution, qui demande des développements informatiques particuliers aux établissements bancaires, n'apparaît pas comme apportant une amélioration sensible aux clients particuliers ; elle élude la question plus fondamentale des rejets sur comptes clos, qui peuvent conduire à l'inscription sur le FCC⁸³, et dont la réduction viendra davantage d'une moindre utilisation du chèque.

Les établissements les plus soucieux de la qualité de service auprès de la clientèle pourraient toutefois fournir un récapitulatif des chèques émis et encaissés, évitant ainsi un pointage fastidieux à leurs clients.

Recommandation n°2

- **Confirmer par SMS (ou mail) au « nouveau » client la date à laquelle les créanciers ou débiteurs récurrents ont été informés du changement de domiciliation bancaire** ; cette information, si elle était couplée au délai dans lequel les émetteurs de prélèvements et de virements réguliers prennent en compte le changement de domiciliation bancaire prévu par la Loi Hamon, permettrait ainsi de donner plus de certitude au client sur le déroulement de son changement. Cette information serait par définition de la responsabilité de la nouvelle banque.

- Du côté des créanciers récurrents, dès lors qu'ils auront été informés de la demande de changement de domiciliation, leur **ôter le droit de prélever toute pénalité liée à des rejets pour compte clos ou non approvisionné** et avec obligation pour eux de maintenir le service contractualisé avec leur client.

D'une manière générale, pour éviter les rejets :

- (i) assurer la cohérence avec les réflexions de l'EPC (*European Payments Council*) et du groupe de travail de l'Euro *Retail Payments Board* (ERPBB) présidé par la BCE, qui s'orientent vers la réduction du délai de présentation du mandat de prélèvement « FRST » à la banque du payeur, de 5 jours à 1 jour ;

- (ii) clarifier les règles d'envoi des fichiers des créanciers aux établissements de paiement (qui peuvent être effectués parfois 90 jours à l'avance, ce qui paraît long).

- Inclure **la redirection automatique des prélèvements et des virements via SEPAmail** dans ce service (voir point 3.3 ci-dessous).

- S'engager sur des actions de promotion de ce service amélioré (voir point 3.3 ci-dessous).

⁸³ Fichier central des chèques

3.3 Le changement de domiciliation bancaire automatique et digitalisé via SEPAMail

a) Présentation de SEPAMail

SEPAMail est un service de messagerie sécurisée démarré en 2008. SEPAMail utilise des flux XML sécurisés utilisant le BIC et l'IBAN comme identifiants de référence et répond aux problématiques de dématérialisation, de sécurisation et de simplification des instruments de paiement. Le développement de cette messagerie est géré par une SAS dont sont membres les réseaux de détail français, à l'exception pour le moment de La Banque Postale.

SEPAMail a pour « *ambition* » d'être un « *moyen d'échange électronique sécurisé utilisable par le "grand public"* ». Les grandes caractéristiques de son cahier des charges sont les suivantes :

- Être supérieur ou égale en qualité aux différents systèmes utilisés à ce jour : aussi rapide qu'une télécopie ou un email, identifiant les acteurs aussi bien qu'une lettre recommandée, pouvant être connecté à des systèmes techniques ;
- Amener une valeur ajoutée d'authentification et de confiance pour prendre en compte les risques liés hors des cadres nationaux connus
- Garder une approche "low cost" de type email
- Offrir une solution globale pour l'ensemble des acteurs : particuliers, entreprises, administration. »⁸⁴

SEPAMail a aujourd'hui validé trois messages, dont deux (GEMME et DIAMOND) permettent d'aller plus loin en matière de redirection automatique des opérations affectant le compte courant : Le premier, RUBIS⁸⁵, a été développé à la demande du Ministère des Finances sur le virement de proximité et permet de gérer des demandes de règlement, et d'initier des paiements correspondant à ces demandes. Le deuxième, GEMME⁸⁶, permet de dématérialiser les mandats de prélèvements pour les créanciers et les débiteurs (alternative dématérialisée au titre interbancaire de paiement (TIP) et au chèque). Le troisième, DIAMOND⁸⁷, permet de contrôler la fiabilité d'un identifiant bancaire de type IBAN et des données associées.

Quatre autres applications sont en discussion et pourraient être normalisées, facilitant ainsi la gestion des flux pour les établissements mais surtout le parcours du client final : IOLITE⁸⁸ qui permet de transmettre à un partenaire commercial (client, fournisseur) une facture ; JADE⁸⁹ qui permet d'initier un avis de virement en lui joignant un document explicatif, puis d'effectuer le virement en fonction de la réponse attendue ; AGATE⁹⁰ qui permet d'envoyer un ou plusieurs courts messages de 140 caractères et une pièce jointe ; et JASPE⁹¹ qui permet à plusieurs acteurs de signer un document au format PDF selon un parcours défini.

Enfin, SEPAMail propose un protocole dédié SAPPHIRE, proposition fonctionnelle d'authentification permettant la signature numérique. SAPPHIRE utilise les messages secure@SEPAMail permettant la sécurisation des smartphones.

⁸⁴ Site internet de SEPAMail

⁸⁵ Acronyme de Règlement Universel Bancaire Immédiat et SEPA.

⁸⁶ Acronyme de *Global European Mandate Management and Exchange*

⁸⁷ Acronyme de *Direct Identity control for Account Management ON Demand*

⁸⁸ Acronyme d'*InvOincing LITE*

⁸⁹ Acronyme de *Jointed Attached Data & Exchange*

⁹⁰ Acronyme de *A Generic ATtachment Exchange*

⁹¹ Acronyme de *Jointed Attached Signed PDF & Exchange*

b) Avantages de SEPAmail

Sur le plan technique

L'adresse tant des émetteurs que des destinataires est basée sur le BIC et sur l'IBAN symbolisée sous la forme "IBAN@BIC".

L'authentification de tous les acteurs est forte, et cette authentification est réalisée par les banques et sous leur responsabilité. Les échanges sont confidentiels. Les messages sont transmis par rebond, selon le modèle 4 coins, en respectant l'indépendance de chacun des espaces de sécurité et des canaux : émetteur du message vers sa banque (banque de l'émetteur) banque de l'émetteur vers la banque du destinataire (ou récepteur), banque du destinataire vers le destinataire.

Les données échangées comportent un message structuré en XML et peuvent transporter des fichiers binaires (par exemple des pièces jointes lisibles au format PDF) permettant ainsi :

- une souplesse d'affichage et de lecture pour les clients ;
- une spécialisation des messages en fonction d'un but bien précis⁹² ;
- une automatisation *Machine to Machine* ;
- un rapprochement avec les flux de paiements (contenu ISO).

Sur le plan opérationnel

Cette messagerie sécurisée est actuellement en voie de généralisation pour les transmissions et les paiements de factures en substitution du chèque ou du TIP. Ainsi, à la suite de plusieurs expérimentations, les particuliers devraient être alertés par leur banque (par SMS ou par e-mail) qu'ils ont reçu une demande de paiement de la part de leurs fournisseurs d'énergie, d'eau, de télécommunications⁹³. Peu d'actions de promotion de ce service par les banques auprès du grand public ont cependant été notées.

En pratique, pour bénéficier de ce service, les clients particuliers des banques partenaires devraient d'abord y adhérer en fournissant leurs coordonnées bancaires. De leur côté, les entreprises intéressées devraient aussi adhérer à SEPAmail via leur banque, afin que celle-ci puisse ensuite adresser à la banque du débiteur une demande de règlement. Les clients particuliers pourraient alors se connecter à leur compte bancaire par internet et accepter le paiement. S'ils validaient la transaction, un virement SEPA serait automatiquement émis vers leur fournisseur. Le paiement s'opèrerait en un clic et leur permettrait de contrôler la facture (jointe sous format PDF), la date de paiement et l'accès à leur compte bancaire. Pour les créanciers, l'automatisation et la sécurisation des flux devraient permettre une accélération du traitement des opérations et un allègement des coûts de gestion.

Il serait tout à fait envisageable de procéder d'une manière comparable pour le changement de domiciliation bancaire. Dans le cadre d'une **redirection automatique des opérations**, il serait ainsi

⁹² SEPAmail précise ainsi : « Par exemple dans SEPAMAIL, un créancier peut envoyer un "message de demande de règlement" alors qu'avec un email classique, ce créancier enverrait un montant et du texte libre, charge au destinataire de l'interpréter comme une demande de règlement »

⁹³ L'Agefi Hebdo, 3 avril 2014: « SEPAMAIL va devenir une réalité dès le deuxième trimestre 2014 pour les clients de Crédit Mutuel-CIC et de BNP Paribas. Il sera disponible dans quatre Banques Populaires à partir du mois de juin puis généralisé à tout le réseau en septembre, tandis que Société Générale, Caisse d'Epargne, Crédit Agricole et LCL le lanceront fin 2014. La moitié des clients particuliers y auront accès dès septembre »

possible de généraliser le même type de cinématique pour les changements de domiciliation bancaire :

- 1 – le débiteur se connecte sur le site du créancier
- 2 – il choisit le service « changement de domiciliation bancaire »
- 3 – il indique le nom de la nouvelle banque domiciliataire
- 4 – il est alors automatiquement « rerouté » sur sa nouvelle banque par internet
- 5 – il se « logue » avec les identifiant/mot de passe communiqués par sa nouvelle banque
- 6 – il choisit le compte domiciliataire
- 7 – la nouvelle banque route l'information « certifiée » vers le créancier
- 8 – le créancier sait que son client est bien habilité à mouvementer le compte choisi

Dans ce schéma la banque cédante n'est pas impliquée car le client peut utiliser ce service de changement de domiciliation du paiement sans même quitter la première banque.

Il pourrait être objecté que ce schéma ne facilite pas la tâche du débiteur laissant à son initiative de nombreuses opérations. Pour autant si cette redirection automatique des opérations était associée au service d'aide à la mobilité et conduisait à la clôture de l'ancien compte bancaire, il pourrait être prévu, ainsi que le prévoit la loi, que le client mandate la nouvelle banque pour ce faire (mandat PDF joint), qu'il lui transmette la liste blanche des créanciers autorisés à prélever sur son compte⁹⁴ et la liste noire des créanciers non autorisés à prélever sur son compte⁹⁵, qu'il lui confie ses identifiants-client auprès des créanciers figurant sur la liste blanche, et que la banque « acquéreuse » informe la banque « cédante » de la clôture du compte bancaire antérieur.

Cette option ne permet pas de traiter les cas de rejets de chèques sur compte clos, la problématique du chèque n'entrant pas dans le cadre de la mission confiée.

La mise en place effective de telles fonctionnalités repose néanmoins sur des actions de promotion régulières de ce type de service auprès des clients, et à une forte articulation entre les réseaux de distribution bancaires et les services marketing des établissements (connaissance du contenu du service proposé, de ses fonctionnalités essentielles etc..) par-delà leur mise en valeur sur les sites internet. Jusqu'à présent, ces actions commerciales ont été limitées⁹⁶ et il conviendrait d'obtenir des engagements plus précis de la part des établissements bancaires.

⁹⁴ Les prélèvements sont alors acceptés quel que soit le prélèvement adressé ou pour un contrat précis et dans la limite d'un montant maximum défini par le client

⁹⁵ ibidem

⁹⁶ faible connaissance de l'existence des listes noire et blanche

Annexe 1

Lettre de mission



LE MINISTRE DES FINANCES ET DES COMPTES PUBLICS

Paris, le 16 JUIN 2014

Madame,

Les travaux préparatoires au vote de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation ont fait ressortir le vif intérêt du Parlement pour les questions relatives à la mobilité bancaire. L'article 53 de la loi qui s'y rapporte s'articule en deux volets : il prévoit en premier lieu la mise en place obligatoire dans tous les établissements de crédit d'un service d'aide à la mobilité bancaire qui oblige la nouvelle banque du client à prendre en charge la plupart des formalités liées au changement de compte. En second lieu, un rapport sur la portabilité du numéro de compte bancaire doit être remis par le Gouvernement au Parlement avant le 31 décembre 2014 (« II. - *Le Gouvernement remet au Parlement un rapport sur la mise en œuvre technique et opérationnelle de la portabilité du numéro de compte bancaire avant le 31 décembre 2014.* »).

L'instauration de la portabilité du numéro de compte bancaire est en effet perçue comme un moyen de favoriser la mobilité des usagers bancaires afin de leur permettre de faire jouer la concurrence entre les différents établissements, à l'image de son introduction dans le domaine de la téléphonie mobile. Ce serait une avancée pour le consommateur. Néanmoins, des impératifs techniques ont rapidement été évoqués pour démontrer la complexité du dispositif. En effet, la structure du numéro de compte bancaire telle qu'arrêtée dans le règlement n°260/2012 du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 est intrinsèquement liée à la banque teneuse de compte.

Madame Inès-Claire MERCEREAU
Cour des Comptes
Deuxième chambre
13 rue Cambon
75001 PARIS



Je souhaite vous confier la préparation de ce rapport. En effet, il me semble nécessaire qu'il soit conduit par une personnalité qualifiée, ayant une bonne connaissance des réseaux bancaires et apte à proposer des pistes pour surmonter les difficultés opérationnelles qu'un tel sujet peut poser. Compte tenu de vos fonctions actuelles à la Cour des comptes et de vos expériences antérieures tant à la Direction du Trésor que dans le secteur bancaire, vous avez à mes yeux toutes les compétences requises pour un tel travail.

Votre rapport doit éclairer les enjeux liés à la faisabilité technique et opérationnelle de la portabilité du numéro de compte bancaire. Il pourrait à mon sens s'articuler autour de trois axes :

- l'intérêt supplémentaire apporté par la portabilité du numéro de compte par rapport aux mesures déjà en place pour répondre aux attentes des consommateurs et favoriser la mobilité bancaire, en particulier pour les personnes physiques – une présentation des systèmes étrangers proches de la portabilité du numéro de compte bancaire me semblerait utile ;
- les réponses techniques éventuelles à apporter aux difficultés juridiques et opérationnelles soulevées par la portabilité du numéro de compte ;
- vos propositions pour mettre en œuvre la portabilité du numéro de compte bancaire dans un délai raisonnable avec une stratégie susceptible de susciter l'adhésion des acteurs ainsi que, le cas échéant, vos recommandations pour faciliter le changement de compte, par exemple, la faisabilité d'un service de redirection automatique de certaines opérations bancaires en cas de changement de compte.

Je vous saurai gré de me présenter vos conclusions avant mi-décembre 2014 et un premier point d'étape dans le courant du mois de septembre afin de pouvoir considérer ensemble les orientations que vous proposerez. Vous pourrez bien entendu vous appuyer sur l'ensemble des services du ministère des Finances et des Comptes publics et en particulier la Direction générale du Trésor.

Je vous prie de croire, Madame, en l'assurance de ma considération distinguée,

Michel SAPIN


MINISTÈRE DES FINANCES
ET DES COMPTES PUBLICS

Annexe 2

Liste des recommandations

Recommandation n°1 :

Systématiser la collecte et la mise à disposition d'informations de marché sur la mobilité bancaire

Recommandation n°2 :

Améliorer le service d'aide à la mobilité par diverses mesures d'accélération du traitement des demandes, de digitalisation des processus, et de mise en valeur commerciale de ce service

- **Du côté des pouvoirs publics, en engageant des discussions avec les représentants des créanciers sous l'égide du CCSF pour :**
 - Préciser par décret en Conseil d'Etat, le délai dans lequel les émetteurs de prélèvements et de virements réguliers prennent en compte le changement de domiciliation bancaire ;
 - Distinguer très probablement la situation des grands facturiers et de leurs sous-traitants, de celle des petits émetteurs ;
 - Ôter aux créanciers récurrents le droit, dès lors qu'ils auront été informés de la demande de changement de domiciliation, de prélever toute pénalité liée à des rejets pour compte clos ou non approvisionné et avec obligation pour eux de maintenir le service contractualisé avec leur client ;
 - D'une manière générale, rechercher les solutions conduisant à éviter les rejets, et pour ce faire :
 - assurer la cohérence de ce dispositif avec les réflexions de l'EPC (*European Payments Council*) et du groupe de travail de l'*Euro Retail Payments Board* (ERPB) présidé par la Banque Centrale Européenne,
 - s'intéresser aux règles d'envoi des fichiers des créanciers aux établissements de paiement.
- **Du côté des établissements bancaires :**
 - Dans le cadre de l'aide à la mobilité bancaire, confirmer par les moyens appropriés (SMS ou mail au «nouveau» client par exemple) la date à laquelle les créanciers ou débiteurs récurrents ont été informés du changement de domiciliation bancaire ; cette confirmation serait de la responsabilité de la nouvelle banque, et devrait intervenir dans les délais prévus par la loi Hamon ;
 - Inclure la redirection automatique des prélèvements et des virements dans ce service ;
 - Adjoindre à SEPAmail un message de redirection automatique des prélèvements et des virements, généralisant le même type de cinématique que celle adoptée pour les transmissions et les paiements de factures en substitution du chèque ou du TIP actuellement en voie de généralisation ;
 - S'engager sur des actions de promotion de ce service de redirection automatique.

Annexe 3

Liste des personnes rencontrées

Direction générale du trésor

Corso BAVAGNOLI, sous-directeur Bancfin - Banques et financements d'intérêt général

Isabelle BUI, chef de bureau Bancfin 4 - Services bancaires et moyens de paiement à compter du 1/7/2014

Magali CESANA, chef de bureau Bancfin 4 - Services bancaires et moyens de paiement

AGNIAU-CANEL Dominique, adjoint au chef de bureau Bancfin 4 à compter du 1/9/2014

Philippe GUYONNET-DUPÉRAT, adjoint au chef de bureau Bancfin 4

Emmanuel MASSE, sous-directeur Polsec - Politiques sectorielles

Constance VALIGNY, chef de bureau Polsec 2 - Activités tertiaires et concurrence

Direction générale des finances publiques

Joëlle MASSONI, sous-directrice et ses collaborateurs

Banque de France

Loïc DORLEANS, responsable du pôle Recherches et Référentiels Interbancaires, service des échanges télécompensés et des cartes, direction des services bancaires

Joëlle GILSOUL, chef de service, service des échanges télécompensés et des cartes, direction des services bancaires

Geoffroy GOFFINET, chef de service, service de la surveillance des moyens de paiement scripturaux

Stéphane KUNETSCH, adjoint du directeur des services bancaires

Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF)

Emmanuel CONSTANS, Président, ainsi que la secrétaire générale et le secrétaire général adjoint

Consommation Logement et Cadre de vie (CLCV)

Reine-Claude MADER, Présidente

Etablissements bancaires

BNPP

Marie-Claire CAPOBIANCO, Responsable de la banque de détail en France de BNP Paribas, membre du Comité Exécutif du groupe BNP Paribas

BPCE

Edouard DELMON, directeur des affaires générales

Fabrice DENELE, directeur, Stratégie des Moyens de Paiement

Crédit Agricole

Danièle LAVOLE, direction des marchés et des offres, pôle Caisses régionales

Alexis PETITJEAN, direction des affaires publiques

Narinda YOU, secrétaire générale, pôle Paiements

ING France

Sophie HELLER, head of Retail

Benoit LEGRAND, directeur général ING direct

La Banque Postale

Anne Laure BOURN, directrice des opérations

Frédéric COLLARDEAU, directeur des paiements, Direction des Opérations

Société Générale

Alain BRUNET, directeur des relations de place, Banque de détail France

Jean-François SAMMARCELLI, conseiller du Président

Patrick VOISIN, directeur adjoint, Global Transaction & Payment Services

Fédération bancaire française (FBF)

Laurent BERTHONNAUD, chargé de mission - département Banque de détail et banque à distance

Pierre BOCQUET, directeur du département Banque de détail et banque à distance

Pierre de LAUZUN, directeur général délégué

Willy DUBOST, directeur du département Systèmes et moyens de paiement

UFC que choisir

Maxime CHIPOY, directeur des études et spécialiste Banques-Assurances