

## LES OBSTACLES AU CHANGEMENT D'ÉTABLISSEMENT BANCAIRE

*Dans un contexte où le prix global des services bancaires a progressé bien plus vite que l'indice des prix à la consommation (cf. INC document n° 1259) et où les frais liés au compte peuvent varier du simple au triple selon les banques (cf. 60 Millions de consommateurs hors-série expert n° 78), chacun est plus que jamais invité à faire jouer la concurrence entre les établissements.*

*Toutefois, ce conseil n'a de sens que si le secteur bancaire est réellement concurrentiel. Cela suppose non seulement une offre diversifiée, mais également que le consommateur averti ne rencontre pas d'obstacle dans son arbitrage. Or, force est de constater qu'il existe toute une série de frais et de clauses contractuelles qui ont pour effet de décourager la mobilité bancaire en la rendant particulièrement coûteuse.*

*Cette étude a justement pour objet de faire l'inventaire de ces différents obstacles et d'en étudier la légitimité économique : si leur finalité est uniquement de freiner la mobilité des clients et donc la concurrence, se posera alors la question de leur caractère abusif. À titre illustratif, une simulation sera effectuée en deuxième partie pour évaluer concrètement le coût d'un changement d'établissement bancaire, et en déduire si l'opération peut être rentable pour le consommateur.*

### INVENTAIRE DES OBSTACLES AU CHANGEMENT D'ÉTABLISSEMENT BANCAIRE

En préambule, il convient de préciser que la convention de compte de dépôt qui lie l'établissement bancaire à son client est un contrat à durée indéterminée, qui peut être résilié à tout moment par la volonté unilatérale de l'une des parties. Cela a été rappelé dans un jugement rendu par le tribunal d'instance de Paris, en date du 7 novembre 1996 (*Gaz. Pal.*, recueil bimestriel mars-avril 1997, jurisp. p. 181). Et ce, même si le client a souscrit un package. Toutefois,

certaines conventions de compte prévoient que les banques doivent respecter un préavis, le client restant libre de rompre le contrat à tout moment sans préavis.

Cependant, ce principe d'une résiliation possible à tout moment peut être atténué par le fait que le client ne sera pas toujours remboursé au prorata temporis en cas de résiliation en cours d'année d'un package ou d'une carte bancaire.

Il doit se reporter aux contrats des produits et services concernés pour vérifier les conséquences financières de leur résiliation. On peut s'interroger sur la justification de cette pratique. En effet, en matière d'assurance, la prime est divisible et remboursable au prorata temporis; pourquoi ne le serait-elle pas également pour les banques ?

## LES FRAIS DE CLÔTURE DE COMPTE

### • En quoi cela constitue-t-il un obstacle ?

Nombreux sont les établissements qui prélèvent des frais à l'occasion de la fermeture d'un compte. D'après nos relevés, ils s'élèvent en moyenne à 30 €. Cette somme peut évidemment décourager un consommateur souhaitant quitter sa banque pour un établissement plus compétitif. Une solution pour éviter de payer de tels frais est de conserver son ancien compte bancaire, quitte à ne plus l'utiliser. Toutefois, les banques ont trouvé la parade en facturant des frais de compte inactif. La plupart du temps, ces derniers sont d'ailleurs équivalents aux frais de clôture de compte. Sauf qu'ils sont généralement annuels, alors que les frais de clôture de compte sont prélevés une fois pour toutes.

### • Cet obstacle est-il économiquement légitime ?

Les établissements bancaires justifient ces frais par le coût de l'opération humaine réalisée. En effet, lors de la clôture, la banque doit récupérer les moyens de paiement (cartes et chèquiers), les détruire ou les restituer au service concerné, et clôturer tous les contrats liés au compte de dépôt à vue (contrat carte, éventuel package ou virement automatique...). En outre, elle est tenue de déclarer la clôture du compte au fichier des comptes bancaires (Ficoba) dans le mois suivant la fermeture.

En l'absence de données précises et comme il nous est impossible d'évaluer le coût réel de ces opérations, nous ne pouvons affirmer que les frais réclamés sont parfois disproportionnés. Néanmoins, si - comme elles l'affirment - les banques ne font que répercuter un coût de gestion au consommateur, comment comprendre que les frais de clôture de compte varient de zéro à plus de cent euros selon les établissements ? Sauf à considérer que ces écarts s'expliquent exclusivement par des différences de productivité, on ne peut qu'être dubitatif quant à la légitimité économique de certains frais de clôture particulièrement élevés. En conséquence, on est en droit de penser que leur finalité est bien de décourager la mobilité des clients et, le cas échéant, de les sanctionner en cas d'infidélité.

### • Cet obstacle est-il juridiquement contestable ?

Depuis la loi Murcef du 11 décembre 2001, tout établissement de crédit est tenu de remettre à tout nouveau client une convention écrite qui doit préciser les conditions générales et tarifaires d'ouverture, de fonctionnement et de clôture du compte de dépôt. Désormais, le principe même d'une tarification en cas de clôture de compte doit figurer dans la convention de compte de dépôt, et les frais applicables dans la brochure tarifaire.

Tout projet de modification du tarif des produits et services faisant l'objet de la convention doit être communiqué par écrit au client trois mois avant la date d'application envisagée. L'absence de contestation par le client dans un délai de deux mois après cette communication vaut acceptation du nouveau tarif.

Le client peut transférer ou clôturer son compte sans frais en cas de modification substantielle de la convention. Le caractère substantiel d'une modification sera apprécié au cas par cas par les juges. La création de frais de clôture de

compte pourrait-elle être considérée comme une modification substantielle de la convention par les tribunaux ?

Pour les comptes ouverts avant l'entrée en vigueur de cette loi, le client peut demander à la banque qu'elle lui adresse une nouvelle convention de compte. S'il en avait déjà une, il doit vérifier si le principe d'une tarification en cas de clôture de compte était prévu contractuellement : dans ce cas, les frais indiqués lui sont applicables.

Si cela n'était pas prévu dans sa convention de compte ou s'il n'avait pas de convention, on peut considérer qu'il pourrait contester auprès de sa banque l'application de frais de clôture de compte qui n'étaient pas initialement prévus.

En effet, la Cour de cassation dans un arrêt du 13 mars 2001 (*Revue de droit bancaire et financier*, mai-juin 2001, n° 102, p. 152) a précisé que les conditions tarifaires relatives aux opérations sont opposables au client : soit qu'elles figurent dans une convention d'ouverture de compte ; soit que la banque ait recueilli postérieurement son accord, à l'occasion d'une nouvelle convention de relation ; soit au titre de nouvelles opérations facturées, dès lors que des opérations similaires lui ont été précédemment facturées par inscription au débit de son compte, sans valoir protestation de sa part ou réserve à la réception du relevé de compte.

A contrario, les frais de clôture de compte n'étant appliqués qu'une seule fois, il ne peut y avoir acceptation tacite du client. Il pourrait donc les contester si la banque les lui applique.

## LA DOMICILIATION DES REVENUS

### • En quoi cela constitue-t-il un obstacle ?

À l'occasion de l'octroi d'un crédit à la consommation, et plus encore d'un crédit immobilier, il est fréquent que la banque exige du client emprunteur l'ouverture d'un compte bancaire et que ses revenus et/ou salaires soient versés sur ce compte. La domiciliation des revenus est une condition préalable à l'attribution d'un crédit immobilier, et la domiciliation doit être maintenue tant que le crédit n'est pas totalement remboursé. Cette pratique a, a priori, deux conséquences pour l'usager :

- tant que son prêt n'est pas remboursé, il ne peut pas changer d'établissement bancaire pour y établir son compte principal ;

- pis, dans le cas où il souhaiterait contracter un autre crédit, il peut être contraint de le faire dans le même établissement à partir du moment où la concurrence exigera également la domiciliation de revenus pour le nouveau prêt.

### • Cet obstacle est-il économiquement légitime ?

Les banques justifient la domiciliation des revenus en termes de sécurité : le fait de percevoir les revenus du débiteur constitue une garantie quant au paiement régulier des échéances.

Toutefois, cet argument est discutable sur plusieurs points. En effet, si la banque met en place un prélèvement automatique des échéances sur le compte d'un établissement concurrent, les risques d'impayés ne sont pas plus élevés que s'il prélevait directement sur un compte propre. En outre, dans le cas de prêts immobiliers, la banque dispose de sûretés suffisantes puisqu'elle exige systématiquement que le prêt soit garanti par la prise d'une hypothèque ou par une société de cautionnement. De plus, en cas de défaillance de l'emprunteur lors des remboursements, la banque dispose par ailleurs de recours judiciaires.

En réalité, l'intérêt du prêteur est d'un autre ordre lorsqu'il exige la domiciliation. Premièrement, celle-ci lui permet de capter le client sur une durée relativement longue et de lui vendre ainsi des services annexes (package, produits financiers, autres crédits...). Cela explique d'ailleurs pourquoi la concurrence est tellement rude sur les crédits, en particulier immobiliers – lesquels constituent de fait de véritables produits d'appel pour fidéliser l'usager. Deuxièmement, l'établissement prêteur n'a pas intérêt à ce qu'une banque concurrente gère le compte principal de l'emprunteur. En effet, la banque ayant l'information que des échéances de crédit sont prélevées chaque mois par un établissement tiers, elle pourrait être tentée de proposer au client des taux compétitifs en vue de racheter son crédit.

On en déduit que le comportement des banques s'explique exclusivement par des considérations d'ordre commercial, non pour se prémunir d'une éventuelle défaillance de l'emprunteur.

#### • Cet obstacle est-il juridiquement contestable ?

S'agissant d'un prêt accordé dans le cadre d'un plan épargne logement (PEL), une circulaire du 11 juillet 1986 interdit formellement que l'octroi du prêt soit subordonné à la domiciliation des revenus dans l'établissement prêteur.

Hormis le cas du PEL, aucun texte n'oblige ni n'interdit aux banques d'inclure dans leurs contrats de prêts une clause imposant la domiciliation.

Quant au crédit à la consommation, il existe des modèles types d'offres préalables de crédit (annexe IV art. R. 311-6 du C. consom.) que les établissements doivent respecter, même si d'autres clauses peuvent être ajoutées à condition qu'elles n'aggravent pas les obligations mises à la charge de l'emprunteur.

Ces modèles types prévoient cinq modalités de remboursement du crédit par l'emprunteur :

- prélèvement d'office sur compte bancaire ou postal au nom du titulaire du compte et domiciliation bancaire ;
- chèque bancaire ;
- mandat ;
- chèque ou virement postal ;
- autres formules.

Ces différentes modalités démontrent que l'emprunteur a le choix du mode de remboursement et que l'ouverture d'un compte et la domiciliation des revenus ne sont pas obligatoires.

Une banque a toutefois le droit d'introduire dans ses contrats de crédit une obligation de domiciliation. Mais a-t-elle vraiment le droit de résilier le crédit octroyé et d'exiger le remboursement immédiat du capital restant dû si le client cesse de domicilier ses revenus ? A priori, non.

Le seul cas de résiliation avant terme légalement prévu est la défaillance de l'emprunteur (art. L. 311-30 du C. consom. pour le crédit à la consommation et L. 312-22 pour le crédit immobilier). Les autres cas peuvent être valables, sauf à considérer qu'ils créent un déséquilibre entre les parties : ils seraient alors abusifs.

Ceci a d'ailleurs été confirmé par un arrêt de la cour d'appel de Rennes du 7 décembre 2000 (jurisprudence INC n° 3776) concernant un crédit à la consommation. La cour a notamment estimé que la clause de résiliation de l'offre de crédit en cas de cessation de domiciliation des revenus aggrave la situation de l'emprunteur : elle est, par conséquent, abusive. Ainsi, ces offres préalables de prêt ne satis-

font pas aux exigences de l'article L. 311-13 du Code de la consommation, et entraînent par conséquent la déchéance du droit aux intérêts de la banque.

La cour a jugé que « la clause de résiliation en cas de cessation de domiciliation de ses salaires et revenus, et la clause qui prévoit de plein droit l'exigibilité immédiate des prêts consentis antérieurement par le prêteur... créent manifestement un déséquilibre entre les droits et les obligations de chacune des parties. [...] Il en est de même pour les clauses contenues dans l'offre préalable de l'ouverture de crédit qui prévoit la résiliation de plein droit en cas de séparation de corps et de biens ou divorce du bénéficiaire, en cas de cessation d'activité ou de diminution de solvabilité, en cas de saisie mobilière ou immobilière, en cas de règlement judiciaire, en cas de cessation de domiciliation de salaires ou revenus ».

## LES FRAIS DE TRANSFERT D'ÉPARGNE

### • En quoi cela constitue-t-il un obstacle ?

Précisons tout d'abord que certains produits d'épargne ne sont pas transférables vers un établissement concurrent. C'est le cas du livret bleu et du livret A, dont la gestion est l'exclusivité du Crédit mutuel pour le premier, de la Poste et de la Caisse d'épargne pour le second. Mais c'est également le cas du livret jeune, du Codévi et des contrats d'assurance-vie : la solution consiste à clôturer le produit pour en ouvrir un autre dans son nouvel établissement bancaire. Les frais de clôture et d'ouverture sont gratuits. Toutefois, cette double opération peut entraîner des coûts – en particulier un manque à gagner lié aux pertes de quinzaine pour le livret jeune et le Codévi, et des pénalités notamment fiscales pour le contrat d'assurance-vie, surtout si celui-ci a moins de huit ans.

Concernant le transfert d'épargne à proprement parler, seuls sont concernés les produits suivants :

- le plan d'épargne populaire (PEP) ;
- le livret d'épargne populaire (LEP) ;
- les plan et compte d'épargne logement (PEL et CEL) ;
- le plan d'épargne en actions (PEA) et le compte titres.

À l'occasion d'un transfert, des frais sont systématiquement prélevés. Ils s'élèvent en moyenne à 50 € sur le PEL et le CEL. Sur le PEP, des frais fixes peuvent être prélevés (50 € voire plus) ou des pénalités retenues sur les intérêts acquis ; sur le LEP également (40 ou 50 €) ; sur le compte titres, il s'agit de frais de transfert par ligne (8 € en moyenne) ; sur le PEA, des frais fixes sont prélevés (50 € voire plus) ou des frais de transfert par ligne, ou encore les deux.

### • Cet obstacle est-il économiquement légitime ?

Comme pour la clôture de compte, les banques mettent en avant le coût de gestion pour justifier les frais prélevés. De manière générale, lors d'un transfert d'épargne, la banque que l'on quitte est obligée d'effectuer une déclaration au Ficoba, et de transmettre au nouvel établissement les caractéristiques du produit et l'historique des opérations afférentes afin de maintenir les avantages pour le titulaire du compte. Mais compte tenu de la dématérialisation des produits d'épargne et de leur gestion informatisée, il serait surprenant que ce coût soit si important au regard des frais prélevés.

L'autre argument parfois avancé est lié au coût de refinancement subi par la banque à l'occasion d'un transfert d'épargne. En effet, l'épargne de certains de ces produits est utilisée par les banques comme ressource pour des placements à long terme. La remise à disposition de l'épargne au client effectuant un transfert oblige par conséquent la

banque à trouver un substitut à cette ressource. Toutefois, rien ne suggère a priori que ce substitut sera plus coûteux que les intérêts qui étaient jusqu'à présent versés au client. Le coût de substitution dépend donc de l'évolution des taux d'intérêt et n'est, par conséquent, pas systématique. Quand bien même, pourquoi la banque imposerait-elle à son client une sorte d'indemnité alors que celui-ci ne s'est pas engagé contractuellement à maintenir son épargne durant une période déterminée? Le risque de taux est inhérent au rôle d'intermédiaire financier qu'exerce la banque en transformant des ressources courtes en ressources longues. Il n'est donc pas légitime économiquement de facturer des frais de transfert pour couvrir d'éventuels coûts de refinancement.

#### ♦ Cet obstacle est-il juridiquement contestable?

Il est important de rappeler dans un premier temps qu'une banque ne peut facturer des frais de transfert que si le client en a été préalablement informé lors de la souscription au produit.

Le tribunal d'instance de Palaiseau a d'ailleurs condamné le Crédit agricole à rembourser des frais de transfert de PEL à sa cliente pour cette raison (18 mai 1999, source Afub) : « L'article 7 du décret du 24 juillet 1984 prévoit que les établissements de crédit sont tenus de porter à la connaissance de la clientèle les conditions générales de banque qu'ils pratiquent. Il leur appartient de remplir cette obligation lors de l'ouverture du compte. Or les dispositions contractuelles signées par sa cliente tant lors de la souscription du CEL que des PEL ne comportent aucune mention de l'existence de frais de transfert des comptes. Le fait que sa cliente ait eu connaissance desdits frais lors de l'ouverture d'un autre compte postérieurement ne peut justifier leur perception par le Crédit agricole. »

Toutefois, même lorsque des frais ou pénalités sont précisés contractuellement, ils peuvent être contestés à partir du moment où ils sont jugés excessifs et sans fondements. À cet égard, un arrêt de la cour d'appel de Montpellier (jurisprudence INC n° 3777) a permis de limiter les pénalités que réclamait la Société générale à sa cliente lors d'un transfert de PEP (8 février 2000). La Société générale avait stipulé dans le contrat de PEP qu'« en cas de retrait des fonds ou de transfert dans un autre établissement avant la fin de la 8<sup>e</sup> année, les intérêts ne seront pas entièrement versés. La Société générale pratiquera sur les intérêts calculés une reprise de : 50 % en cas de retrait durant les quatre premières années, 20 % en cas de retrait de la 5<sup>e</sup> à la 8<sup>e</sup> année ». Selon la Société générale, cette pénalité avait pour but de couvrir le coût engendré par la nécessité d'avoir à remettre à disposition d'un autre établissement des fonds placés à long terme, ce qui l'obligeait à retirer au taux du marché ces fonds qu'elle avait placés en considération de la durée potentielle du contrat.

Or, la cour d'appel a considéré que cet argument économique était dépourvu de toute pertinence puisque, « en ce qui concerne ses propres placements sur le marché financier, la banque peut jouer sur la loi des grands nombres et peut, dans un cadre concurrentiel loyal et régulier entre banques, compenser par des transferts à son profit ce qu'elle perd lors de transferts vers d'autres banques ».

En conséquence, la cour a considéré que la clause litigieuse constituait une clause pénale et ayant un caractère manifestement excessif, qui se traduit par une rétention trop lourde d'intérêts auxquels s'ajoutent des frais de transfert. La pénalité a donc été ramenée de 50 % à 8 % des intérêts calculés.

## ÉVALUATION DU COÛT D'UN CHANGEMENT D'ÉTABLISSEMENT BANCAIRE

Partant d'un client utilisant un nombre déterminé de services sur son compte bancaire, nous avons comparé leur coût annuel pour treize banques différentes. Les services retenus sont les suivants :

- 1 carte de paiement internationale à débit différé ;
- 10 retraits aux distributeurs automatiques de billets (DAB) par mois, dont 5 hors réseau ;
- 5 virements ponctuels internes par an ;
- 2 virements ponctuels externes par an ;
- 1 virement permanent externe à échéance mensuelle ;
- 1 opposition sur carte bancaire tous les 5 ans ;
- 1 opposition sur chéquier tous les 5 ans ;
- 1 chèque de banque tous les 5 ans.

Parallèlement, nous avons calculé ce qui serait facturé à ce client s'il quittait son établissement pour un autre. On a supposé que ces frais se limiteraient à ceux de clôture de compte et de transfert d'un PEL.

Le graphique ci-contre permet de comparer le coût annuel des services et les frais de changement d'établissement pour les treize banques étudiées.

Le fait que ce soit le même établissement qui cumule le

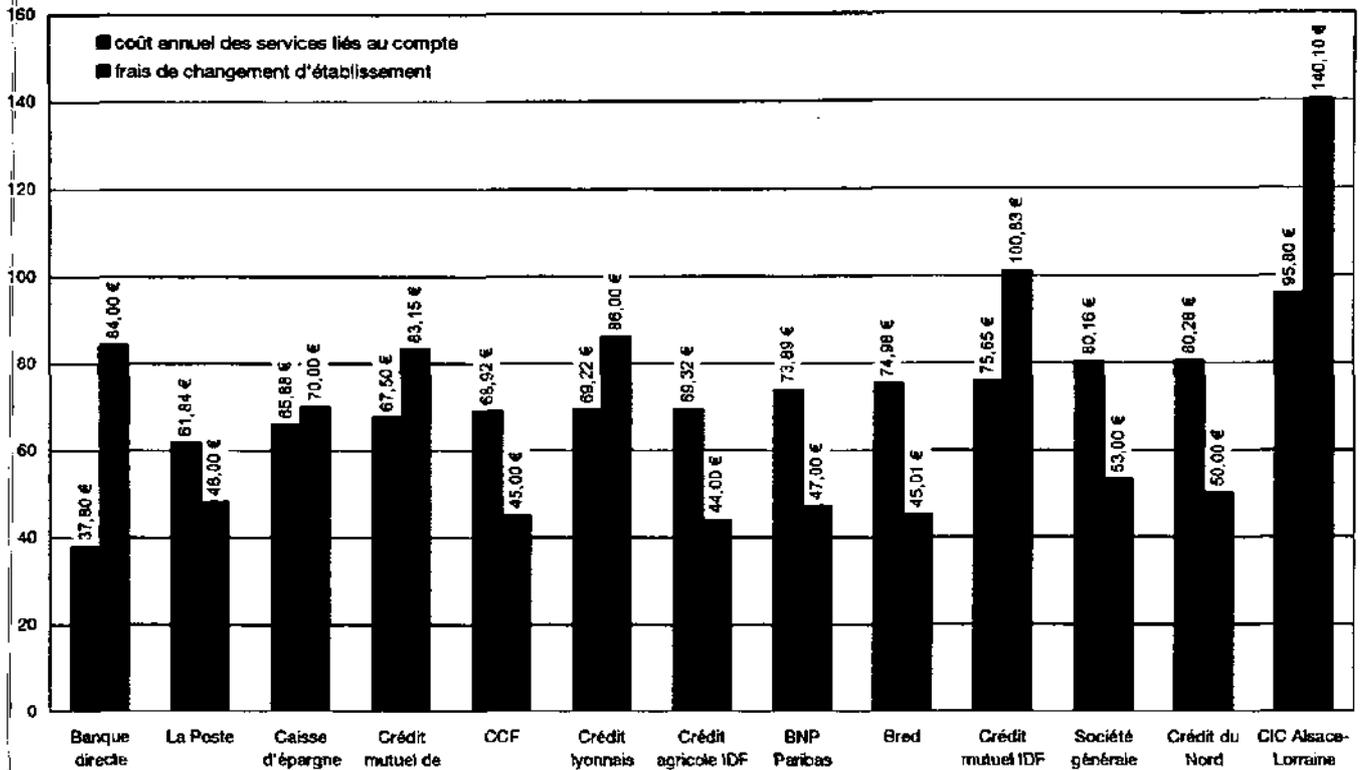
coût annuel de services et les frais de changement les plus élevés est remarquable ; toutefois, il n'existe pas de corrélation entre les deux grandeurs.

Malgré des hypothèses favorables aux banques – puisque seuls le transfert d'un PEL et la clôture du compte sont comptabilisés –, les frais de changement sont relativement élevés : ils s'élèvent à 69 € en moyenne et sont, dans six cas sur treize, supérieurs au coût annuel des services bancaires.

Pour compléter notre étude, nous avons calculé le temps nécessaire pour qu'un changement de banque devienne rentable, en fonction de la banque que l'usager quitte et de celle qu'il rejoint. Les durées mentionnées (en nombre d'années) dans le tableau en page vi sont celles qui permettent d'égaliser les frais de changement de banque et la somme actualisée des économies réalisées.

La plus petite durée (un an et deux mois) est obtenue lors d'un départ du Crédit du Nord vers la Banque directe. Lorsque cela est possible, il faut en moyenne une dizaine d'années pour amortir les frais liés au changement de banque. On en déduit que, malgré les différences de prix importantes dans les services bancaires, les coûts de sortie sont tels qu'une mobilité motivée par la recherche du meilleur prix a peu de sens, car elle est difficilement amortissable.

## Coût annuel des services et frais de changement d'établissement



Source : tarifs en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2003.

## EN CONCLUSION

Les banques ont mis en place un ensemble de contraintes tarifaires pénalisant l'utilisateur qui quitte son établissement pour un autre. Ces frais ne se justifient pas économiquement, sauf pour couvrir les éventuels coûts de traitement de l'opération. Mais, compte tenu de leur niveau excessif et de leur disparité, on est conduit à penser qu'ils n'ont d'autre but que de freiner la mobilité bancaire.

Or, si le consommateur bénéficie du droit de clôturer son compte quand il le souhaite, il a également le droit de profiter de la concurrence entre banques. Et ce dernier ne peut s'exercer pleinement que si aucun élément dissuasif n'interfère dans l'arbitrage du consommateur en faveur du

meilleur rapport service/prix. Il serait donc logique, à l'instar du secteur des assurances, qu'une rupture de contrat ne s'accompagne d'aucun frais pour l'utilisateur.

**Corinne Lamoussière-Pouvreau,  
Murielle Limare-Denouette  
et Emmanuel Masset-Denèvre**

