

Les enseignements de l'enquête par questionnaire menée par l'ACPR sur la mobilité bancaire

L'ACPR a réalisé en 2021 une enquête par questionnaire auprès de 14 établissements bancaires, représentant près de 50 % du marché des comptes de dépôt, sur l'application du dispositif d'aide à la mobilité bancaire. Si, dans l'ensemble, ce service est assuré dans le respect de la réglementation, les résultats de l'étude ont également fait ressortir une évolution souhaitable de certaines pratiques.

Présentation du dispositif et réglementation

Le dispositif d'aide à la mobilité bancaire permet aux clients particuliers de bénéficier gratuitement, à l'occasion de l'ouverture d'un nouveau compte, du transfert automatisé des domiciliations des opérations de paiement récurrentes, en demandant le cas échéant la clôture du compte associé (loi du 17 mars 2014 complétée essentiellement par la loi du 6 août 2015).

L'ensemble des démarches de transfert des virements et prélèvements récurrents doit être effectué dans les 22 jours ouvrés suivant la conclusion d'un mandat entre la banque d'arrivée et son client. La clôture du compte, lorsqu'elle est demandée, et le transfert de son solde doivent intervenir à la date indiquée par le client et au plus tôt 30 jours calendaires à compter de la signature dudit mandat (et quel est le délai au plus tard, s'il n'y en a pas peut on le préciser ?). Les banques sont responsables de la bonne exécution de ce service.

Ayant constaté une augmentation sensible des contestations, l'ACPR a réalisé en 2021 une enquête par questionnaire auprès de 14 établissements (10 banques de réseau et 4 banques en ligne) détenant plus de 50 % des comptes de dépôt ouverts en France, qui visait à dresser un état des lieux des pratiques de marché sur la période 2019 / 2020.

Des taux d'utilisation du service d'aide à la mobilité relativement faibles

Le taux d'utilisation du dispositif de mobilité bancaire est relativement faible et régresse même légèrement, entre 2019 et 2020, aussi bien pour les entrées en relation (- 1 point, de 21,3 % à 20,3 %) que pour les clôtures à l'initiative du client (- 0,4 point, de 25,1 % à 24,7 %) avec toutefois des différences marquées entre les établissements (de 10 à 65 % pour le premier indicateur).

Des délais respectés (hors clôture de compte)

L'ensemble des démarches, hors clôture de compte, est accompli dans les délais légaux. Ainsi, la demande de mobilité est envoyée dans les 2 jours ouvrés du mandat, le transfert de la liste des opérations récurrentes intervient dans les 5 jours qui suivent et l'information des principaux émetteurs

de virements et de prélèvements également dans un nouveau délai de 5 jours. 96,1 % (en 2019) et 97,5 % (en 2020) des mandats signés sont concernés.

L'ultime phase, à savoir l'information du client de l'enregistrement effectif de son changement de domiciliation bancaire par les émetteurs de virements et de prélèvements, incombe à ces derniers (qui doivent intervenir dans les 10 jours) et ne relève pas de la responsabilité des établissements bancaires.

Des retards importants en matière de clôture de compte

Le transfert du solde créditeur et la clôture du compte d'origine sont demandés par plus d'un client sur deux (58,2 % en 2019 et 60,5 % en 2020 des mandats signés). L'enquête montre que le retard pris dans la clôture effective du compte, certes en baisse notable d'un exercice à l'autre, est important (en moyenne 93 jours en 2019 contre 53 jours en 2020). Les données collectées recouvrent des disparités très fortes entre banques (de 3 à 106 jours en 2020). De surcroît, le taux de clôture à date reste faible (6,6 % en 2019 et 10,6 % en 2020).

Pour les établissements, les délais constatés par l'ACPR sont la conséquence des nombreux blocages aux causes multiples auxquels ils déclarent être confrontés, tels que la détention d'un compte ou d'un produit associé (livret d'épargne, assurance, crédit), la persistance d'un découvert ou encore la non-restitution des moyens de paiement.

Si certains de ces retards peuvent être expliqués, il n'en demeure pas moins que les établissements doivent informer systématiquement le titulaire du compte, comme la réglementation les y oblige, des obligations et circonstances de nature à empêcher la clôture et le transfert du solde. Au titre des pratiques à encourager, l'ACPR les a également invités¹ à accompagner davantage et le plus tôt possible leurs clients en vue d'anticiper, voire d'éviter toute situation susceptible de retarder la bonne exécution des instructions contenues dans les mandats.

Des rejets de demandes de mobilité « sortante » (c'est-à-dire au niveau de l'établissement d'origine)

Le taux moyen de rejet de mobilité sortante est assez significatif. Il était de 9,5 % en 2019 et de 8,9 % en 2020. En pratique, l'établissement d'origine (ou de départ) notifie sa décision à l'établissement d'arrivée en mentionnant l'un des 10 motifs définis à cet effet par le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB)².

L'enquête de l'ACPR a révélé la nécessité, pour les banques d'arrivée, de mieux expliciter le motif de rejet en précisant, lorsque cela est possible, le ou les moyens d'y remédier. Certains établissements proposent une mobilité partielle pour seule solution au rejet. Or, ce service ne relève pas du régime protecteur prévu par la réglementation. Dès lors, il ne saurait être envisagé qu'en dernier ressort, le client devant avant tout être mis en capacité de lever le blocage auprès de sa banque de départ.

Des pratiques à corriger pour certains établissements

De mauvaises pratiques en nombre limité ont été identifiées. Ainsi, la mise à disposition en agence d'une documentation sur la mobilité bancaire, pourtant obligatoire, n'est pas systématiquement assurée. Par ailleurs, certains clients peuvent se voir présenter le dispositif postérieurement à la signature de la convention de compte et non concomitamment. Le contrat porteur de carte bancaire peut en outre être résilié avant la date de clôture du compte. Enfin, l'information du client en cas d'opération de paiement se présentant au débit du compte dans les 13 mois de la clôture a pu faire

¹ [Conférence de l'ACPR du 25 novembre 2021 | Banque de France \(banque-france.fr\)](#)

² [Guide d'utilisation des messages de mobilité bancaire – CFONB – 19 septembre 2016](#)

défaut. Or, cette information est obligatoire lorsque la clôture intervient dans les six mois de la signature du mandat.

S'il ressort de l'enquête par questionnaire menée par les services de l'ACPR que le dispositif de mobilité bancaire est, dans l'ensemble, appliqué dans le respect de la réglementation, l'Autorité veillera à la mise en œuvre des mesures correctives nécessaires. Elle restera, en outre, très attentive aux évolutions apportées par les établissements afin que ce service puisse pleinement atteindre les objectifs souhaités par le législateur.