

AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL

DÉCISION DU COLLÈGE
DE L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL

Décision n° 2013-C-35

du 24 juin 2013

LE SOUS-COLLÈGE SECTORIEL DE LA BANQUE

Approbation d'un code de bonne conduite
relatif à la présentation des plaquettes tarifaires des banques
suivant un sommaire-type et un extrait standard des tarifs
à la demande de la Fédération bancaire française

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 511-29, L. 612-29-1, R. 612-29-1 et R. 612-29-2 ;

Vu le règlement intérieur de l'Autorité de contrôle prudentiel, notamment ses articles 21-1 à 21-6 ;

Vu la décision n° 2011-C-75 du 23 novembre 2011 relative à la liste des associations professionnelles pouvant demander à l'Autorité de contrôle prudentiel d'approuver un code de conduite ;

Vu l'instruction n° 2011-I-19 du 23 novembre 2011 relative à la procédure d'approbation d'un code de bonne conduite ;

Vu la norme professionnelle de la FBF intitulée « présentation des plaquettes tarifaires des banques suivant un sommaire-type et un extrait standard des tarifs » adoptée en novembre 2010 ;

Vu la demande déposée le 13 mars 2013 par la représentante de la Fédération bancaire française ;

Considérant que l'article L. 612-29-1 du Code monétaire et financier dispose notamment que « *lorsqu'en matière de commercialisation et de protection de la clientèle une association professionnelle, représentant les intérêts d'une ou plusieurs catégories de personnes relevant de la compétence de l'Autorité de contrôle prudentiel ou pouvant être soumise à son contrôle, élabore un code de conduite destiné à préciser les règles applicables à ses adhérents, l'Autorité vérifie sa compatibilité avec les dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables. L'association peut demander à l'Autorité d'approuver tout ou partie des codes de bonne conduite qu'elle a élaborés en matière de commercialisation et de protection de la clientèle.* » ;

Considérant que la Fédération bancaire française est inscrite sur la liste des associations professionnelles susvisée ;

Considérant que la Fédération bancaire française a demandé à l'Autorité de contrôle prudentiel d'approuver un code de conduite constitué des dispositions de la norme professionnelle susvisée, dont la mise en œuvre relève de la responsabilité de ses adhérents ; que la norme contient des engagements relatifs à la présentation des plaquettes tarifaires des banques suivant un sommaire-type et un extrait standard des tarifs ; que les engagements relèvent de la commercialisation et de la protection des intérêts de la clientèle des établissements de crédit ;

Considérant que les dispositions de la norme professionnelle intitulée « présentation des plaquettes tarifaires des banques suivant un sommaire-type et un extrait standard des tarifs » sont compatibles avec la législation et la réglementation applicable ;

Considérant que les dispositions de la norme professionnelle intitulée « présentation des plaquettes tarifaires des banques suivant un sommaire-type et un extrait standard des tarifs » sont rédigées de manière précise et présentent un réel intérêt en matière de commercialisation et de protection de la clientèle ;

DÉCIDE

Article 1^{er} : Le Collège approuve un code de bonne conduite intitulé « présentation des plaquettes tarifaires des banques suivant un sommaire-type et un extrait standard des tarifs » ci-annexé, dont la mise en œuvre relève de la responsabilité des établissements de crédit adhérents à la Fédération bancaire française.

Article 2 : La présente décision sera publiée au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 24 juin 2013

Le Président,

Robert OPHÈLE

Annexe**Code de bonne conduite approuvé par l'Autorité de contrôle prudentiel en application de l'article L. 612-29-1 du Code monétaire et financier, relatif à la présentation des plaquettes tarifaires des banques suivant un sommaire-type et un extrait standard des tarifs**

Cette norme définit la présentation des plaquettes tarifaires suivant un sommaire-type pour les clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Elle définit également un extrait standard des tarifs à intégrer dans les plaquettes.

Cette norme s'applique aux plaquettes dont les tarifs entrent en vigueur à partir du 1^{er} avril 2011.

Aux termes de la loi, les clients doivent être informés des modifications deux mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt. Ainsi, pour une grille tarifaire entrant en vigueur au 1^{er} avril 2011, les clients recevront la plaquette conforme à cette norme au plus tard le 31 janvier 2011.

Cette norme s'applique aux plaquettes des conditions et tarifs disponibles librement en agence et sur les sites Internet bancaires. »

Sommaire-type

La norme professionnelle définit les deux premiers niveaux du sommaire tels que présentés ci-après. Les niveaux inférieurs destinés à recevoir le détail des conditions et tarifs sont laissés à l'appréciation des établissements.

À titre d'illustration, la rubrique « Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte » est un niveau 1. Elle contient quatre sous-rubriques qui sont les niveaux 2 : « Ouverture, transformation, clôture », « Relevés de compte », « Tenue de compte » et « Services en agence ».

Les libellés des niveaux 1 et 2 doivent être respectés à deux exceptions près :

- Dans le niveau 1 « Offres groupées de services », les niveaux 2 présentant la gamme peuvent prendre le nom commercial de l'offre ou des offres ;
- Dans le niveau 1 « Découverts et crédits », le niveau 2 « Facilités de caisse et/ou découverts » est à adapter en fonction de la nature de l'offre proposée par l'établissement. Le libellé pourra, par exemple, être : « Découverts » si c'est le terme employé par l'établissement.

L'ordre des niveaux 1 et 2 doit être respecté.

Les établissements peuvent créer des niveaux complémentaires 1 et 2 pour accueillir tout produit / service qui ne trouverait pas logiquement sa place dans les niveaux

existants. Ces niveaux complémentaires doivent respecter les règles de positionnement suivantes :

- Les niveaux 1 personnalisés ne peuvent être ajoutés qu'après le niveau « Irrégularités et incidents » et avant le niveau « Résoudre un litige » qui clôture toujours la présentation des conditions et tarifs ;
- Les niveaux 2 personnalisés doivent se positionner à la fin des niveaux 2 normalisés.

Les opérations avec l'étranger sont placées au choix de l'établissement : soit réparties dans les différents niveaux correspondants soit regroupées dans un niveau 1 supplémentaire à créer.

Le premier item du sommaire-type (extrait standard des tarifs) peut être précédé dans la plaquette par des éléments libres ne contenant aucun élément tarifaire (par exemple un texte d'introduction).

Sommaire-type d'une plaquette tarifaire bancaire

Extrait standard des tarifs

- Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte
 - Ouverture, transformation, clôture
 - Relevés de compte
 - Tenue de compte
 - Services en agence
- Banque à distance
- Vos moyens et opérations de paiement
 - Cartes
 - Virements
 - Prélèvements / TIP
 - Chèques
- Offres groupées de services
 - Nom commercial des offres
 - GPA (Gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque)
- Irrégularités et incidents
 - Commission d'intervention
 - Opérations particulières
 - Incidents de paiement
- Découverts et crédits
 - Facilités de caisse et/ou découverts (Suivant la pratique de chaque banque)
 - Crédits à la consommation
 - Crédits immobiliers
- Épargne et placements financiers
 - Épargne bancaire
 - Placements financiers

- Assurances et prévoyance
- Résoudre un litige.

Extrait standard des tarifs

L'extrait standard, défini en concertation au sein du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) entre les professionnels et les associations de consommateurs, est obligatoirement la première rubrique tarifaire de la plaquette.

Cet extrait standard des tarifs doit être présent sur le site Internet des établissements dès le 1^{er} janvier 2011 sous la rubrique dédiée aux tarifs, quelle que soit sa date d'intégration dans la plaquette tarifaire.

Il doit être conforme (intitulés et ordre) au modèle ci-dessous (Le nota bene et les renvois sont des indications d'aide à la réalisation de l'extrait et ne doivent pas figurer dans le résultat final).

Les tarifs à mentionner sont ceux qui correspondent à ce qui est prélevé sur le compte du client : soit à l'unité, soit pour une période donnée qui doit alors être précisée. Si cette période n'est pas annuelle, une mention complémentaire doit être indiquée pour information en annualisant le tarif.

Si plusieurs produits / services dans l'offre proposée par l'établissement correspondent à une des définitions, un seul doit être retenu par l'établissement.

La présence d'un tarif dans l'extrait standard ne dispense pas de le restituer une deuxième fois dans la suite de la plaquette tarifaire.

Extrait standard des tarifs *

Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.

Liste des services (1)	Prix en euros (6)
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur l'Internet (2)	« X euros par mois / par trimestre / par an /... » Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an » « Hors du coût du fournisseur d'accès Internet »
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	« X euros par mois / par trimestre / par an /... permettant de recevoir N alertes par semaine / mois / année. » Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an » Ou si le produit d'alerte n'est facturé qu'à l'opération « X euros par alerte reçue »
Carte de paiement internationale à débit immédiat	« X euros par mois / par trimestre / par an /... » Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an »
Carte de paiement internationale à débit différé	« X euros par mois / par trimestre / par an /... » Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an »
Carte de paiement à autorisation systématique	« X euros par mois / par trimestre / par an /... » Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an »
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale	« X euros par retrait » éventuellement complété par « à partir du Nième retrait par mois »
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	En agence : par virement Par l'Internet : par virement
Frais de prélèvement (3)	Mise en place d'une autorisation de prélèvement (4) Par prélèvement
Commission d'intervention (5)	« X euros par opération / par jour » et le cas échéant « avec un plafond de X euros par jour / par mois /... »
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	« X euros par mois / par trimestre / par an /... » Si le tarif précédent n'est pas annuel, mention « Soit pour information X euros par an »

* Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité consultatif du Secteur financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur l'Internet un extrait standard de tarifs.

N.B. : Pour les plaquettes tarifaires diffusées dans les DOM, la liste est complétée par les frais annuels de tenue de compte.

RENVOIS :

- (1) La liste des services doit reprendre les termes de la liste standard. Il peut y être ajouté entre parenthèses le nom commercial du produit.
- (2) Abonnement permettant de réaliser au minimum sur Internet les opérations de banque au quotidien (solde et historique des comptes, virements SEPA interne et vers des tiers)
- (3) En cas de tarifs différents en fonction de l'organisme bénéficiaire, la précision devra être apportée.
- (4) Sauf gratuité imposée par la loi.

- (5) Définition retenue par le glossaire du CCSF « Banque au quotidien et crédit » : Somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires erronées, absence ou insuffisance de provision...)
- (6) Si le tarif est égal à zéro euro, la mention « Gratuit » peut être utilisée.