



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 9 décembre 2014

COMMUNIQUE DE PRESSE

Mobilité bancaire : des mythes à la réalité... 2 milliards d'euros de pouvoir d'achat économisables

A quelques jours de la remise au Parlement du rapport gouvernemental sur la portabilité du compte bancaire, l'UFC-Que Choisir dévoile ce jour son étude exclusive sur les mythes et la réalité de la mobilité bancaire en France. Dénonçant la situation actuelle, l'association formule plusieurs demandes pour une concurrence bancaire intensifiée, synonyme pour les consommateurs de réelles et substantielles économies.

Un quart des clients insatisfaits...mais seulement 3% de mobilité

Alors qu'en moyenne près de 25% des clients bancaires se disent insatisfaits de leur banque, que la relation banque/client est de plus en plus dématérialisée (36% vont en agence moins de 2 fois par an), et que les banques en ligne représentent une alternative crédible, seuls 3% des clients changent de banque chaque année. C'est 3 fois moins que la moyenne européenne, et 5 fois moins que la mobilité française en téléphonie ou en assurance (avant même la loi Hamon).

Des freins amplifiés par l'échec du service d'aide des banques

La lourdeur du changement des domiciliations (virements, prélèvements), les risques d'erreurs lors de ce changement (chèques, en particulier) et leur coût constituent les principaux freins à la mobilité. Or, malgré notre première alerte de 2010¹, l'échec du service d'aide à la mobilité bancaire ne se dément pas : si les banques promettaient 600 000 mobilités aidées dès 2010, ce chiffre n'a même pas atteint 300 000 en 2011 et 2012 ! Les problèmes persistent du fait des banques comme des créanciers, ce que confirment à la fois notre appel à témoignages et les 350 000 chèques rejetés chaque année pour cause de clôture du compte.

Des milliards d'euros d'économies pour les consommateurs

L'écart tarifaire entre les banques est tel – pas moins de 265€ par an et un rapport de 1 à 24 pour un profil moyen - qu'une concurrence effective doit se développer dans l'intérêt de chaque client. Et dans l'intérêt collectif, puisque 1% de baisse des tarifs équivaut à environ 100 millions d'euros de pouvoir d'achat restitué aux consommateurs ! Nos calculs montrent ainsi qu'un scénario modéré de concurrence bancaire² suffirait à dégager près de 2 milliards d'euros par an de pouvoir d'achat, et 3 milliards pour un scénario légèrement plus intense.

Les clefs d'une vraie mobilité

Les dispositifs techniques existent pour rendre la mobilité effective. A l'échelle européenne, c'est une vraie portabilité du compte bancaire – comme en téléphonie mobile - qui doit être instaurée. En France, l'équivalent peut être atteint en reliant les domiciliations à un numéro *Alias*, lui-même relié au compte : connecter cet *Alias* à un nouveau compte suffirait pour changer de banque en toute sécurité. Enfin, à court terme, une redirection automatique vers le nouveau compte des opérations passant sur l'ancien compte peut être créée pour compenser les carences de la mobilité bancaire.

¹ « Frais et mobilité bancaire : le désolant palmarès des banques » : <http://www.quechoisir.org/argent-assurance/banque-credit/service-bancaire/etude-tarifs-et-mobilite-bancaires-le-desolant-palmares-des-banques>

² Baisse modérée des tarifs (-15%) + hausse de la part de marché des banques en ligne (10%)



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 9 décembre 2014

Ainsi, face aux difficultés vécues par les consommateurs, et pour faire de ce potentiel d'économies une réalité dans les budgets, l'UFC-Que Choisir :

- **Entend concourir à la prise de conscience des consommateurs sur l'enjeu économique de la comparaison des tarifs et les invite à utiliser son comparateur bancaire indépendant (<http://www.quechoisir.org/comparateur/banque>), mis en accès libre pendant 10 jours ;**
- **Demande à la Commission européenne de mettre en place la portabilité du numéro de compte bancaire; et dans cette attente, au Législateur national de créer une portabilité via un *numéro Alias* ou, à tout le moins la redirection automatique des opérations passant sur l'ancien compte.**