

**N° 7103<sup>1</sup>****CHAMBRE DES DEPUTES**

Session ordinaire 2016-2017

**PROJET DE LOI**

relative aux comptes de paiement et portant:

1. **transposition de la 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; et**
2. **modification de la loi modifiée du 15 décembre 2000 sur les services financiers postaux**

\* \* \*

**AVIS DE L'UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS**

(1.2.2017)

Le projet de loi transpose la Directive 2014/92/UE. Cette loi aurait dû être adoptée et publiée au plus tard le 18 septembre 2016. L'ULC insiste donc que cette loi qui doit assurer une transparence et comparabilité des frais afférents aux comptes de paiement des différents prestataires, encourager la mobilité bancaire des consommateurs et promouvoir l'inclusion financière, à savoir tout consommateur a droit aux services de base d'un compte de paiement gratuitement ou à peu de frais, soit adoptée dans les meilleurs délais. Nos observations portent sur le premier et le troisième volet du projet.

**1. Transparence et comparabilité des frais**

Notre pays est en retard par rapport aux pays voisins. Ainsi la Belgique a mis en place dès mars 2010 un outil de comparaison développé à la demande du Ministre de la protection des consommateurs par nos collègues de Test Achats. Concrètement, il suffit au consommateur de répondre à quelques questions simples concernant l'utilisation qu'il fait des services et opérations bancaires courants comme le nombre d'opérations électroniques ou de virements, le nombre et le type de cartes dont il dispose, l'utilisation ou non de la banque par internet, ... Le simulateur affiche alors les différentes formules tarifaires les moins chères et les plus adaptées au profil renseigné. En outre, le simulateur répond à toute une série de questions fréquemment posées sur les modalités, démarches et conseils dans le choix et le changement de banque (site du ministère de l'économie [www.economie.fgov.be](http://www.economie.fgov.be)). De même, en France le Comité consultatif du secteur financier a été chargé par décret en 2015 d'instituer et de gérer un comparateur public en ligne (<http://www.tarifs-bancaires.gouv.fr/>). Ce site répertorie 15 tarifs bancaires.

L'ULC se félicite que grâce au droit communautaire la CSSF sera elle-aussi mandatée à mettre en place et gérer un site internet comparateur permettant aux consommateurs de comparer gratuitement les principaux frais facturés pour un ensemble de services. D'après le projet, le site recensera au moins les frais facturés par des établissements disposant d'au moins 25 agences au Luxembourg et détenant au moins 2,5% des dépôts garantis par la loi relative à la défaillance des établissements de crédit et de certaines entreprises d'investissement. Compte tenu de la fermeture de nombreuses agences et de la volonté du secteur de pousser les clients vers les opérations en ligne, l'ULC craint que le nombre d'établissements tombant sous l'obligation de transparence et de comparabilité, se réduise. A part les établissements de crédit, la loi s'applique également aux offices de chèques postaux (Poste) habilités en droit national à fournir des services de paiement.

Un règlement grand-ducal déterminera la liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement à figurer dans le document d'information tarifaire à disposition des consommateurs dans les différents établissements mais aussi sur le site comparateur de la CSSF.

Il est prévu de publier cette „liste normalisée“ après l'entrée en vigueur de l'acte délégué de la Commission Européenne fixant la terminologie normalisée de l'Union pour les services qui sont communs à une majorité des Etats membres. En clair, si nous comprenons bien, le site comparateur à mettre en place par la CSSF ne sera opérationnel que dans un avenir plus ou moins proche. Or, la directive précise à son article 3.1 que „*les Etats membres établissent une liste provisoire qui répertorie au minimum dix et au maximum vingt des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement et soumis à des frais*“. Comme tous les autres Etats membres, nos autorités ont dû communiquer à la Commission leur liste provisoire au plus tard le 18 septembre 2015 (art. 3.3). Ni le projet ni l'exposé des motifs ne font état de cette liste nationale.

Compte tenu que le Luxembourg est déjà en retard quant à la mise en place d'un site comparateur, *l'ULC sollicite instamment que dès l'entrée en vigueur de la loi les établissements visés mettent à disposition des clients un document d'information tarifaire reprenant les services figurant sur la liste provisoire et les communiquent à la CSSF pour publication sur son site comparateur.*

## 2. Inclusion financière

L'un des principaux objectifs de la directive est de s'assurer que chaque consommateur qu'il soit chômeur, SDF, demandeur d'asile ..., ait accès à un compte de paiement de base comportant les services mentionnés à l'art. 27 du projet permettant notamment de retirer des espèces au guichet ou aux distributeurs automatiques, d'effectuer des virements ou des opérations au moyen d'une carte de paiement. Selon la directive, „*Les comptes de paiement assortis de prestations de base devraient être proposés à titre gratuit ou moyennant des frais raisonnables, de manière que le plus grand nombre possible de consommateurs y aient accès. Pour encourager les consommateurs vulnérables non bancarisés à prendre part au marché de la banque de détail, les Etats membres devraient pouvoir prévoir que des comptes de paiement assortis de prestations de base doivent être proposés à ces consommateurs à des conditions particulièrement avantageuses, par exemple à titre gratuit. Les Etats membres devraient être libres de définir le mécanisme d'identification de ces consommateurs ...*“ (considérant (46) et art. 18.4 de la directive).

Or, nous nous trouvons dans la situation paradoxale qu'au moment même où une directive européenne invite les Etats membres à se soucier tout particulièrement des consommateurs vulnérables, POST Luxembourg abandonne ses services de base à titre gratuit pour se les faire rémunérer (cf. question parlementaire n° 2648 de Mesdames Martine Mergen et Octavie Modert et communiqué de presse de l'ULC du 18 janvier 2017). En privilégiant les transactions électroniques au détriment des opérations au guichet, la POST méconnaît également l'appel de la directive qu'un „*compte de paiement assorti de prestations de base ne devrait pas être utilisable uniquement en ligne, car cela constituerait un obstacle pour les consommateurs qui n'ont pas accès à l'internet*“ (considérant (44)).

Par conséquent l'ULC insiste vigoureusement qu'en accord avec la finalité de la directive et conformément à l'objectif de „*prévenir l'exclusion financière en instaurant le droit au compte de base par le compte chèque postal*“ (loi modifiée du 15 décembre 2000 sur les services financiers postaux), *le projet de loi soit amendé pour garantir que du moins la POST Luxembourg continue à offrir ses services de paiement de base définis par la directive et la loi, à titre gratuit soit pour tous soit pour des catégories de consommateurs vulnérables* incluant les jeunes, le troisième âge, les handicapés, les chômeurs, les SDF, les immigrés et les demandeurs d'asile. La directive permet que „*les Etats membres devraient pouvoir déterminer un nombre minimum d'opérations qui seront à la disposition du consommateur au titre des règles de tarification particulières pour autant que les services auxquels ces opérations sont liées soient destinés à l'usage personnel du consommateur*“ (considérant (44)).

Cette intervention du législateur nous paraît indispensable compte tenu de la flambée des frais bancaires facturés dernièrement. L'on ne peut se contenter de l'art. 28 qui stipule que „*les établissements concernés proposent aux consommateurs les services visés à l'article 27 (services de base) à titre gratuit ou moyennant des frais raisonnables*“. Le traitement particulier des consommateurs vulnérables est d'autant plus justifié que „*ces frais raisonnables sont fixés en tenant au moins compte des niveaux des revenus nationaux et des frais moyens facturés par les établissements concernés au Luxembourg pour les services proposés en liaison avec un compte de paiement*“. Inutile de préciser que les revenus

luxembourgeois restent élevés et souvent inabordables pour les consommateurs vulnérables voire non résidents. La référence aux frais moyens – conforme à la directive – n’est pas non plus une garantie de frais raisonnables compte tenu que toutes les banques facturent de plus en plus leurs services de base. L’on peut même craindre des pratiques concertées contraires au droit de la concurrence.

Dernière ambiguïté du projet découlant de la directive: *„L'accès à un compte de paiement de base n'est pas subordonné à l'achat de services supplémentaires ou d'actions des établissements concernés sauf si cette dernière obligation s'applique à tous les clients de ces établissements concernés“* (art. 23(3)). La lecture d'autres versions linguistiques de la directive (art. 16.9) ne nous éclaire pas davantage sur le sens à donner à cette disposition. Nous y voyons un risque sérieux que le droit fondamental de la directive, à savoir *„les consommateurs devraient être informés du fait qu'il n'est pas obligatoire d'acheter des services supplémentaires pour obtenir un compte de paiement assorti de prestations de base“* (considérant (48)) soit détourné. La disposition de la directive ne vise que les établissements de crédit mais le projet de loi utilise une discrétion nationale en appliquant les mêmes règles aux établissements de crédit et aux offices des chèques postaux. D'où un redoublement de nos inquiétudes.

Howald, le 1<sup>er</sup> février 2017

