



CHAMBRE DES DÉPUTÉS  
GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Session ordinaire 2018-2019

CG/PG

P.V. FI 49  
P.V. ECOPC 16  
P.V. FAIN 09

**Commission des Finances et du Budget**

**Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace**

**Commission de la Famille et de l'Intégration**

**Procès-verbal de la réunion du 27 septembre 2019**

Ordre du jour :

Echange de vues avec le ministre des Finances, la ministre de la Protection des consommateurs, des représentants de l'ABBL et de la CSSF suite au débat public du 21 juin 2019

\*

Présents : M. Guy Arendt, M. André Bauler, M. Sven Clement, M. Yves Cruchten, Mme Joëlle Elvinger, M. Franz Fayot, M. Gast Gibéryen, Mme Martine Hansen, M. Henri Kox, M. Laurent Mosar, M. Gilles Roth, M. Claude Wiseler, membres de la Commission des Finances et du Budget

Mme Diane Adehm, M. Marc Angel, M. Guy Arendt, Mme Simone Beissel, M. Sven Clement, Mme Joëlle Elvinger, M. Franz Fayot, M. Gusty Graas, M. Henri Kox, M. Charles Margue, M. Laurent Mosar, Mme Lydia Mutsch, membres de la Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace

M. Marc Angel, M. Gilles Baum, Mme Djuna Bernard, M. Mars Di Bartolomeo, M. Paul Galles, M. Max Hahn, M. Marc Hansen, Mme Carole Hartmann, M. Charles Margue, M. Marco Schank, membres de la Commission de la Famille et de l'Intégration

M. Marc Goergen, observateur délégué

M. Pierre Gramegna, Ministre des Finances  
Mme Paulette Lenert, Ministre de la Protection des consommateurs  
Mme Catherine Bourin, M. Guy Hoffmann, de l'ABBL  
M. Claude Marx, Directeur général de la Commission de surveillance du secteur financier (CSSF)  
M. Andy Pepin, du Ministère des Finances  
Mme Christina Schürr, du ministère de la Protection des consommateurs

Mme Caroline Guezennec, de l'Administration parlementaire

Excusés : M. Alex Bodry, Mme Josée Lorsché, M. Roy Reding, M. Michel Wolter, membres de la Commission des Finances et du Budget

M. Léon Gloden, M. Roy Reding, membres de la Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace

M. Marc Spautz, membre de la Commission de la Famille et de l'Intégration

\*

Présidence : M. André Bauler, Président de la Commission des Finances et du Budget

\*

En guise d'introduction, Monsieur le Président de la Commission rappelle, sur base du procès-verbal correspondant, les conclusions du débat public du 21 juin 2019 qui sont à l'origine de la présente réunion. Ces conclusions étaient les suivantes : « L'objet de la réunion jointe sera de demander à l'ABBL dans quelle mesure elle est disposée à mieux informer les clients des établissements bancaires sur les tarifs dont sont greffés les opérations des différents instituts, faisant ainsi jouer une transparence accrue. L'ABBL sera également demandée dans quelle mesure elle est disposée à inciter ses membres à former leurs clients pour utiliser les services bancaires numériques qui leur sont proposés. De même, l'ABBL sera demandée par quels moyens les établissements qu'elle représente pourraient rendre plus humain l'accès des gens au monde digitalisé qui en sont encore fort éloignés. Finalement, il importe de mieux définir le concept de « personnes vulnérables », ce qui explique le concours des trois commissions visées et notamment aussi de la Commission de la Famille et de l'Intégration. ».

M. Guy Hoffmann, Président de l'ABBL, résume de la manière suivante les points essentiels contenus dans la note que l'ABBL a fait parvenir aux membres des commissions parlementaires présentes quelques jours auparavant et qui est reprise en annexe :

- Les tarifs fixés par les banques le sont en toute indépendance et dans le respect des règles de la concurrence. Il n'appartient en aucun cas à l'ABBL d'intervenir auprès des banques à ce sujet.
- Il est indéniable que les habitudes bancaires de la population, quel que soit l'âge des personnes concernées, évoluent. A titre d'illustration, les retraits d'espèces au guichet ont diminué de 22 % de 2017 à 2018. Environ 70-80% de la clientèle bancaire effectue ses opérations bancaires en ligne. On constate dans toute l'Europe une tendance à la fermeture d'agences bancaires. Malgré ces fermetures, la densité d'agences bancaires au Luxembourg correspond aux besoins de la population, puisqu'une agence couvre environ 2.200 clients. En parallèle, le nombre de distributeurs de billets (ATM) a fortement augmenté au cours des dernières années.
- Il y a quelques années encore, un citoyen se rendait dans une agence bancaire 12 fois par an en moyenne, alors qu'aujourd'hui cela n'arrive plus que 2 fois par an. Ces chiffres expliquent le coût supplémentaire des opérations réalisées en agence.
- L'ABBL a examiné de près les tarifs appliqués par les banques luxembourgeoises disposant d'un réseau d'agences au Luxembourg et a ainsi pu constater que ces tarifs

n'étaient excessifs sous aucune forme. De nombreuses banques offrent des conditions tarifaires particulières aux personnes plus ou moins âgées désireuses d'effectuer leurs opérations dans une agence bancaire.

- Le comparateur, mis en place par la CSSF, permet au consommateur de comparer les frais facturés par des banques de détail pour une dizaine de prestations de services liées à un compte de paiement.
- Il apparaît que les frais bancaires appliqués au Luxembourg sont plus avantageux que ceux facturés à l'étranger.
- Sur base de son Code de déontologie, l'ABBL requiert des banques, depuis 2016, de veiller à la situation particulière du client. Elles sont ainsi chargées de prendre en considération la situation particulière du client concerné, sa compréhension des risques impliqués, sa capacité financière et son niveau d'éducation financière, de même que toute contrainte particulière de celui-ci.
- Certaines banques offrent de l'accompagnement, de la formation et des conférences pour familiariser leurs clients avec l'utilisation des nouvelles technologies et les informer sur les avantages du « digital banking ».

L'ABBL participe activement à l'éducation du public en matière financière. Sont ainsi cités comme projets d'amélioration de l'éducation financière du grand public la « Woch vun de Suen », « L'Abécédaire de l'éducation financière », les vidéos « One Minute in Finance » et la « Summer Academy en matière d'éducation financière ».

- Il appartient finalement aux banques de se différencier les unes par rapport aux autres par les formations ou aides qu'elles offrent aux personnes moins habituées aux nouvelles technologies.

M. Hoffmann répète finalement que l'ABBL ne juge pas excessifs les tarifs appliqués par les banques, que celles-ci prévoient une tarification particulière pour certaines catégories de personnes et que le comparateur existant constitue une aide précieuse pour le choix de l'établissement bancaire le mieux adapté aux besoins du client.

M. Claude Marx, Directeur général de la CSSF, explique que la CSSF a pour double mission de veiller au respect des intérêts des clients, d'une part, et à faire en sorte qu'un établissement bancaire ne présente pas de risque systémique, d'autre part. La CSSF a développé des compétences destinées à la protection des consommateurs en matière de crédits à la consommation et de crédits hypothécaires, et elle peut agir en tant que médiateur en cas de réclamations d'un consommateur contre une banque.

Au cours des dernières années, la CSSF n'a reçu aucune véritable plainte portant sur la tarification bancaire en général. Les deux seules réclamations réceptionnées dans ce contexte portaient l'une sur un virement vers l'Angleterre, l'autre sur un virement ou retrait ayant coûté 2 à 3 euros. Conformément à la procédure à suivre en matière de règlement extra-judiciaire, la CSSF a conseillé aux plaignants de déposer une réclamation auprès de la direction des banques concernées. Elle n'a plus eu de nouvelles au sujet de ces réclamations par la suite.

Le comparateur, mis en place par la CSSF, permet au consommateur de comparer les frais facturés par des banques de détail pour une dizaine de prestations de services liées à un compte de paiement. Les frais apparaissant dans le comparateur sont les frais maximaux appliqués par chaque banque. Il y a lieu de noter que certaines banques offrent des « packages » ou des tarifs préférentiels à certaines catégories de clients permettant

d'amoindrir ces frais. Le comparateur révèle que les frais bancaires sont plus ou moins similaires d'une banque à l'autre.

Le comparateur se présente sous forme d'un tableau excel consultable sous forme de document pdf. Certaines personnes ont signalé que cette forme de présentation ne convient pas à une consultation sur smartphone ou tablette. Il serait envisageable d'améliorer ce point à l'avenir.

#### Echange de vues :

- M. André Bauler constate qu'un certain nombre d'efforts ont été réalisés par les banques à l'égard de leurs clients. Il se demande si et comment les personnes éloignées du monde digital peuvent recourir au comparateur. Ces personnes doivent se faire assister, éventuellement par des associations, et pouvoir consulter une version imprimée du comparateur (sachant que les données du comparateur sont mises à jour sur une base mensuelle).
- En réponse à une question de M. Marc Goergen, M. Hoffmann explique que la plupart des nouvelles agences bancaires ou agences rénovées disposent d'un distributeur de billets situé à l'intérieur d'un sas et non dans la rue. De plus, il est fait en sorte que les « nouveaux » distributeurs soient, dans la mesure du possible, accessibles aux personnes à mobilité réduite. Il existe environ 600 distributeurs dans le pays, un tel distributeur représentant un coût de 30.000 euros par an, auquel s'ajoute un montant annuel pratiquement similaire lié à la maintenance.
- M. Sven Clement critique que le comparateur de frais bancaires, mis en place par la CSSF, n'est pas adapté à une consultation sur smartphone ou tablette. Il constate également qu'en raison de la présentation actuelle du comparateur (document pdf), il n'est pas possible d'utiliser les données qui y sont recueillies pour les insérer dans d'autres applications de type simulateur ou comparateur. Il souhaite savoir si la CSSF prévoit de mettre ces données à disposition du public sous forme de données brutes (par exemple dans un fichier excel).

M. Marx ne se déclare pas opposé à une publication de données brutes, mais pose la question de la sélection de leurs destinataires. Faut-il les réserver aux acteurs professionnels ou les offrir à tout public avec le risque de les voir déformées ? Il rappelle que les données en question sont mises à jour sur une base mensuelle et qu'elles ne sont donc « valables » que pendant un mois.

- M. Charles Margue rappelle que l'insatisfaction de certains clients résulte en grande partie du fait que certains services étaient gratuits dans le passé, alors que ces services représentaient déjà un certain coût pour les banques, mais que ces dernières pouvaient le financer grâce aux taux d'intérêts favorables de l'époque.

M. Hoffmann ajoute que les banques sont soumises à des réglementations strictes et complexes, érigées dans le but de protéger les consommateurs, dont la mise en place coûte très cher. Il ajoute que les tarifications des banques reflètent en général le coût de revient des services facturés.

- Evoquant l'évolution démographique, M. Margue plaide en faveur d'une concertation entre les banques (via l'ABBL) et, par exemple, le Syvicol afin d'assurer que l'emplacement des distributeurs de billets couvre les besoins de la population.

M. Hoffmann explique que les distributeurs de billets ne sont pas gérés par les banques, mais font partie d'un réseau contrôlé par la société SIX Payment Services (Europe) SA.

Une banque propriétaire de son distributeur perçoit des revenus, lorsque ses clients y prélèvent de l'argent. Un échange de revenus a lieu au cas où des clients d'autres banques y procèdent à un prélèvement, ce système permettant de répartir les coûts de fonctionnement d'un distributeur sur les différentes banques. La densité des distributeurs sur le territoire luxembourgeois semble plutôt bien appropriée aux besoins de la population.

Le ministre des Finances confirme cette affirmation. Il ajoute que la population a, dans la vie de tous les jours, de moins en moins recours à l'argent liquide.

- Dans un but d'intérêt public, M. Margue lance l'idée d'un financement public de l'offre de comptes gratuits auprès de la Poste.

M. Hoffmann attire l'attention sur le fait que la gratuité de comptes bancaires serait contraire au principe de non-discrimination et au droit à la concurrence.

Le ministre des Finances partage cette position et déclare que le gouvernement n'envisage pas de dédommagement ou d'intervention de la part de l'Etat allant dans le sens d'une gratuité de comptes bancaires quels qu'ils soient.

- La ministre de la Protection des consommateurs constate que les banques offrent des tarifs préférentiels aux personnes « vulnérables ». Selon elle, il est important d'en informer davantage les consommateurs. Elle salue le fait que la CSSF puisse envisager de faire évoluer son comparateur afin de le rendre encore plus « user friendly ». Elle signale que la Poste a ajouté une mention dans ses conditions tarifaires permettant aux personnes « vulnérables » de demander de bénéficier de tarifs préférentiels. En 2019, la Poste a reçu 13 demandes dans ce sens.
- Le ministre des Finances remercie la CSSF pour la réalisation du comparateur de frais bancaires qu'il juge facile d'utilisation et clair. Il salue évidemment toute amélioration de cet outil.

Le Président de la Commission conclut que les membres des commissions présentes ont été informées des différents moyens mis en place par les banques pour venir en aide aux personnes présentant des difficultés à utiliser des moyens électroniques pour effectuer leurs opérations bancaires. Le procès-verbal du présent échange sera communiqué aux pétitionnaires.

Luxembourg, le 16 octobre 2019

Le Secrétaire-administrateur,  
Caroline Guezennec

Le Président de la Commission des Finances et du  
Budget,  
André Bauler

Le Président de la Commission de l'Economie, de la  
Protection des consommateurs et de l'Espace,  
Franz Fayot

Le Président de la Commission de la Famille et de  
l'Intégration,  
Max Hahn

Annexe:

Note de l'ABBL envoyée aux membres des commissions

Luxembourg, le 20 septembre 2019

**Note à l'attention de Mesdames et Messieurs les membres  
de la Commission des Finances et du Budget, de la Commission de  
l'Economie, de la Protection des Consommateurs et de l'Espace  
ainsi que de la Commission de la Famille et de l'Intégration en vue  
de la réunion du 27 septembre 2019**

## 1. Introduction

Dans le cadre du débat sur la tarification bancaire, l'ABBL se permet de rappeler les dispositions légales en vigueur en matière du droit de la concurrence :

- 1.1. La **loi du 23 octobre 2011 relative à la concurrence** dispose en son article 2. Liberté des prix : « Les prix des biens, produits et services sont librement déterminés par le jeu de la concurrence ». L'ABBL en tant qu'association professionnelle est soumise, tout comme ses membres, aux règles du droit de la concurrence et doit veiller à les respecter strictement. Les articles 3 et 4 de la loi du 23 octobre 2011 relative à la concurrence et l'article 101 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne prohibent toutes ententes entre entreprises qui ont pour objet ou pour effet d'empêcher, de restreindre ou de fausser le jeu de la concurrence.
- 1.2. Tant la Commission européenne que le Conseil de la concurrence luxembourgeois disposent de larges pouvoirs d'enquête, et les sanctions encourues dans ce domaine sont extrêmement lourdes. De même, la réputation des établissements concernés et de l'ABBL peuvent être gravement affectées par une telle enquête.

L'ABBL n'intervient donc jamais dans la tarification bancaire. Celle-ci est de la responsabilité exclusive de chaque banque qui détermine de manière autonome sa politique commerciale et tarifaire. C'est aussi la raison pour laquelle, dans ses commentaires ci-dessous sur le procès-verbal du débat public du 21 juin 2019, l'ABBL ne commente pas les données tarifaires qui y sont citées.



1.3. L'ABBL a mis en place en novembre 2017, un Plan d'action sur le respect du droit de la concurrence basé sur les points suivants :

- Information des membres de l'ABBL sur les obligations légales en matière de respect du droit de la concurrence.
- Lignes de conduite et recommandations en vue de l'adoption de procédures internes par les membres de l'ABBL.
- Sensibilisation du personnel de l'ABBL et comportements à éviter par les membres lors de réunions à l'ABBL.

Des règles similaires sont applicables en ce qui concerne la participation de l'ABBL aux travaux de la Fédération bancaire européenne.

## **2. Commentaires de l'ABBL sur les interventions des pétitionnaires lors du débat public à la Chambre des Députés du 21 juin 2019**

- *« L'orateur est d'avis que ce sont avant tout les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite et les personnes dites vulnérables qui subissent les désavantages d'une transposition minimaliste en droit national de la directive prémentionnée ». (page 3 du procès-verbal de la réunion du 21.6.2019)*

Le but de la directive 2014/92/UE 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, a été de permettre au client de pouvoir comparer les différentes offres et de pouvoir choisir en connaissance de cause le produit ou service le plus adapté à ses besoins. La remise obligatoire du document d'information tarifaire, du relevé des frais bancaires et la publication des tarifs bancaires sur un site comparateur répondent à ces exigences européennes qui ont été transposées en droit national par la loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement.

La directive a été transposée suivant le principe : *« Toute la directive et rien que la directive »* ce qui correspond à la démarche habituelle du Gouvernement luxembourgeois et permet une transposition correcte et fidèle de la directive conformément aux exigences du droit européen.

- *« Puisque, au contraire des opérations effectuées dans une agence bancaire, les opérations électroniques ne sont pas greffées de frais particuliers, l'orateur en conclut que l'actuelle politique des instituts bancaires tend à imposer à leurs clients l'utilisation des services bancaires électroniques ». (page 3 du PV)*

Il ne s'agit pas d'imposer aux clients l'utilisation des services bancaires électroniques ; il s'agit pour la banque de s'adapter à un monde qui évolue et de veiller à répondre à la demande des consommateurs.



Il s'avère que les clients ont de moins en moins recours aux services de base offerts en agence et se tournent déjà depuis de nombreuses années vers les services en ligne.

Le taux des ménages résidents au Luxembourg dotés d'une connexion internet se situe autour de 97% et les services bancaires en ligne sont parmi les plus utilisés. A titre d'illustration les retraits d'espèces au guichet ont diminué de 22 % en 2018 par rapport à l'année précédente.

En conséquence, les banques adaptent leurs produits et services aux nouvelles habitudes et demandes de leurs clients. Ainsi, de plus en plus, au lieu d'assister le client dans ses opérations courantes en agence, le personnel en agence lui fournit des conseils personnalisés, ce qui correspond effectivement au souhait de la clientèle. Il y a en parallèle une constante augmentation de la demande des clients pour des services bancaires digitaux : « *any-time, any-where, any-device, any-service provider* ».

Par ailleurs, il est à souligner que les opérations bancaires effectuées en agence, nécessitent un traitement manuel (par exemple, pour un virement, saisie manuelle et contrôle de l'intégralité des données et de leur véracité, etc.). Ce traitement manuel requiert de la main-d'œuvre, ce qui représente nécessairement un surcoût par rapport aux opérations effectuées en ligne. L'intervention d'un employé coûte forcément plus cher que le recours à un système automatisé, ne nécessitant pas d'intervention humaine. Tout produit et tout service a un coût, qui doit être supporté par le client qui en fait la demande. Ceci n'est pas spécifique au domaine bancaire mais existe pour tout service demandé par un client : ainsi, la réservation d'un billet d'avion en ligne n'engendre pas de frais supplémentaires. En revanche, le fait de se déplacer en agence de voyage pour la même réservation implique des frais de dossier et de traitement, engendrés par le recours à l'intervention d'un agent.

- « *La pétition faisant l'objet du présent débat public dénonce la politique menée par les établissements bancaires qui pénalise la moitié de la population qui a recours à des guichets pour effectuer ses opérations bancaires et n'utilise pas, pour quelque raison que ce soit, les moyens informatiques bancaires* ». (page 4 du PV)

Il n'est pas question de pénaliser « *la moitié de la population* ». Cette affirmation est erronée. Il est un fait objectif que les opérations les plus courantes sont de moins en moins effectuées au guichet car les banques offrent à leur clientèle la possibilité de les réaliser en ligne, conformément à leurs souhaits. Par ailleurs, pour ce qui concerne les opérations effectuées au guichet, il ne s'agit pas spécifiquement de stigmatiser les personnes âgées car toute personne quel que soit son âge peut être amenée à effectuer des opérations au guichet.

- « *Le pétitionnaire réclame une réglementation claire (...) assurant que les personnes vulnérables, les personnes à mobilité réduite et les personnes âgées (à partir de leur entrée en retraite ou au plus tard à partir de l'âge de 65 ans), puissent bénéficier d'une gratuité des opérations bancaires de base effectuées au guichet d'une agence. Pour tous les autres clients, le pétitionnaire revendique une réduction drastique de leurs frais bancaires* ». (page 3 du PV)



Une telle législation serait impossible à mettre en œuvre car :

- 1) elle serait contraire au principe de non-discrimination, règle fondamentale de notre droit et pénalement sanctionnée ;
- 2) elle serait contraire à la réglementation relative au droit de la consommation et au droit de la concurrence. En effet, le principe est la libre détermination des prix par le jeu de la concurrence.

De plus, la gratuité des services bancaires impliquerait une vente à perte. Il est à cet égard interdit « d'appliquer à l'égard de partenaires commerciaux des conditions inégales à des prestations équivalentes en leur infligeant de ce fait un désavantage dans la concurrence », ce qui serait notamment le cas en cas de vente à perte (art.3.4 de la loi du 23 octobre 2011 sur le droit de la concurrence). La banque doit couvrir ses frais conformément à la réglementation applicable.

- « Le pétitionnaire constate que les taux d'intérêts modestes et les marges plus réduites de ce volet des opérations bancaires sont compensés par les établissements sur le dos des plus vulnérables en leur réclamant des frais et commissions importants. L'orateur constate que c'est justement la catégorie de clients vulnérables qui n'est pas en mesure de se défendre ». (page 3 du PV)

Il est incorrect de dire que les taux d'intérêts modestes et les marges plus réduites de ce volet des opérations bancaires sont compensés sur le dos des plus vulnérables en leur réclamant des frais et commissions importants. Les banques facturent leurs frais de manière objective conformément au principe de non-discrimination et dans le respect du droit de la concurrence.

- « Le pétitionnaire est outragé par le fait que les gens doivent payer des frais pour récupérer l'argent qui leur appartient, alors que les banques l'utilisent pour financer leurs affaires. L'orateur estime que la situation économique des instituts bancaires n'est pas des plus mauvaises ». (page 3 du PV)

Les banques doivent faire face à des vagues réglementaires importantes qui leur imposent des coûts de mise en œuvre (cost of compliance) qui ne cessent de croître. De plus, la mise à disposition de la clientèle d'outils technologiques avancés (on-line banking) implique des coûts d'investissements importants lors de leur mise en œuvre. De nouveaux concurrents non-bancaires entrent sur le marché (FinTechs, BigTechs), entrée favorisée notamment par l'adoption de nouvelles réglementations (ex : PSD2). Ces nouveaux concurrents ne sont pas nécessairement soumis aux mêmes règles et contrôles stricts que les banques. Il y aura une compétition accrue sur l'offre et sur les prix, de nouveaux services apparaîtront suite au « open banking » et de nouvelles coopérations avec d'autres acteurs économiques vont se développer.

Cette révolution digitale oblige les banques à restreindre voire abandonner certains services déficitaires ou peu rentables afin de dégager des ressources financières pour pouvoir investir dans ces nouvelles technologies.

Comme dans les autres pays européens, une série de banques procèdent à des réductions d'effectifs en raison d'une augmentation des coûts et une diminution des revenus. Cette tendance va se poursuivre.

Il suffit de se référer aux tableaux ci-après pour constater ce phénomène.

#### Comptes de profits et pertes au 31 mars 2019

Postes en millions d'EUR	Mars 2018	Mars 2019	Variation %
Marges d'intérêts	1.336,5	1.277,8	-4,4%
Revenus nets de commissions	1.333,0	1.315,9	-1,3%
Autres revenus nets	280,6	280,3	-0,1%
<b>Produit bancaire</b>	<b>2.950,1</b>	<b>2.874,0</b>	<b>-2,6%</b>
Frais de personnel	812,8	902,5	11,0%
Autres frais généraux	858,8	958,8	11,7%
<b>Frais généraux</b>	<b>1.671,6</b>	<b>1.861,3</b>	<b>11,4%</b>
<b>Résultat avant provisions</b>	<b>1.278,5</b>	<b>1.012,7</b>	<b>-20,8%</b>

#### Comptes de profits et pertes au 30 juin 2019 (chiffres provisoires)

Postes en millions d'EUR	Juin 2018	Juin 2019	Variation %
Marge d'intérêts	2.767,7	2.570,0	-7,1%
Revenus nets de commissions	2.529,9	2.620,0	3,6%
Autres revenus nets	889,2	891,8	0,3%
<b>Produit bancaire</b>	<b>6.186,8</b>	<b>6.081,8</b>	<b>-1,7%</b>
Frais de personnel	1.592,6	1.758,6	10,4%
Autres frais généraux	1.658,2	1.841,1	11,0%
<b>Frais généraux</b>	<b>3.250,8</b>	<b>3.599,7</b>	<b>10,7%</b>
<b>Résultat avant provisions</b>	<b>2.936,0</b>	<b>2.482,1</b>	<b>-15,5%</b>

Source : CSSF

- « Le pétitionnaire revendique une *transparence complète et absolue des frais bancaires* ». (page 4 du PV)

La transparence des frais bancaires est assurée par les dispositions de la loi du 13 juin 2017 sur les comptes de paiement.

Ainsi, les banques doivent remettre au client un document d'information tarifaire ainsi qu'un relevé de frais bancaire annuel reprenant tous les frais encourus pour les services liés à son compte de paiement. A ce titre, l'ABBL estime que la législation a atteint son but car chaque client a reçu au cours de l'année ces documents assurant une transparence absolue des frais bancaires.



- « *Le pétitionnaire pense que l'Etat soit obligé à mener une politique plus favorable envers les consommateurs, notamment lorsque l'État est propriétaire d'une banque ainsi qu'auprès de POST Luxembourg* ». (page 4 du PV)

L'ABBL se refuse de commenter la politique tarifaire des établissements bancaires. Cependant, cette revendication aura pour conséquence de restreindre ou de fausser le libre jeu de la concurrence ce qui va à l'encontre du principe fondamental des dispositions légales en matière du droit de la concurrence.

- « *Concernant les fermetures des filiales de banque et d'agences de POST Luxembourg, l'orateur regrette qu'il y ait de nouveau des agences qui vont disparaître. L'orateur constate que dans les cas d'une rénovation d'agences bancaires ou dans les rares cas de l'ouverture de nouvelles agences, souvent les guichets permettant d'effectuer des opérations de base n'y sont pas prévus. L'orateur pense qu'il s'agit de nouveau d'un exemple qui démontre que les banques essaient de drainer tout un chacun vers des services bancaires en ligne, ce qui se fait au détriment des gens âgés et vulnérables qui auraient besoin de pouvoir s'adresser à un guichet. L'orateur parle à ce propos d'une véritable discrimination qui partage la société* ». (page 4 du PV)

Il ne s'agit pas d'une discrimination qui partage la société. Les statistiques démontrent que l'utilisation des services bancaires en ligne au Luxembourg est élevée et par rapport à d'autres pays européens même chez les personnes d'un certain âge.

#### Utilisation des services bancaires en ligne en 2018 (en %):

	<b>All individuels</b>	<b>Individuals 65 to 74 years old</b>
<b>Luxembourg</b>	68	56
<b>France</b>	63	43
<b>Belgium</b>	69	42
<b>Germany</b>	59	32

(Source Eurostat)

La fermeture des agences est une conséquence du changement des habitudes des clients. Les banques adaptent leur offre à la demande de leurs clients.

Malgré les coûts importants et la diminution du nombre d'agences bancaires au Luxembourg au cours des dernières années, la densité du réseau des agences reste élevée.

### Nombre d'habitants par agence (2018) :

Danemark : 7.190

Allemagne : 2.594

Italie : 2.370

Luxembourg : 2.200

Belgique : 1.900

France : 1.800

Espagne : 1.692

Certains établissements accordent à leurs clients un accès réciproque de leurs services offerts en agence.

- *« Un pétitionnaire constate qu'il a encore un problème de compréhension relatif à l'article 28 de la loi du 13 juin 2017 concernant les frais raisonnables. L'orateur ne conçoit pas de quelle manière les banques mettent en vigueur la notion contenue dans cet article ».* (page 11 du PV)

Il est à souligner que la loi du 13 juin 2017 sur les comptes de paiement prévoit deux critères qui déterminent les frais raisonnables en tenant compte :

- des niveaux des revenus nationaux et
- des frais moyens facturés par les établissements concernés au Luxembourg.

La CSSF veille à ce que les frais pratiqués par les banques respectent les critères déterminés par la loi.

### 3. Questions spécifiques posées à l'ABBL

1. *Dans quelle mesure l'ABBL est-elle disposée à mieux informer les clients des établissements bancaires sur les tarifs dont sont greffées les opérations des différents instituts, faisant ainsi jouer une transparence accrue ?*

Suivant le cadre légal existant, les clients des établissements bancaires sont déjà largement informés. La loi du 13 juin 2017 sur les comptes de paiement prévoit les mesures suivantes :

- Document d'information tarifaire (Art. 5.)

Avant l'ouverture d'un compte de paiement, la banque doit fournir au consommateur un document d'information tarifaire qui informe le consommateur sur les frais liés aux services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement.



- Relevé de frais bancaire (Art. 6.)

La banque doit également fournir au client au moins une fois par an, à titre gratuit, un relevé de tous les frais encourus pour les services liés à son compte de paiement.

- Site comparateur (Art. 9.)

La CSSF gère un site internet comparateur (<https://www.frais-compte-paiement.lu>), qui permet au consommateur de comparer les frais facturés par des banques de détail pour une dizaine de prestations de services liées à un compte de paiement.

- Mobilité bancaire (Art. 10. et suivants)

Depuis 2009, un client peut à tout moment et librement changer de banque et peut charger sa nouvelle banque d'effectuer toutes les démarches nécessaires à sa place dans un délai bien déterminé.

L'ABBL a publié sur son site en ligne un guide de la mobilité bancaire qui explique au client toutes les étapes de la procédure. (<https://www.abbl.lu/media-library/publications/guide-luxembourgeoise-de-la-mobilite-bancaire/>)

2. *Dans quelle mesure l'ABBL est-elle disposée à inciter ses membres à former leurs clients pour utiliser les services bancaires numériques qui leurs sont proposés ?*

3. *Par quels moyens les établissements qu'elle représente pourraient rendre plus humain l'accès des gens au monde digitalisé qui en sont encore fort éloignés ?*

Les banques offrent de l'accompagnement, de la formation et des conférences pour familiariser les clients avec l'utilisation des nouvelles technologies.

4. *Définition de la notion de « personne vulnérable »*

La directive 2014/92/UE sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement de base ne définit pas la notion de personne vulnérable.

La jurisprudence luxembourgeoise refuse d'adopter une approche *in abstracto* de la notion de personne vulnérable. Elle adopte toujours une approche *in concreto* en considérant les facultés de la personne concernée afin de déterminer, par exemple, s'il y a pu avoir abus de faiblesse d'une personne vulnérable. Ainsi, à titre d'illustration, l'abus de faiblesse n'a pas été reconnu pour une personne de 80 ans qui était en totale maîtrise de ses capacités intellectuelles.

Lors de la réunion du 21 juin 2019 à la Chambre des députés, Madame la Ministre de la Protection des consommateurs constate que : « *Si le débat sous rubrique est axé sur les personnes vulnérables, il convient de considérer qu'il est délicat de trouver une définition adéquate pour cette notion. Elle pense que nous vivons une phase de transition vers le numérique et qu'il y a une demande d'aller vers une digitalisation plus généralisée. Elle donne encore à considérer que certains jeunes gens peuvent également être considérés comme vulnérables. Elle pense qu'il convient de procéder avec bon sens et qu'il est utile d'évaluer, comme cela se fait aujourd'hui, au cas par cas*



*les différentes situations des gens. Elle voit un avantage lorsqu'on laisse la place à une large appréciation. Elle souligne l'intérêt d'une approche flexible dans ce domaine. »*  
(Page 10 du PV)

Bien qu'il n'y ait pas de définition légale, le Code de déontologie de l'ABBL requiert des banques, depuis 2016, de veiller à la situation particulière du client :

Extraits du Code de déontologie de ABBL :

*1<sup>er</sup> Engagement : Loyauté, Équité et Intégrité*

*« 1.1. Les relations avec les clients*

*1.1.2. Les membres de l'ABBL veillent à ce que leur personnel agisse honnêtement, avec loyauté, équité et intégrité au mieux des intérêts de leurs clients. Ils veillent à servir ceux-ci dans le respect des obligations légales et en tenant compte de leur situation particulière, de leur compréhension des risques et de leurs contraintes éventuelles.*

*Ils veillent à fournir à leurs clients un service en conformité avec les obligations légales. De même, ils prennent en considération la situation particulière du client concerné, sa compréhension des risques impliqués, sa capacité financière et son niveau d'éducation financière, de même que toute contrainte particulière de celui-ci ».*

En ligne avec le Code de déontologie de l'ABBL, les banques en pratique prennent un certain nombre de mesures en faveur des personnes « dites vulnérables » telles que :

- Conditions tarifaires particulières pour des opérations courantes effectuées au guichet par des clients plus âgés ou nécessitant une assistance spécifique. Ainsi, suivant l'établissement bancaire, ces personnes peuvent exécuter des ordres de virements en agence et faire des retraits en espèces en euro au guichet, à des frais réduits, voire à titre gratuit.
- Pour les clients qui ne souhaitent ou ne peuvent plus se déplacer aisément hors de leur domicile, certains établissements offrent des services financiers à domicile par leur personnel tels que les retraits et les versements d'argent.
- Certaines agences et distributeurs de billets (ATM) sont adaptés au besoin des personnes handicapées et à besoins spécifiques.
- Enfin, certaines banques offrent de l'accompagnement, de la formation et des conférences pour familiariser leurs clients avec l'utilisation des nouvelles technologies, et les informer sur les avantages du « digital banking ».

Par ailleurs, l'ABBL a des contacts réguliers avec un certain nombre d'organismes au sujet de l'accessibilité des ATM et agences aux personnes à mobilité réduite ou personnes aveugles ou ayant des déficiences visuelles tels que :

- A.S.B.L. Chiens Guides d'Aveugles au Luxembourg
- Info-Handicap Luxembourg

\* \* \*

## Education financière

L'ABBL participe activement à l'éducation du public en matière financière.

La « Fondation ABBL pour l'éducation financière » a pour objectif de promouvoir l'éducation financière au Luxembourg, et de financer des projets dans ce domaine afin de toucher non seulement les jeunes mais aussi les adultes.

La Fondation a développé les projets suivants en vue d'améliorer l'éducation financière du grand public :

- **« Woch vun de Suen »** : s'inscrivant dans le cadre de la « European Money Week », la semaine de l'argent a été lancée depuis 2014. L'objectif est d'éveiller l'intérêt des élèves âgés de 10 à 12 ans à la gestion d'un budget et à l'utilisation raisonnable de l'argent au travers d'activités ludiques dans les classes primaires du Luxembourg.
- **« L'Abécédaire de l'éducation financière »** : des brochures pédagogiques « tout public » reprennent des thématiques de vulgarisation bancaire. A titre d'exemple : Comment ouvrir un compte bancaire de base, Comment bien utiliser la carte bancaire, Comment bien gérer son compte en banque, Comment souscrire un prêt immobilier ou un prêt à la consommation, etc. Des outils seront associés à ces brochures afin de constituer une aide pratique dans le quotidien des consommateurs.
- **« One Minute in Finance »** : des vidéos de vulgarisation qui s'adressent à tout public sont disponibles sur le site internet de l'ABBL en français, anglais et luxembourgeois. Des vidéos en portugais sont également prévues.
- **« Summer Academy en matière d'éducation financière »** : il s'agit d'un cursus de formation qui s'adresse en priorité à des adultes de tous horizons qui n'ont que peu de connaissance du système financier et nécessitent pour leur intégration des informations pratiques dans le domaine bancaire. La formation vise également à leur permettre de bien gérer leurs finances personnelles. Au cours de la première année-pilote, la Summer Academy s'est déroulée du 2 au 13 septembre 2019. Par cette initiative, l'ABBL vise particulièrement à développer l'éducation financière chez les personnes les plus vulnérables.

L'ABBL et la CSSF collaborent étroitement en matière d'éducation financière. L'ABBL est membre du Comité CSSF « Protection des consommateurs financiers » et de ses groupes de travail, en particulier le groupe de travail « Crédits et surendettement ».

\* \* \*