



Advisory for Leadership & Consistency

A decorative graphic consisting of numerous green and black dots of varying sizes, scattered across the page. Two thin, curved green lines sweep across the middle of the page, intersecting the dots.

Mobilité bancaire et changement automatisé des domiciliations bancaires

Quels nouveaux défis pour les banques à l'heure de la loi Macron ?

Extrait de l'étude du cabinet Ailancy – Juillet 2015

CE QUE CONTIENT LA LOI MACRON EN RÉSUMÉ

2

Un nouveau service de changement automatisé des domiciliations bancaires des prélèvements valides et virements récurrents et un suivi des chèques non débités

1

Périmètre

- Comptes de dépôt ou comptes de paiement détenus par les **personnes physiques** n'agissant pas pour des besoins professionnels

2

Communication sur le service

- Obligation pour les banques de mettre à disposition une **documentation relative à la mobilité bancaire** sur support papier dans leurs locaux et sous forme électronique sur le site Internet
- Obligation pour l'établissement d'arrivée d'informer le client de l'existence d'un **service de relations avec la clientèle** et de la **médiation** pour traiter les litiges éventuels liés au changement de domiciliation bancaire

3

Changement de domiciliation

- Service proposé au client par l'établissement d'arrivée, **gratuitement et sans condition**
- Obligation pour l'établissement d'arrivée de solliciter de l'établissement de départ, dans un délai de deux jours ouvrés après l'accord formel du client, le **transfert des informations relatives aux prélèvements et virements, ainsi qu'aux chèques non débités** sur les chèquiers utilisés au cours des treize derniers mois
- Obligation pour l'établissement de départ de transmettre ces informations sous cinq jours ouvrés
- Obligation pour l'établissement d'arrivée d'informer le client des opérations pour lesquelles le **changement de domiciliation a été envoyé à ses créanciers et débiteurs**

4

Informations sur les flux survenant après la clôture du compte

- Obligation pour l'établissement de départ d'informer, durant treize mois à compter de la date de clôture du compte, le titulaire du compte clôturé de la **présentation d'un chèque sur compte clos**, de l'obligation de refus par l'établissement et des conditions de régularisation
- Obligation pour l'établissement de départ d'informer le titulaire du compte clôturé de la **présentation de toute opération de virement ou de prélèvement sur compte clos** sous trois jours ouvrés

La loi Macron, en cours d'adoption, prévoit dans son article 11 un changement automatisé des domiciliations bancaires à mettre en œuvre d'ici début 2017

1. LA RÉALITÉ ACTUELLE DE LA MOBILITÉ BANCAIRE

Un passage à l'acte qui reste difficile pour le consommateur, et une généralisation de la multi-bancarisation

SNAPSHOT

4,5% des Français **ont changé de banque** en 2014, contre **10%** en moyenne en Europe

En comparaison, des taux de mobilité de **11,8%** en assurance habitation, **15,7%** en assurance automobile, **17%** en assurance santé individuelle et **17,3%** dans la téléphonie mobile

52% des Français ont **plus de 20 ans d'ancienneté** dans leur banque

En moyenne, un client détient **7 produits bancaires** dont le fonctionnement est **attaché au compte bancaire**

23% des Français déclarent être multi-bancarisés, **33%** parmi les CSP+

Entre **250.000** et **450.000 chèques** sont **rejetés** chaque année du fait de la clôture du compte

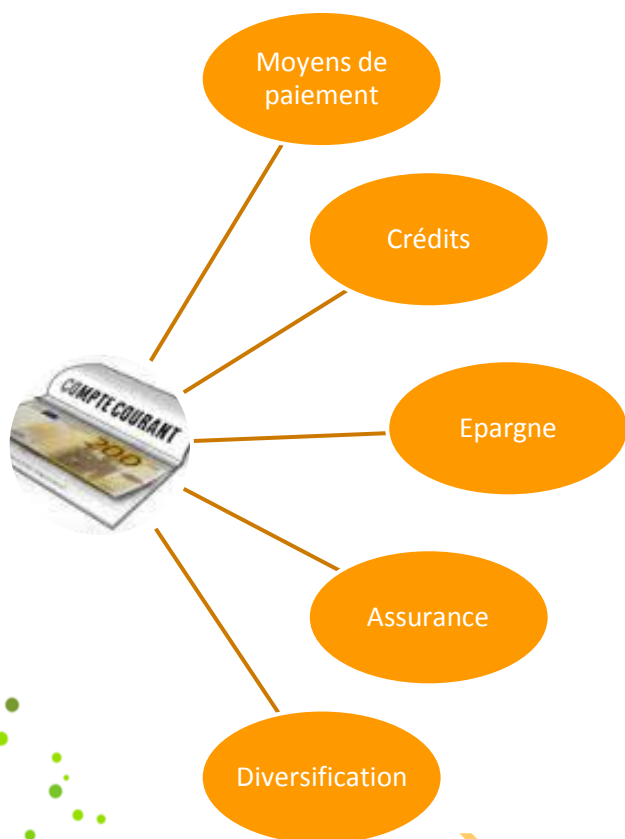
La loi Macron et les évolutions en cours à l'initiative des pouvoirs publics, devraient avoir pour effet de rapprocher la France des standards européens en matière de mobilité

Sources: FBF & Baromètre IFOP/Wincor Nixdorf Septembre 2013, Observatoire 2010 de l'opinion sur l'image des banques IFOP, Rapport gouvernemental sur la portabilité- Suzanne Mercereau Décembre 2014, FFSA, Etude UFC Que Choisir Direction des Etudes Décembre 2014 « Mobilité bancaire : mythes et réalités »

1. LA RÉALITÉ ACTUELLE DE LA MOBILITÉ BANCAIRE

La mobilité bancaire est freinée par la complexité du « portage » de l'ensemble des produits et services rattachés au compte du client

Exemples de produits et services rattachés au compte courant à gérer en cas de mobilité bancaire :



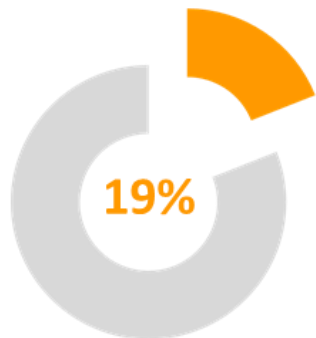
Produits	Transfert / Clôture	Complexité du processus	Commentaires
Cartes bancaires et chéquiers	Clôture - Réouverture	😊	<ul style="list-style-type: none"> Coûts nuls Remboursement des crédits liés à la carte de crédit
Crédits à la consommation	Clôture - Réouverture	😞	<ul style="list-style-type: none"> Remboursement anticipé, si les conditions de marché le justifie Rachat de crédits avec risque pour la banque d'accueil
Crédits immobiliers			
Epargne règlementée (CEL, PEL, PEP)	Transférable	😊	<ul style="list-style-type: none"> Coûts faibles à importants (PEL, PEP) pour le client, éventuellement pris en charge par la banque d'accueil
Livret A, LDD	Clôture - Réouverture	😊	<ul style="list-style-type: none"> Clôture gratuite Perte des intérêts entre la période de clôture et de réouverture
Titres (PEA, Compte Titres)	Transférable	😐	<ul style="list-style-type: none"> Transfert dépendant de la composition du portefeuille (ex: OPCVM groupe), avec des coûts importants et très variables (éventuellement pris en charge par la banque d'accueil)
Comptes à terme, Dépôts à terme	Clôture - Réouverture	😞	<ul style="list-style-type: none"> Coûts importants (pénalités en cas de retrait anticipé)
Assurance-vie	Clôture - Réouverture	😞	<ul style="list-style-type: none"> Coûts importants, la clôture entraîne la perte d'avantages associés Transfert possible dans le cas d'une mobilité intra-groupe
Assurances IARD	Clôture - Réouverture	😐	<ul style="list-style-type: none"> Coûts faibles Résiliation du contrat précédent réalisé par la banque d'accueil
Coffre-fort numérique	Clôture - Réouverture	😐	<ul style="list-style-type: none"> Coûts nuls à faibles Le coffre-fort numérique doit être vidé avant résiliation
Protection domicile (Sécurité)	Clôture - Réouverture	😐	<ul style="list-style-type: none"> Coûts moyens à importants Mise en relation avec le service local en cas de mobilité intra-groupe

➔ La notion de **transférabilité** traduit la capacité du client à amener ses contrats dans l'établissement d'accueil

En pratique, la difficulté à traiter ces opérations entraîne souvent des délais conséquents dans la clôture du compte d'origine et un transfert limité des produits et services associés au compte courant

1. LA RÉALITÉ ACTUELLE DE LA MOBILITÉ BANCAIRE

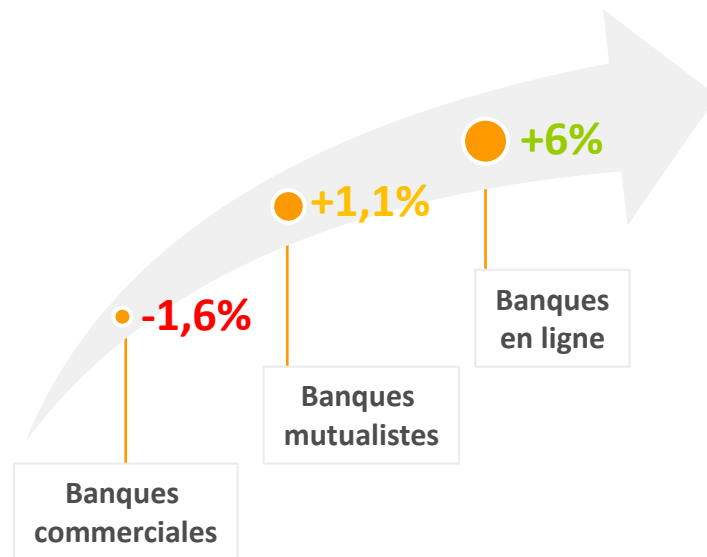
Les ouvertures de comptes profitent de plus en plus aux banques en ligne



des **25-54 ans** envisagent de migrer vers une banque en ligne, au moins pour partie

Aujourd'hui, un **nouveau client** ouvre un compte chez **Boursorama** toutes les **trois minutes**

D'ici **2020**, l'objectif de Boursorama est d'atteindre **1,5 million** de clients



Ces trois dernières années, les **banques en ligne** ont enregistré un gain net de clients de **6%** par an par rapport à leur base de clientèle existante

Les banques traditionnelles sont menacées si elles ne réagissent pas à ces tendances dont l'effet devrait être amplifié par l'automatisation du changement des domiciliations

Sources: « 2 millions de clients changent de banque chaque année » (Les Echos, Mai 2015), Communiqué de Presse de Boursorama (Mai 2015), Étude Audirep sur les banques en ligne (Octobre 2014)

2. LE TRANSFERT DE DOMICILIATION

Depuis 10 ans, les évolutions réglementaires visent à lever les freins au changement de banque pour les clients

Janvier 2005 : Loi sur la gratuité de la fermeture du compte bancaire

Frais de clôture du compte

1^{er} Novembre 2009 : Norme professionnelle FBF instaurant pour chaque établissement un service dédié d'aide à la mobilité

Manque d'information et lourdeur des démarches

Loi Hamon - 2014 : Gratuité sans condition de l'accompagnement à la mobilité incluant un service de domiciliation des virements et prélèvements

Des difficultés de gérer ses changements de domiciliation bancaire (virements / prélèvements automatiques)

Loi Macron - 2015 :

- Automatisation de la gestion du changement de domiciliation
- Information du client sous 3 jours de toutes les opérations se présentant sur le compte clôturé, pendant 13 mois

Des erreurs et frais induits sur les virements et prélèvements

Des erreurs et frais induits sur les chèques

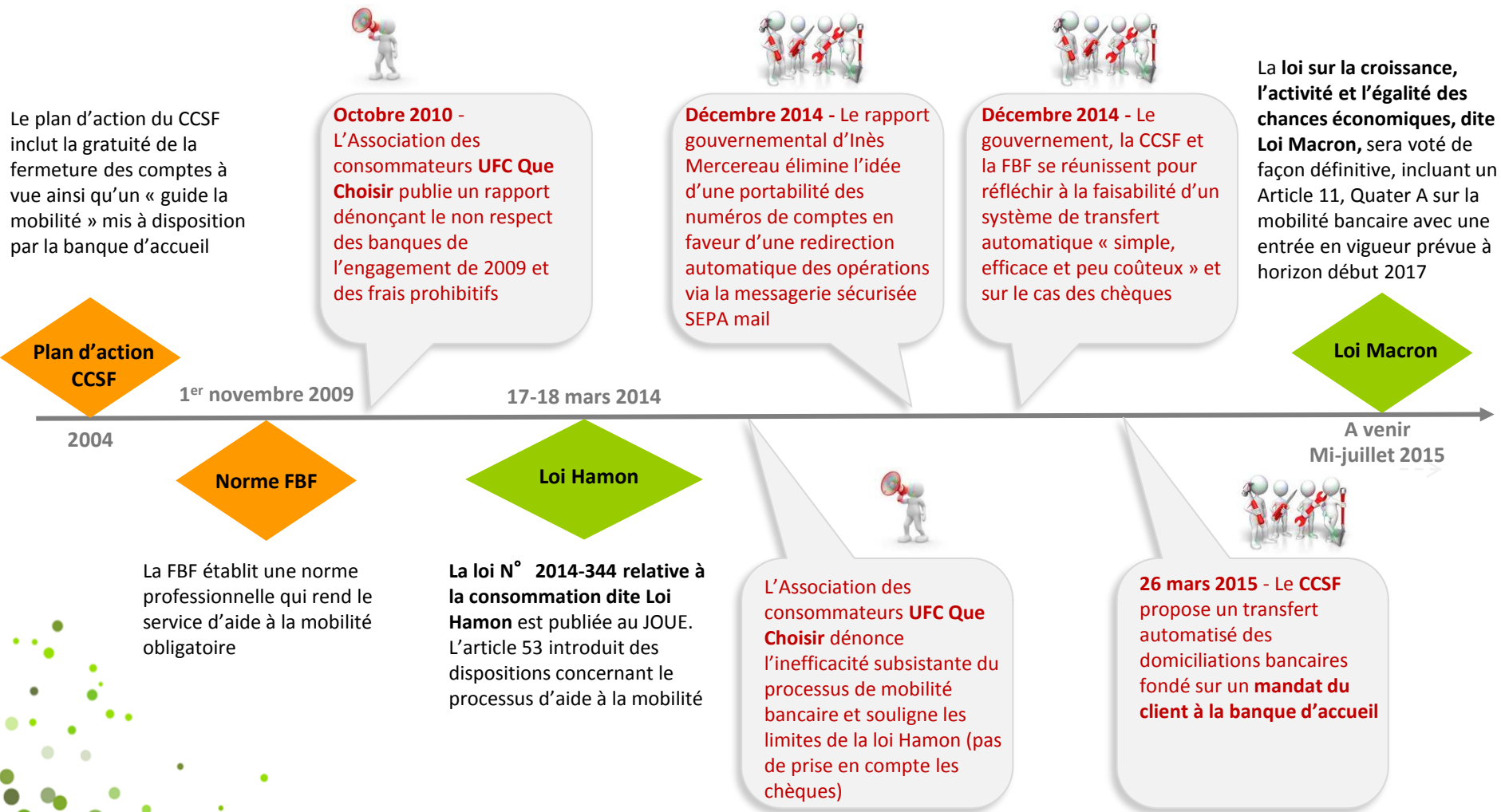
Loi Macron - 2015 : obligation d'un suivi et d'une information client sur les chèques non débités

Freins psychologiques et coût de la recherche d'informations sur les banques concurrentes

Levés progressivement via la multiplication des sites de comparateurs, la simplification des démarches et l'effet de l'ensemble des mesures réglementaires

2. LE TRANSFERT DE DOMICILIATION

Deux années de discussions pour arriver aux dispositions actuelles de la loi Macron



2. LE TRANSFERT DE DOMICILIATION

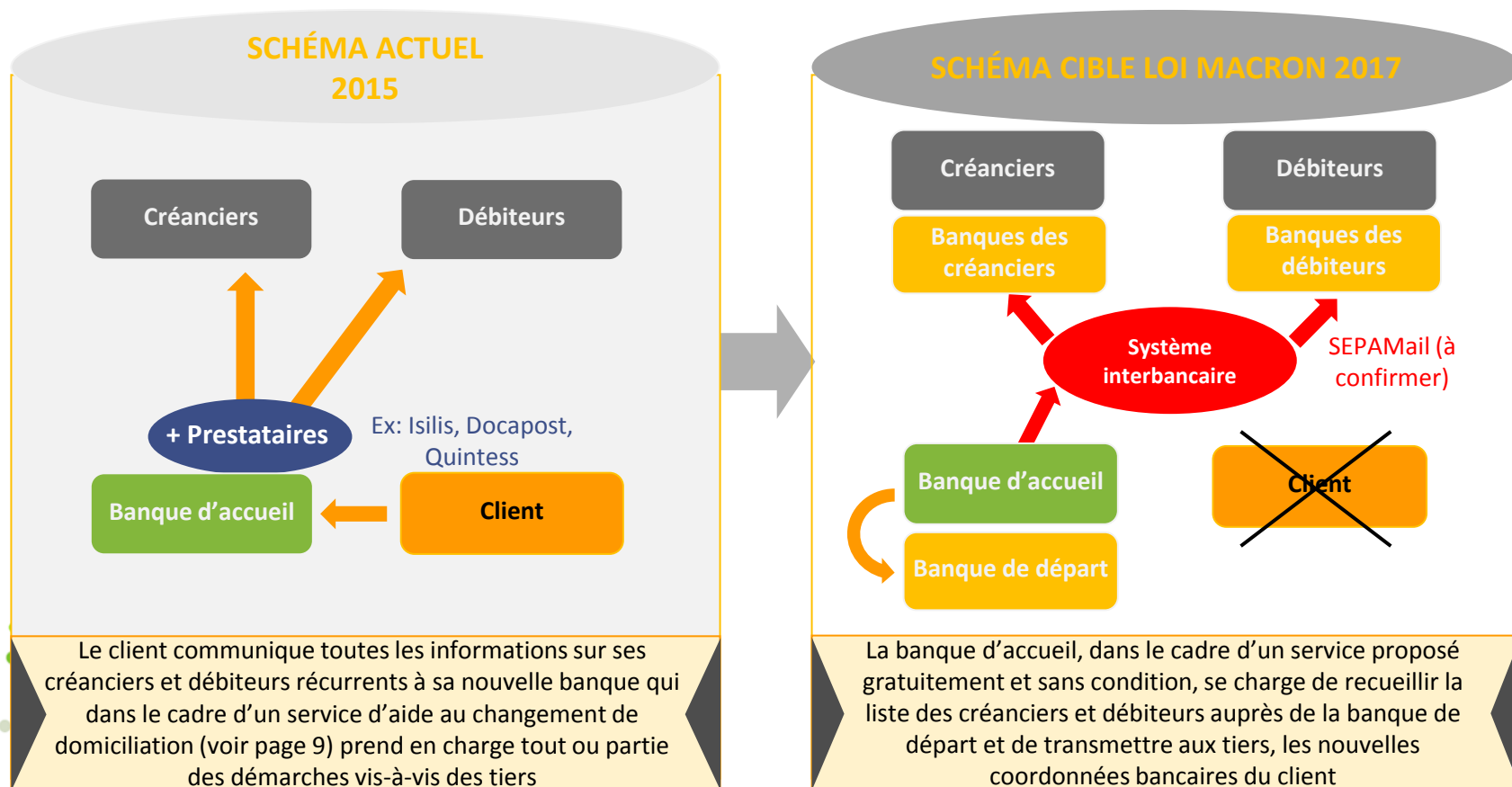
Un ensemble de nouvelles dispositions très contraignantes, en particulier pour la banque d'accueil

Thème	Dispositions antérieures	Dispositions loi Hamon	Dispositions loi Macron
Service d'aide à la mobilité	Le service d'aide à la mobilité peut être gratuit	Le service d'aide à la mobilité devient obligatoirement gratuit et sans condition	Le service d'aide à la mobilité doit systématiquement proposer au client un changement automatisé des domiciliations bancaires
Transmission des opérations récurrentes du compte sur les 13 derniers mois	Pas de norme	La banque de départ propose au client , sous J+5 , de lui communiquer l'ensemble des opérations récurrentes et automatiques du compte sur les 13 derniers mois	2 étapes : <ul style="list-style-type: none"> • L'établissement d'arrivée sollicite, sous J+2, de l'établissement de départ le transfert des informations relatives aux prélèvements et virements récurrents du compte d'origine • L'établissement de départ transmet ces informations sous J+7
Communication aux tiers des données nécessaires au changement de domiciliation	Pas de norme	La banque d'accueil communique aux tiers sous J+10 les nouvelles coordonnées bancaires du client sur la base des informations transmises par le client	L'établissement d'arrivée communique aux tiers sous J+13 les nouvelles coordonnées bancaires du client sur la base des informations collectées auprès de l'établissement de départ
Suivi post clôture des erreurs et frais induits sur 13 mois	La banque de départ contacte l'ancien client en cas de présentation d'un chèque au cours des 13 mois suivant la clôture du compte	La banque de départ est tenue d'informer le client en cas de présentation d'un chèque au paiement au cours des 13 mois suivant la clôture du compte et des conséquences potentielles	L'établissement de départ est tenu d'informer le titulaire du compte clôturé en cas de présentation de toute opération (virement, prélèvement, chèques) au cours des 13 mois suivant la clôture du compte et des conséquences potentielles, dans un délai de 3 jours

2. LE TRANSFERT DE DOMICILIATION

Un système interbancaire à créer pour le changement automatique des domiciliations bancaires

- La banque d'accueil, via un système interbancaire, communique les nouvelles coordonnées bancaires du client à l'ensemble de ses créanciers et débiteurs. Le client n'a plus aucun rôle dans le processus :



3. NOS CONVICTIONS SUR LES ENJEUX ET ACTIONS À MENER

Pour les banques, des enjeux accrus liés tant à la conquête de nouveaux clients qu'à l'attrition des clients existants

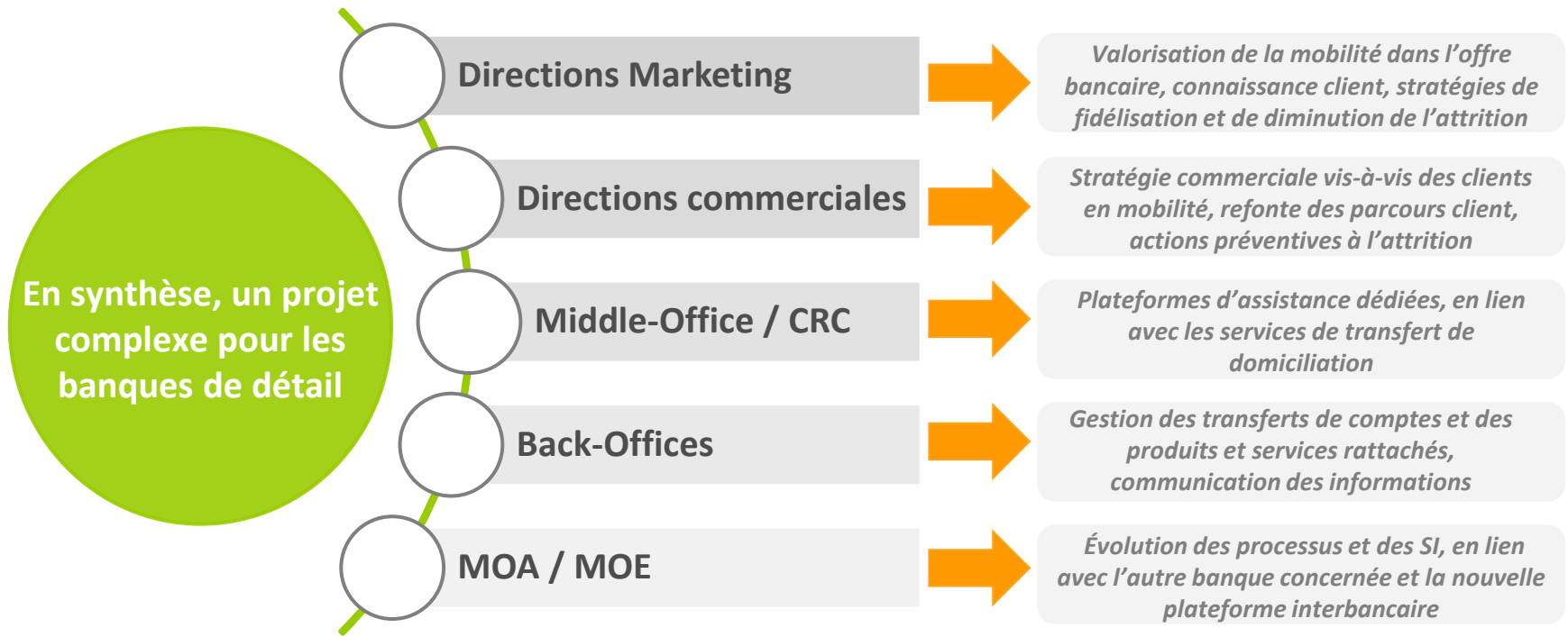
🌀 Nous pensons qu'il est opportun de revisiter **la stratégie commerciale des établissements sur ces deux axes** :



Ces nouvelles dispositions réglementaires, en état, risquent de bénéficier en premier lieu aux banques en ligne qui élargissent déjà leur base de clientèle à un rythme de 6% par an, un trend croissant que la simplification du processus de mobilité pourrait amplifier

3. NOS CONVICTIONS SUR LES ENJEUX ET ACTIONS À MENER

Un projet transverse d'une ampleur importante à mener dans les établissements



Au-delà du nouveau dispositif de transfert des domiciliations à mettre en œuvre, il paraît indispensable d'appréhender ce projet dans une perspective plus large d'amélioration et de valorisation des services liés à la mobilité, un réel axe de différenciation sur un marché amené à devenir encore plus concurrentiel

Nos coordonnées

32, rue de Ponthieu – 75008 Paris
www.ailancy.com

Pierre MONTEILLARD, Associé

Tel. +33 1 80 18 11 62 Mob. +33 6 80 84 57 16
pierre.monteillard@ailancy.com

Jocelyne OZDOBA, Senior Manager

Tél. +33 1 80 18 11 80 Mob. +33 6 21 31 42 75
jocelyne.ozdoba@ailancy.com

Christian Fournier, Senior Manager

Mob. +33 6 46 59 60 51
christian.fournier@ailancy.com

