



AVIS

CCE 2018-2312

Tarifs des services liés ou non à un compte de paiement

CCE
Conseil Central de l'Economie
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven
CRB





Avis

Comparabilité et indication des tarifs de services liés ou non à un compte de paiement

Bruxelles
28.09.2018

Saisine

Dans son courrier du 25 juillet 2018, le ministre de l'Économie et des Consommateurs Kris Peeters a saisi la commission consultative spéciale Consommation (CCS Consommation) d'une demande d'avis sur un projet d'arrêté royal relatif à l'indication des tarifs des services liés à un compte de paiement et des services non liés à un compte de paiement.

La sous-commission Services financiers, qui a été chargée de préparer un projet d'avis, s'est réunie à cette fin sous la présidence de M. Van Bulck (Febelfin) le 30 août, le 10 septembre et le 13 septembre 2018. Ont pris part aux travaux : mesdames Bovy (Test-Achats), De Cort (rapporteuse, BV-OECO), Defossez (Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes RBC) et Lenaerts (BNP Paribas), ainsi que messieurs Boghaert (CGSLB), Quintard (FGTB), Steennot (président de la CCS Consommation) et Wynant (rapporteur Febelfin)

Pour ses travaux, la sous-commission a également pu faire appel à madame Etienne (SPF Économie) et à messieurs Hanet (SPF Économie) et Majois (FSMA).

Le projet d'avis a été soumis, le 28 septembre 2018, pour approbation à l'assemblée plénière de la CCS Consommation, qui l'a approuvé à l'unanimité, sous la présidence de M. Reinhard Steennot.

Introduction

Le projet d'arrêté royal soumis pour avis vise à abroger l'arrêté royal du 23 mars 1995 relatif à l'indication des tarifs des services financiers homogènes.

La loi du 22 décembre 2017 portant modification et insertion de dispositions en matière de comptes de paiement et de services de paiement dans différents livres du Code de droit économique (M.B. 12 janvier 2018) a apporté une série de modifications, entre autres, au livre VII Services de paiements et services de crédit du CDE. Ainsi, l'article VII.4, §1, alinéa 3 prévoit que :

« Le Roi fixe, compte tenu des services qui sont les plus couramment utilisés par les consommateurs dans le cadre de leur compte de paiement et qui génèrent, pour le consommateur, les coûts les plus élevés, tant globalement qu'à l'unité, quels sont les services les plus représentatifs. Il fixe également les termes et les définitions standardisés, le format de présentation et le symbole commun relatif au document d'information ainsi qu'un glossaire. Il peut les modifier et les compléter. »

La loi du 22 décembre 2017 constitue de surcroît la transposition de 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 assorti de prestations de base](#) (ci-après dénommée la directive PAD).

Le projet d'arrêté royal se compose de deux parties. Le premier chapitre traite des services liés à un compte de paiement tandis que le second porte sur les services non liés à un compte de paiement. Le champ d'application du présent projet d'arrêté royal est donc plus large que la directive PAD. Pour des motifs de lisibilité et de cohérence, une série de dispositions pour les services non liés à un compte de paiement ont en effet été reprises de l'AR du 23 mars 1995 mais elles seront supprimées.

Le projet d'arrêté royal traite donc de trois documents harmonisés au niveau européen qui visent à assurer une plus grande transparence vis-à-vis du consommateur quant aux frais liés à un compte de paiement et ainsi lui permettre de comparer plus aisément ces frais. Il s'agit notamment :

- un document d'information concernant les frais qui doit être fourni au consommateur durant la phase précontractuelle;
- un relevé de frais qui doit être fourni au consommateur au moins annuellement;
- la liste des services les plus représentatifs liés à un compte de paiement et, pour chacun de ces services, les termes et définitions normalisés qui doivent être appliqués dans les documents susmentionnés.

AVIS

1 Titre

La CCS Consommation propose de reprendre la terminologie de la loi dans le titre de l'AR. Le chapitre 1.1. de la loi renvoie en effet à la comparabilité des frais. Le terme comparabilité devrait également être repris dans le titre de l'AR.

« Arrêté royal relatif à la comparabilité des frais des services liés à un compte de paiement et à l'indication des frais et des services non liés à un compte de paiement ».

2 Considérants et rapport au Roi

Il figure dans cet arrêté seulement une petite partie des obligations en matière d'information auxquelles sont soumises les banques. Il est difficile d'examiner la cohérence entre ces dispositions, dans le délai imparti pour rédiger le présent avis.

D'une part, la CCS Consommation souhaite éviter une surinformation. D'autre part, la CCS Consommation souhaite que le consommateur soit informé le mieux possible et de la manière la plus complète possible sur les tarifs que les institutions financières appliquent.

Pour être sûr de répondre à ces préoccupations, la CCS Consommation demande que l'arrêté royal soit complété d'un rapport au Roi. Ce rapport pourrait décrire plus clairement le cadre des obligations en matière d'information et de transparence par rapport aux comptes de paiement. L'AR ne constitue pas la seule norme en la matière et doit donc être lu conjointement aux autres règles. La CCS Consommation pointe ici entre autres la cohérence entre les dispositions en matière d'information du Code de droit économique (notamment les articles VI.3, VI.7, VII.15 et VII.16 CDE), les obligations européennes dans le cadre des directives MIFID, PAD et DSP, l'AR relatif aux informations à fournir en matière de garantie des dépôts et l'AR en matière de comptes d'épargne réglementés).

3 Arrêté royal

3.1 Article 1

La traduction en néerlandais de l'article 1, alinéa 1 n'est pas juste. La CCS Consommation propose de corriger la version néerlandaise comme suit : « De lijst van de meest representatieve aan een betaalrekening verbonden DIENSTEN is... »

3.2 Article 3

Cette disposition est reprise de l'AR existant.

La CCS consommation a évalué s'il était nécessaire ou non de mettre à jour cette disposition, en prenant en considération entre autres la possibilité d'internet/mobile banking, le futur site web comparateur qui permettra de comparer plus facilement les tarifs et la volonté de tendre vers une société économe en consommation de papier. De plus, la directive PAD n'impose pas cette communication.

Comme déjà dit précédemment, la CCS Consommation entend parvenir à une situation équilibrée où on informe correctement le consommateur tout en évitant de le surinformer.

Vu que le consommateur reçoit en début d'année un récapitulatif des frais pertinents concernant l'année antérieure (via un relevé de frais) et lorsqu'il reçoit un aperçu des tarifs des services repris sur la liste lorsqu'il devient un nouveau client, la CCS Consommation estime que la communication obligatoire des services liés au compte à vue n'est pas nécessaire. Cette double information vis-à-vis du consommateur pourrait semer la confusion.

3.3 Article 4

La CCS Consommation propose de remplacer, à l'article 4, le mot « offert » par le mot « facturés ». Cette adaptation doit être effectuée tant dans le titre que dans les considérants. En effet, il devient clair grâce à cette adaptation qu'il ne s'agit pas de tous les services (aussi des services que le consommateur n'a pas utilisés).

3.4 Article 5

La CCS Consommation propose de préciser à l'article 5, 1° de l'AR qu'il doit s'agir d'un compte d'épargne réglementé.

La CCS Consommation propose également de généraliser le 5^e point à « une ou plusieurs opération(s) à distance, et les opérations bancaires par internet ». Ces opérations à distance ne se limitent en effet pas aux comptes d'épargne et/ou aux comptes à terme.

3.5 Article 6

L'article 6 contient, pour les services visés à l'article 5, une disposition similaire à la disposition de l'article 3 du projet d'arrêté. La même remarque peut dès lors être faite, mutatis mutandis, pour cette disposition-ci.

La CCS Consommation souhaite obtenir un relevé clair de toutes les obligations pertinentes en matière d'information. Vu que les éléments du chapitre 2 ne relèvent pas de la directive PAD, il y a lieu d'instaurer un récapitulatif permettant de mieux voir si les obligations en matière d'information à l'égard du consommateur sont suffisamment claires.

3.6 Article 7

À l'article 7, la CCS Consommation estime que le mot « délivrer » doit être remplacé par le mot « fournir ». En effet, il est chaque fois mentionné « fournir » dans les autres articles de l'AR.

La CCS Consommation demande également de rendre applicable l'article 7 (relatif au document justificatif) aux services visés à l'article 5. Donc aussi aux services visés aux articles 2° et 5° (compte à terme et opérations à distance). En effet, en supprimant l'article 6, on peut s'assurer que le consommateur continue de recevoir annuellement les informations nécessaires. L'article 5 et l'article 7 peuvent être fusionnés au sein d'un seul article.

3.7 Article 8

La CCS Consommation tient compte du fait que la publication de l'AR n'est attendue que pour la fin de 2018. Les institutions financières ne pourront dès lors commencer qu'en 2019 à exécuter les phases de projet successives suivantes : analyse, implémentation, test et début de production.

La CCS Consommation demande dès lors d'adapter le délai de transition comme suit :

- Pour le document d'information, le projet d'adaptation peut seulement commencer (au début de) ou en 2019, de sorte que ce document ne pourra être introduit qu'à partir du 1/1/2020.

PROPOSITION : Le prospectus visé à l'article 1 de l'arrêté royal du 23 mars 1995 susmentionné peut remplacer, jusqu'au 31 décembre 2019, le document d'information relatif aux frais.

- Pour le relevé de frais, le projet d'adaptation des enregistrements de frais ne sera mené qu'en 2019, de sorte que les enregistrements des coûts adaptés ne pourront démarrer qu'à partir du 1/1/2020 et que le relevé de frais (portant sur les frais de 2020) pourra être fourni seulement au début de 2021.

PROPOSITION : Pour le relevé de frais en 2019 et 2020, le prestataire de services de paiement peut encore utiliser le document justificatif visé à l'article 10 de l'arrêté royal du 23 mars 1995 relatif à l'indication des tarifs des services financiers homogènes.

- Pour le prospectus - document d'information, il y a lieu d'éviter une complexité et des coûts supplémentaires afin de prévoir l'adaptation globale via deux ajustements successifs : d'abord les termes, ensuite la forme. Extrait de la loi : « Art.VII.4/3. § 1er. Le prestataire de services de paiement emploie, le cas échéant, dans ses informations contractuelles, commerciales et de marketing destinées au consommateur, les termes normalisés figurant sur la liste des services les plus représentatifs rattachés au compte de paiement. » Il est proposé d'introduire cela avec le document d'information le 1/1/2020.

PROPOSITION : À compter du 1^{er} janvier 2020, les informations contractuelles, commerciales et de marketing destinées au consommateur emploient le cas échéant les termes normalisés figurant sur la liste des services les plus représentatifs liés à un compte de paiement.

3.8 Articles 9 et 10

La disposition abrogatoire et finale doit être réexaminée sur la base de la demande de la CCS Consommation relative aux dispositions transitoires.

3.9 Disposition de révision

Vu que l'annexe contient une liste reprenant les indications les plus représentatives et vu que l'on juge de la « représentativité » en prenant en compte le nombre d'opérations et les prix de ces opérations, il est nécessaire que ce tableau soit mis à jour à intervalles réguliers (tel que défini dans la loi).

En effet, si les prix ou la nature des opérations changent fondamentalement au fil des ans, il y a lieu d'adapter ce tableau.

La CCS Consommation demande dès lors d'insérer une disposition dans le texte de l'AR prévoyant que la liste en annexe de l'AR sera révisée au moins tous les 4 ans.

4 Annexe contenant la liste des services liés à un compte de paiement les plus représentatifs

4.1 Adaptation du nombre de services repris dans la liste.

Le Considérant 16 de la directive indique que la comparaison doit s'effectuer sur la base d'informations concises et normalisées (« Les consommateurs ont tout intérêt à ce que les informations qu'ils reçoivent de différents prestataires de services de paiement soient concises, normalisées et aisément comparables. Les outils mis à la disposition des consommateurs pour comparer les offres de comptes de paiement ne seraient d'aucune utilité si le temps consacré à l'examen de longues listes de frais pour différentes offres l'emportait sur l'avantage de pouvoir choisir la meilleure offre. Ces outils devraient être multiformes et des tests devraient être effectués auprès des consommateurs. À ce stade, la terminologie employée pour les frais ne devrait être normalisée que pour les termes et les définitions les plus représentatifs dans les différents États membres, afin d'éviter le risque d'un excès d'informations et de faciliter une mise en œuvre rapide. »).

La CCS Consommation comprend dès lors qu'il ne faut pas viser la liste la plus étendue possible. La CCS Consommation trouve cependant la liste proposée trop limitée. Lors de la rédaction du projet d'annexe contenant la liste des services « les plus représentatifs », seuls ont été pris en compte les services qui, à la fois, sont le plus souvent utilisés par le consommateur et, à la fois, engendrent les coûts les plus élevés pour le consommateur, ce qui laisse entendre que ces critères peuvent uniquement s'appliquer de manière cumulative. La CCS Consommation indique que cette analyse n'est pas conforme avec les orientations interprétatives de l'ABE (guidelines on national provisional lists of the most representative services linked to a payment account and subject to a fee under the Payment Accounts Directive (2014/92/EU)).

La CCS Consommation demande dès lors aussi que l'annexe (liste des tarifs liés à un compte de paiement les plus représentatifs) soit complétée avec les services liés à un compte de paiement suivants :

- Domiciliation ;
- Ordre permanent ;
- Facilité de découvert ;
- Assurance compte ;
- Retrait d'espèces avec une carte de débit en dehors de la zone euro ;
- Retrait d'espèces avec une carte de crédit en dehors de la zone euro ;
- Retrait d'espèces avec une carte prépayée en dehors de la zone euro.

La CCS Consommation demande également de supprimer de la liste le service lié à un compte de paiement suivant :

- Dépôt d'espèces en euro au guichet.

4.2 Adaptations à la formulation du projet d'annexe

La CCS Consommation propose les adaptations suivantes :

- Le titre de l'annexe doit être adapté comme suit : « liste des services liés à un compte de paiement les plus représentatifs ». Autrement dit, le mot « tarifs » doit être remplacé par le mot « services ».
- Les mots « proposer une carte prépayée » devraient être adaptés et remplacés par les mots « proposer une carte prepaid ». Cette terminologie est plus courante et sera dès lors mieux comprise par le consommateur. La définition doit par ailleurs être légèrement modifiée : le mot « carte de crédit » doit en effet être remplacé par le mot « carte de paiement » ;
- Dans « retrait en euros avec une carte prépayée », les mots « carte prépayée » devraient être remplacés par « prepaid card ».
- Dans la définition de « retrait en euros » (tant la définition concernant le retrait avec une carte de débit que le retrait avec une carte de crédit ou une prepaid card), il n'est pas nécessaire d'écrire dans la définition « de son compte ». En ce qui concerne la carte de débit, il est supposé de manière implicite que les espèces sont retirées de son propre compte. Cela n'est pas vrai pour la carte de crédit et la prepaid card.
- Dans « virement papier en euros », il est proposé de supprimer le mot « papier ». En effet, comme mentionné au point 4.3, il s'agit-là d'un service qui peut être fourni via différents canaux. La définition doit par conséquent être généralisée.
- Dans « duplicata d'extraits de compte », le mot « duplicata » peut être supprimé pour la même raison. Les mots « compte de paiement » doivent être remplacés par le mot « compte ». La définition doit par conséquent être généralisée.

4.3 Présentation du document d'information

Les services représentatifs doivent être présentés dans un format de présentation normalisé (article 2 de l'AR).

La CCS souligne qu'il est important que le document d'information mentionne tous les sous-services et conditions pour tous les services représentatifs, conformément au règlement d'exécution 2018/34 de la Commission européenne et conformément aux orientations de l'ABE.

Extrait des orientations de l'ABE : "Many services may be delivered through different channels. For instance, certain payment transactions might incur different fees depending on whether they are made online, by telephone or in branch. As the pricing differentiation might be particularly pertinent to customers if the costs vary significantly between channels, competent authorities are asked to indicate this in the template. Subsequently, a fee, even if the charge differs depending on the channel used, should be considered as one in the list of 10–20 fees; PSPs will still be able to disclose the range of fees for that one service in the FID. It is recognised however that the facility to use a particular channel might in itself constitute the service (e.g. if a customer is charged a fee to be able to use telephone banking)".

Extrait - règlement d'exécution (ue) 2018/34 de la Commission du 28 septembre 2017 définissant des normes techniques d'exécution en ce qui concerne les règles de présentation normalisées pour le document d'information tarifaire et son symbole commun, conformément à la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil : « 4. Lorsque des frais distincts sont facturés d'une ou de plusieurs des manières suivantes, les prestataires de services de paiement fournissent, dans la colonne «Frais» du service concerné et sur une ligne séparée, une description de chaque opération, canal ou condition donnant lieu au paiement de frais («types de frais») : (a) pour différents événements payants de la fourniture d'un même service (par exemple une redevance initiale d'activation ou des frais d'exécution successifs pour le même service); (b) pour différents canaux par lesquels le même service est demandé, utilisé ou fourni (par exemple le téléphone, une succursale ou l'internet); (c) selon qu'une condition particulière applicable à un même service est remplie ou non, telle que le respect d'un nombre minimal ou maximal de virements ou de retraits d'argent. ».

Ainsi, le document de présentation devra contenir dans la rubrique « extrait de compte », entre autres des sous-rubriques dans lesquelles les tarifs sont repris pour « extrait de compte par la poste », « extrait de compte électronique » et « duplicata d'extrait de compte ».

5 Comparateur

La CCS Consommation demande d'être informée à temps sur le développement du site comparateur par la FSMA et, le cas échéant, de donner de l'input avant que le site comparateur ne soit lancé définitivement.