

Note de conjoncture

Mobilité bancaire : le client avant tout ?

Depuis le 6 février dernier les banques ont l'obligation de proposer à leurs clients un service d'aide à la mobilité bancaire gratuit, prenant à leur charge toutes les formalités liées au changement de banque. Le client peut donc changer de banque plus facilement et à moindre coût. Mais les banques peuvent elles aussi y trouver un intérêt commercial et marketing.

Un dispositif pensé pour le client

Des démarches administratives simplifiées

Si la loi Hamon de 2014 sur la consommation avait déjà créé un service d'aide à la mobilité bancaire gratuit, ce dernier était plutôt l'apanage des banques en ligne qui y voyaient un excellent moyen de se démarquer et de conquérir de nouveaux clients. De plus, le dispositif n'était ni automatique, ni encadré dans des délais légaux.

Dorénavant, avec l'article 43 de la loi Macron, les banques ont l'obligation de proposer ce service gratuitement à leurs clients : toutes les formalités administratives de changement de domiciliation bancaire sont désormais effectuées par la nouvelle banque du client, après que celui-ci ait donné son accord formel par écrit via un mandat de mobilité bancaire. Le client peut même aller jusqu'à demander à sa nouvelle banque de piloter la clôture de son ancien compte : transfert des prélèvements et virements permanents, gestion de la relation avec la banque d'origine...

Un client informé tout au long du processus de changement

Le calendrier des échanges et des obligations légales des différentes parties prenantes est connu par avance par le client qui est informé tout au long du processus de changement. Le risque pour le client de voir un prélèvement rejeté pour compte clos est ainsi minimisé, voire nul. La réglementation proscrit également tout prélèvement de frais de rejets en cas de prise en compte tardive, garantissant la totale gratuité du dispositif.

Une source d'opportunités pour les (néo)banques & fintechs

De nouveaux échanges entre banques, créanciers et débiteurs

Ce nouveau dispositif nécessite la mise en place d'échange d'informations relatives au changement de domiciliation bancaire via des fichiers normés, à travers l'application SEPAmil Aigue-Marine qui permet à toutes les parties prenantes d'échanger de manière standardisée, sécurisée et confidentielle.

Une formidable opportunité de conquêtes

Bien que pensée en premier lieu dans l'optique de la protection du consommateur, la mobilité bancaire constitue aussi pour les banques un enjeu fort de conquête de nouveaux clients : jusqu'ici plutôt frileux, les clients peuvent dorénavant se lancer dans l'aventure du changement de banque, délivrés de toute « charge administrative ». Ce nouveau service profitera vraisemblablement avant tout aux banques en ligne (Boursorama, ING Direct, Fortunéo...), néo banques (Orange Bank, Carrefour banque) et autres *fintechs* (N26, Anytime, Lydia), déjà très attirantes par leurs coûts de gestion très faibles voire nuls.

Néanmoins, ce nouveau service peut aussi profiter aux banques dites traditionnelles : couplé à leurs produits d'appel (comme le crédit immobilier), les banques peuvent surfer sur la mobilité bancaire afin d'accueillir plus facilement un compte tout en proposant un produit (prêt, placement...). Ce service participe également à l'amélioration de l'image des banques, en leur permettant de promouvoir une image plus digitale et plus facile d'accès : dans un contexte de compétitivité accrue, celles-ci ont également tout intérêt à faire un focus (encore plus) important sur la fidélisation et la qualité de service.

Un service qui doit être éprouvé avant de s'étendre

Depuis son lancement, le nouveau dispositif de mobilité bancaire semble victime de son succès : surprises par l'importance des volumes de transfert de comptes, les banques ont vu leurs délais de traitement s'allonger. Ne disposant que de peu de temps pour se conformer à la réglementation, elles ont également souffert de problèmes de communication entre elles mais aussi avec les grands créanciers des clients (opérateurs télécoms, énergéticiens, etc.).

Cette nouvelle réglementation ne concerne cependant que :

- Les comptes de dépôts en euros et les moyens de paiement associés...
- ...de clients particuliers...
- ...n'agissant pas pour des besoins professionnels...
- ...et détenus au sein d'organismes et banques françaises

Une fois mature, il semble judicieux que le dispositif puisse s'ouvrir techniquement et commercialement à tous les prestataires de l'espace SEPA (y compris aux porteurs de compte professionnels, déjà demandeurs de ce type de service) et pour tout type de contrat (compte titres, crédit immobilier, PEA, assurance vie, etc.).

Néanmoins, l'ordonnance sur la domiciliation bancaire des revenus dans le cadre d'un crédit immobilier, adoptée le 31 mai dernier, semble constituer un frein à la mobilité bancaire : elle donne en effet la possibilité aux banques d'exiger la domiciliation des revenus lors de la souscription d'un emprunt immobilier en contrepartie d'avantages préférentiels, comme le taux d'intérêt par exemple. Comment dès lors conjuguer la facilité à changer de banque inscrite dans la loi Macron tout en étant lié légalement et contractuellement à la banque dans laquelle l'emprunt immobilier est souscrit ?

Septembre 2017

Forte de son expertise reconnue des métiers de la banque, Siltéa accompagne ses clients dans leurs projets règlementaires grâce à :

- *Son expertise sur les moyens de paiement*
- *Son dispositif de veille règlementaire et ses benchmarks*
- *Ses offres dédiées aux Moyens de paiement, à la Relation client et au Digital*

Aurélié BRUNO
Consultante senior

CONTACT

Jean-Luc CARPENTIER, Associé
Tél : + 33 (0)1 42 68 89 89
jean-luc.carpentier@siltea.com

CONTACT PRESSE

Sophie DUMONT
Tél : + 33 (0)1 42 68 74 48
sophie.dumont@siltea.com