

Policy Department
Economic and Scientific Policy

WORKSHOP

Consumer Protection in Financial Services

Presentations and Briefing notes

This compilation of briefing notes was requested by the European Parliament's Economic and Monetary Affairs Committee (ECON)

Only published in English.

Responsible Administrator:

Kamerling, Josina

Policy Department Economy and Science

DG Internal Policies

European Parliament

Rue Wiertz 60 - ATR 00L044

B-1047 Brussels

Tel: +32 (0)2 2831413

Fax: +32(0)2 284 90 02

E-mail: josina.kamerling@europarl.europa.eu

Manuscript completed in February 2009.

The opinions expressed in this document do not necessarily represent the official position of the European Parliament.

Table of Contents

Programme	1
Summary.....	3
Curricula Vitae.....	9
Slides.....	12
Session I - In the current financial climate are there any indications that financial institutions focus too much on the shareholder return and hence decision making on business practices and targets are more detrimental to other stakeholders such as consumers? How far should information and education be the responsibility of financial institutions and how can this improve transparency and consumer protection?	13
<i>Sebastien de Brouwer.....</i>	<i>14</i>
<i>Gijs Verwilt.....</i>	<i>18</i>
<i>Anne Fily.....</i>	<i>23</i>
<i>Dr Rym Ayadi.....</i>	<i>30</i>
Session II - What measures are available to consumers in the case of malpractice? How do supervisors intervene?.....	36
<i>Prof Jules Stuyck.....</i>	<i>38</i>
<i>Arne Huneke.....</i>	<i>45</i>
Papers.....	49
<i>Christian HUARD, Secrétaire Général de l'Adéc.: Audition sur les cartes bancaires par la Commission Européenne</i>	<i>51</i>
<i>Contribution de Christian HUARD à la publication : "Rapport Moral sur l'Argent dans le Monde 2008" de l'Association d'Economie Financière.</i>	<i>57</i>



PARLAMENTO EUROPEO EVROPSKÝ PARLAMENT EUROPA-PARLAMENTET
EUROPÄISCHES PARLAMENT EUROOPA PARLAMENT ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ EUROPEAN PARLIAMENT
PARLEMENT EUROPÉEN PARLAMENTO EUROPEO EIROPAS PARLAMENTS
EUROPOS PARLAMENTAS EURÓPAI PARLAMENT IL-PARLAMENT EWROPEW EUROPEES PARLEMENT
PARLAMENT EUROPEJSKI PARLAMENTO EUROPEU EURÓPSKY PARLAMENT
EVROPSKI PARLAMENT EUROOPAN PARLAMENTTI EUROPAPARLAMENTET

**DIRECTORATE-GENERAL INTERNAL POLICIES OF THE UNION
- DIRECTORATE A -
ECONOMIC AND SCIENTIFIC POLICIES**

Workshop: Consumer protection in Financial Services

21 January 2009

European Parliament, Brussels, Room: **Jozsef Antall 6Q2 15.00-18.30**
(Interpretation DE, EN, FR)

15.00-15.05 Introduction by ECON Chairwoman Pervenche Berès

15.05-17.00 **Session 1: In the current financial climate are there any indications that financial institutions focus too much on the shareholder return and hence decision making on business practices and targets are more detrimental to other stakeholders such as consumers? How far should information and education be the responsibility of financial institutions and how can this improve transparency and consumer protection?**

- Did boards ignore corporate governance issues and focus overly on quick returns, leading to malpractice?
- What measures should financial institutions take to ensure the selling of financial products is subject to control in order to ensure all the conditions and risks are correctly evaluated by the consumer?
- Is the rule of law at EU and national level sufficient in times of crisis? How do supervisors respond to issues of malpractice and misselling?

Guest speakers:

- Mr Sebastien de Brouwer, Head of Retail Financial Services, European Banking Federation
- Mr Gijb Verwilt, Netherlands Authority for the Financial Markets, Netherlands
- Ms Anne Fily, Head of Legal and Economic Department, BEUC (European Consumer's Organisation)
- Ms Dr Rym Ayadi, Senior Research Fellow, Ceps, Belgium and member of Fin-Use (the Commission' s Financial Services end user panel)

17.00-18.30 **Session 2: What measures are available to consumers in the case of malpractice? How do supervisors intervene?**

- Is there enough protection at European level, in the case of cross border issues?
- What do you think of the Commission's Green Paper on Collective Redress? Does it cover all issues?
- The right of consumer to have a voice on public intervention (Northern Rock, Ice Save, Fortis, Dexia)
- What measures need to be taken on the supervisory level to ensure consumers are protected both nationally and cross border?
- Does the credit ombudsman created in some EU countries help consumers in the current crisis

Guest speakers:

- Prof Jules Stuyck, Leuven University, Belgium
- Mr Arne Huneke, Consumer Protection/Legal Department Federal Finance Supervisory Authority(BAFIN), Germany
- Mr Christian Huard, ADEIC, France
- Mr Dirk Staudenmayer, Head of Unit Financial Services and Redress, European Commission, DG Sanco

Workshop Consumer Protection in Financial Services 21 January 2009

First session:

In the current financial climate are there any indications that financial institutions focus too much on the shareholder return and hence decision making on business practices and targets are more detrimental to other stakeholders such as consumers? How far should information and education be the responsibility of financial institutions and how can this improve transparency and consumer protection?

Sébastien de Brouwer (EBF)

The remuneration and compensation policies of financial institutions will have to be revised.

- There is a link between remuneration and performance
- Director's remuneration policy has to be disclosed
- Shareholders have to be involved

There were shortcomings in risk management and corporate governance but not a link between corporate governance and risk management failures and malpractice or mis-selling of bad products to consumers. Only bad incentives at the retail level can have had an influence on misselling.

Consumers generally have a low level of financial literacy, The EU, national governments and banks can work together to improve it. However, financial literacy will never replace consumer protection.

Development of a single EU retail banking market is progressing. A level playing field is good for all participants.

In MiFiD there is an obligation to advise, isn't this useful to introduce elsewhere?

The EBF sees this as an additional service that can be offered to consumers, but not all responsibility has to be removed from the consumer.

Gijs Verwilt (AFM, Netherlands)

EU legislation should:

- Create a level playing field for offering financial products throughout the EU
- Create a 'duty of care' when financial products are offered
- Create a situation where it is clear to the retail investor what the specifications are of the financial products he can choose from
- Leave room for national legislation where product markets are still national

Some problems with existing legislation:

- Internal bonus schemes may give the wrong incentives, and there is in general too little attention for these schemes within financial institutions
- Financial advisors should advise their clients about the whole range of financial products available, not just some of it, and from a consumer perspective
- Structured products can only be subject to non-enforceable self-regulation, and above EUR 50.000 the products are exempt from regulation, additionally, the distributors might not even understand these products themselves

To help consumers, the Netherlands AFM has created the 2-page 'Financial Products Information Leaflet', which lets the consumer compare complex financial products more easily. The obligation to provide such a leaflet with every financial product has been introduced in the Netherlands in 2002.

What is your assessment of the Key Investor Document?

It has to be geared to the perception of the consumer, cannot be a legal document and cannot cover 100% of the financial market

Anne Fily (BEUC)

Consumers have suffered from irresponsible boards of financial companies, seeking short-term profits and underestimating risk

Suggestions: -Disconnect manager remuneration from short-term company profits
-Make remuneration more transparent
-Develop a code of conduct

Consumers lack appropriate information and qualitative advice

Suggestions: -Ensure the provision of timely, short, complete, understandable and comparable information
-Make available affordable independent advice

Financial education is not always helpful, especially not with large, complex and important investments. We have to create a distinct supervisory body to be in charge of consumer protection and merge existing supervisory authorities at the national level, and perhaps create one European Supervision Authority for the whole of the EU

Reward packages: what EU measures should be taken to deal with that? What is the most effective way?

A code of conduct might be a solution.

Rym Ayadi (CEPS)

At the moment, consumer protection is not an objective in prudential financial regulation. Deposit guarantees, bail-outs and other government measures do not offer the retail consumer much protection. The way forward is to provide more disclosure and relevant information, to enhance EU legislation, to stimulate a consumer voice in policy making and possibly a level 3 committee for retail financial services. Financial education is also important but it would be foolish to believe that this is *the* solution.

Is there any progress in the development of a single EU retail banking market?

We need an 'observatoire'/website to compare products, a level 3 committee purely for retail financial services might also be appropriate.

Second session:

What measures are available to consumers in the case of malpractice? How do supervisors intervene?

Jules Stuyk (University of Leuven)

With regard to the Green paper on consumer collective redress, there is no unitary EU model in these matters. While it is desirable that consumers are compensated for damages, there is no wish for a US style class actions system. So what is to be preferred in the EU? The choice is between Opt-in and Opt-out schemes, public actions, private actions and voluntary systems.

Arne Huneke (BaFin, Germany)

In Germany, private protection is provided by several Ombudsmen, Consumer Advice Centres and by private mediation. Public protection is provided by the Government, the Bundesbank and the Federal Financial Supervisory Authority (BaFin). Malpractice is the domain of BaFin, however, not all complaints that are looked at are cases of malpractice and no single consumer interests can be enforced since BaFin is only allowed to look after the public interest.

Christian Huard (ADEIC, France)

"Two standardised, comparable pages that form the heart of the contract" are very important for consumer protection as contracts get longer and longer. More education cannot replace this need.

Independence of information that goes to the consumer is important, advice alone is not enough.

The way information is delivered has to be rethought. It cannot be the responsibility of professionals only to inform consumers.

Short-termism in the corporate reward systems has had grave consequences for consumers.

As for standardising retail financial markets, why can bank account numbers not be transferred from one bank to another? A lot has still to be done, and the coordination of the different models in the EU will have to start.

Dirk Staudenmayer (European Commission, DG SANCO)

Often consumers cannot get back their money in case of malpractice, and have to resort to a collective redress. However, of 27 Member States, only 13 have a collective redress system. In these member states, cases involving financial services make up a large number of the total amount of collective redress cases, namely 39%. The next sector only accounts for 23% percent of cases.

None of the national systems is perfect, but then again a one-size-fits-all system for every kind of complaint is not possible anyway. The Commission is trying to come up with some ideas for the way ahead:

The Commission has 4 different proposals:

1. Status quo: i.e. national systems
2. Cooperation between Member States: Here, nationals of Member State 1, if they are hurt by a company in Member State 2, can make use of the system of collective redress in Member State 2. At present this is not yet the case. It would be a cumbersome system in practice however.

3. A policy mix with extrajudicial settlements with help from the governments for medium-sized claims, government intervention for small claims and the court for large claims

4. European class action litigation, although no American-style class actions

In July or August 2009 the Commission will publish a White paper on the regulatory response to the crisis. In March a brief communication will be sent out setting the priorities on retail financial services.

A few considerations:

- Pre-contractual information: information should be clear and comparable. The Key Investor Document (UCITS IV) is currently being tested.
- Financial education effectiveness is also being tested
- The use of standardised products in retail financial markets is being looked into.

In MiFiD there is an obligation to advise, isn't this useful to introduce elsewhere?

A duty to advise is difficult to implement because it cannot be enforced. It is impossible to check whether banks give advice to customers, unless all conversations are recorded.

Curricula Vitae

Session I - Speakers

Sebastien de Brouwer

Current occupation: European Banking Federation - Head of Retail Financial services, Legal and Social affairs department - Member of the Management Committee. In charge of Legal, Retail, Social affairs, and Financial crimes related matters. Members of various Expert Groups at EU level, Members of the Certification Committee of the European Banking Training Network (EBTN), Past-Secretary of the European Banking Industry Committee (EBIC)

1998 - 2006: Belgian Finance Federation (Febelfin - Trade Association which represents the interests of the Belgian financial sector), Head of European Affairs, Member of the Executive Committee (2005-2006). Advisor Legal Department (1998-2005) Trainer for various banking courses, Training magistrats.

Prior work experiences: The Bank of New-York (Global Custody), Royale Belge (Management and study of the legal aspects of important claims)

Gijs Verwilt

Mr Verwilt is a senior officer at the Strategy, Policy and International affairs department of the Netherlands Authority for the Financial Markets (AFM). His department is responsible for monitoring market developments and determining the impact and actions to be taken (e.g. of the credit crunch) and dealing with all legislative developments (international and national level) regarding financial supervision; e.g. implementation of MiFID, PSD, UCITS. Furthermore, He is a member of the CESR Expert Group Investment Management (Committee of European Securities Regulators). Before joining the AFM he had been working as a tax lawyer.

Anne Fily

Anne Fily is currently Head of the Economic and Legal Department at the European Consumers' Organisation BEUC in Brussels . Ms Fily has vast experience in the field of consumer rights and consumer protection; she started her career in 1985 at the Directorate of the General Directorate for Competition Policy, Consumer Affairs and Fraud Control (DGCCRF) in the French Ministry for Economic Affairs, Industry and Employment. In 2003, Ms Fily worked at the European Commission as a national expert in the Directorate General for Health and Consumer Affairs where she stayed four years. Just before joining BEUC, Ms Fily worked in the Bureau for Economic Consumer Protection (DGCCRF). .

Ms Fily has a Master degree in Business Law from the University of Rennes, as well as a Master Degree in "Training and project management engineering" from the University of Paris VI.

Dr Rym Ayadi

Dr. Rym Ayadi is Senior Research Fellow and Head of Research of the Financial Institutions, Prudential Policy and Tax Unit at the Centre of European Policy Studies. Rym has been working on financial services, financial markets and regulation areas in Europe over the past ten years. She is expert member of FIN-Use forum, an independent expert forum set by the European Commission on financial services matters from users' perspective and invited expert in several research projects on her areas of expertise.

Session II - Speakers

Prof Jules Stuyck

Qualifications: Law degree K.U.Leuven 1970; ph d K.U.Leuven 1975, admitted at the Brussels bar 1984.

Present Functions: Professor of European law and consumer law at the Law Faculty of the K.U.Leuven (Belgium); director of the Centre for Advanced legal Studies (responsible for the LLM programme), director of the Study Centre of Consumer law. Professor of European law at the Radboud Universiteit Nijmegen (the Netherlands). Visiting professor of European Competition law at the Central European University, Budapest (since 2000). Partner with Liedekerke.Wolters.Waelbroeck.Kirkpatrick, Brussels, head of the department of European law and Competition law. 2007-2008 Visiting professor in European consumer law at the Université Pantéon-Assas Paris 2

Past functions include: professor at the college of Europe (Bruges)(1989-1994); Visiting Jean Monnet professor at the University of Bonn winter term 1990 and winter term 1995.

Publications: Author of about 350 publications.

Editorial Boards: Editor in Chief of Droit de la Consommation/Consumentenrecht, Larcier, Brussels; member of the editorial board of Journal of Consumer Policy and of Revue européenne de droit de la consommation, Larcier; member of the consulting board of European Review of Contract Law, De Gruyter, Berlin.

Arne Huneke

After law school in Greifswald (Federal-State of Meckelenburg-Vorpommern) and Berlin, he first worked for the "Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung" (Ombudsman for health and long term care insurance) in Berlin, Germany. Since August 2007 he works for BaFin as an abstractor (Referent) in the legal departement for consumer protection.

Christian Huard

Profession: Professeur de Mathématiques en lycée depuis 1971.

Principales fonctions actuelles dans la consommation: Secrétaire Général de l'Adéc - Association de Défense, d'Education et d'Information du Consommateur -, depuis 1988 (Ex-Adéc-Fen créée en 1983 : Association de consommateurs de la Fédération de l'Education Nationale, devenue, en 1999, association de consommateurs adossée à la nouvelle confédération syndicale UNSA avec ouverture à tous les consommateurs). Membre du Conseil National de la Consommation et de son bureau. Rapporteur du groupe de travail du CNC sur "les nanotechnologies et les consommateurs". Membre du Comité Consultatif des Services Financiers et du Comité National SEPA. Membre du Conseil Supérieur d'Orientation et de Coordination de l'Economie Agricole.

Dirk Staudenmayer

Professional experience at the European Commission:

From November 2003 to date: Head of Unit "Financial services and redress", Directorate-General Health and Consumers.

Main areas of work of the Unit: Financial services, inter alia the Directives on Consumer Credit and Distance marketing of financial services, Collective consumer redress, Injunctions Directive, Alternative Dispute Resolution. European Contract Law

From August 1999 to January 2004: Assistant to the Director-General, Directorate-General Health and Consumer Protection.

February 1999 – July 1999: Assistant to the Director, Directorate A Consumer Policy, Directorate General XXIV – Consumer Policy and Consumer Health Protection.

January 1998 – January 1999: Unit “Policy Development” and Assistant to the Director, Directorate General XXIV – Consumer Policy and Consumer Health Protection.

May 1996 - December 1997: Unit “Transactions”, Directorate General XXIV – Consumer Policy, Official responsible for negotiation of the Directive on price indication and the Directive on the sale of consumer goods in EP and Council.

July 1994 - April 1996: Unit “Drafting and implementation of legislation”, Consumer Policy Service.

Education: June 2001: PhD magna cum laude, University of Bonn, Doctorate thesis with regard to EC competition law.

July 1992: Summer course on Private International Law at the Academy of International Law, The Hague/The Netherlands.

October 1990 - May 1991: Postgraduate studies of EC Law at the Centre Européen Universitaire, Nancy/France. (Diplôme d’Etudes Supérieures Européennes and Diplôme d’Etudes Approfondies de Droit Communautaire).

November 1985 - July 1990: Law School of the University of Erlangen – Nürnberg, Germany.

Publications and academic activities: Numerous publications in particular in the areas of European contract, consumer, competition and education law.

Honorary professor of the Law Faculty of the University of Münster/Germany.

Associate editor of three law reviews.

Member of the Kuratorium of the Max-Planck-Institut für ausländisches und internationales Privatrecht, Hamburg/Germany.

Slides

Session I - In the current financial climate are there any indications that financial institutions focus too much on the shareholder return and hence decision making on business practices and targets are more detrimental to other stakeholders such as consumers? How far should information and education be the responsibility of financial institutions and how can this improve transparency and consumer protection?

**Presentation by
Sébastien de Brouwer
Head of Retail Financial Services, European Banking Federation**



Workshop : Consumer protection in Financial services

21 January 2009

Sébastien de Brouwer

Head of departement

European Banking Federation (EBF)



European Banking Federation (EBF)

- 31 national member Associations
(EU + EFTA countries)
- Over 5 000 banks, large and small, wholesale and retail financial institutions
- Ultimate aim: To achieve an integrated European financial services market

www.ebf-fbe.eu

2

1. Current context

- Financial crisis
 - Too early to draw conclusions but radically changed environment
 - Global problems demand global responses
 - Better not more regulation
 - Regulation should not stifle innovation
 - Improved execution
 - Culture changes
 - Lessons for banks
 - Lessons for policy-makers and supervisors
- What to avoid under the present crisis
 - prioritisation is necessary
 - Over-reaction must be avoided
 - Further legislation is not always the solution
- The rationale for greater integration will remain (the momentum toward integration may even well increase) but the short priority is to restore **confidence** to financial markets (responsibility, accountability, transparency)

2. Corporate Governance

- Remuneration and compensation policy
 - Director remuneration : horizontal issue not only related to financial institutions
 - Link between remuneration and performance
 - Disclosure of the policy on director's remuneration
 - Involvement of shareholders
 - Specific issues related to financial services (traders and other financial functions)
 - Measures at national level as regulatory frameworks differ across Member States
 - Some principles :
 - compensation should be based on performance and should be aligned with shareholders' interests and long term, firm-wide profitability
 - Compensation incentives should not induce risk-taking in excess of the firm's risk appetite
 - Commissions and other incentive compensation at the retail levels should be managed to avoid incentives to "mis-sell" products (such as subprime mortgages) to consumers
- Risk management

3. Retail Investment Products EU regulatory Framework


- UCITS directive (simplified prospectus, KII)
- MiFiD
 - MiFiD has been designated as a horizontal and comprehensive investor protection standard for investment products to retail investors (information requirements, suitability and appropriateness tests, best execution requirements and conflict of interest rules)
 - LPF should exist between potentially competing retail investment products. Product disclosure requirements should be coherent across sectors and on a comparable level so as to provide the client in all cases with sufficient information for his decision
 - EBF believes that MiFiD standards are sufficient as regards to information to be provided to retail investors (information to be provided shall be “fair, clear and not misleading” ; “appropriate information shall be provided in a comprehensible format” about proposed investment strategies and types of financial products, including the risks associated with certain investments and costs and charges).

4. Financial literacy

- **Importance of financial education**
 - Large amount of international surveys have demonstrated consumer’s generally low level of understanding of financial matters and of basic economics
 - Education in financial matters is becoming increasingly important as innovation and globalisation are increasing the range and complexity of financial services on offer
 - Only people with good knowledge are able to make good decisions and to decide what kind of products they really need.
- Financial education is an essential component **to empower consumers** and to ensure that the single market can bring direct benefits to them
- EU and national authorities, along with banks (and banking federations) and consumer organisations have an important role to play
- Banks and national banking federations are already very active in financial education
- **Financial literacy complement consumer protection**

Thank you for your attention

**Presentation by
Gijs Verwilt
Authority for the Financial Markets, Netherlands**




Is the customer king?

Brussels, 21 January 2009

Gijs Verwilt
Strategy, Policy and International Affairs department

Netherlands Authority for the Financial Markets

20 januari 2009



OUR THOUGHTS ABOUT THE FUTURE

1. **Attention given to cross-sectoral and cross-distribution consistent regulation at EU level**
2. **Duty of care at distribution level**
3. **Transparency at product level**
 - Geared to the perception of the retail investor
4. **Room allowed to create consistent regulation at national level for product markets that are still pre-dominantly national**

2 Is the customer king? 20 januari 2009

AFM OBJECTIVES



- Enable retail customers to understand and compare products
- Duty of care by the financial service provider
- Transparency of costs and inducements
- Level playing field between products



Some issues we see & addressing the issues...

3 Is the customer king?

20 januari 2009

SOME ISSUES WE SEE



Examples seen in the Dutch market

1. Uneven regulation influences market negatively

- **Insurance investment products sold inadequately**

- Mortgages sold inadequately

2. Inadequate regulation increases risk of investors making bad decisions...

- **Misinformed customers investing in structured products**

- Misinformed customers investing in real estate funds

3. ...or getting inadequate advice

- Inadequate investment advice about insurance investment products including insurance investment mortgages

4 Is the customer king?

20 januari 2009



	Collective investment product	Insurance investment product
Transparency of costs	<ul style="list-style-type: none"> • TER / PTR • Simplified prospectus 	<ul style="list-style-type: none"> • financial information leaflet
Transparency of inducements	<ul style="list-style-type: none"> • MiFID regulations 	<ul style="list-style-type: none"> • Since 2009: MiFID inducements applicable to non-MiFID intermediary
Duty of care	<ul style="list-style-type: none"> • MiFID regulations 	<ul style="list-style-type: none"> • Since 2006: duty of care comparable to MiFID
Tax	<ul style="list-style-type: none"> • Deferred income tax and avoided wealth tax 	<ul style="list-style-type: none"> • Deferred income tax and avoided wealth tax



Currently	Missing
<ul style="list-style-type: none"> • Inducement legislation (external) 	<ul style="list-style-type: none"> • Attention for internal bonus schemes
<ul style="list-style-type: none"> • Duty of care 	<ul style="list-style-type: none"> • Adequate advice across product groups

Self regulation: principles

- Structured products are typically securities
- prospectus directive






- Name reflects content
- Qualitative explanation
- Description of underlying value
- Description of structure and features
- Example of working of product
- Description of expected value and a good and bad scenario
- Purpose and target group of product

However: Self regulation is only partly succesfull

- No legislation > no sanction
- EU passport
- 'Execution only' distribution
- €50,000 exemption

Financial Information Leaflet

[Name of product]
[Name of financial institution]

-  **The product**
-  **The risks**
-  **The costs**
-  **The yields**
-  **Premature termination**

Consult the Financial Information Leaflet before you decide to take out [a/an] [the product name] [type of product]. You should also compare this Financial Information Leaflet with the leaflet available for other [types of product]. Be sure to also read the offer and the general terms and conditions.

Calculations in this leaflet are based on an annual deposit of € 1,200 and investments consisting of a combination of shares and bonds, each of which account for 50% of the investment. For further information, go to: [www.definancieleb\[pluiter.nl\]](http://www.definancieleb[pluiter.nl])

If you have any questions, please contact:
(name, address and telephone number of financial institution)
or contact an advisor.

Please note
Calculations are based on an annual deposit of € 1,200 and investments in shares and bonds, each of which account for 50% of the investment.

This Financial Information Leaflet was compiled on [date] according to the conditions set out by the Netherlands Authority for the Financial Markets (AFM) (www.afm.nl), which is the supervisory authority for the savings, loans, investment and insurance markets.

What is [Name of product]?



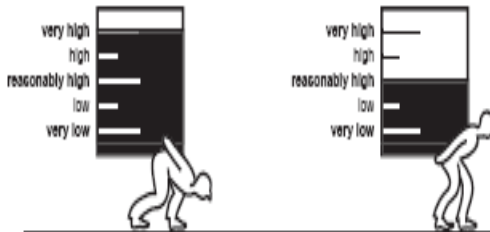
When you	You must	You can
invest	pay in a fixed monthly amount inquire about the amount and what you are investing in	accumulate an amount of money
and take out insurance	pay a monthly premium inquire about the amount	bequeath a fixed amount to next of kin upon your death

What are the risks?



Risk that you will lose your deposit

If the product is terminated prematurely (1 year) After the full term (10 years)



What can happen in the worst-case scenario?

If the product is terminated prematurely, you could lose your entire deposit

at the end of the full term (10 years), you could lose your entire deposit

What are the costs?



The resulting costs based on a forecast of a 4% increase in the value of the investment

	Value	Costs involved	What you retain
After 1 year		€ 60 insurance premium € 100 other costs € 40 if terminated prematurely	
	€ 1,280	- € 200	= € 1,080
After 6 years		€ 330 insurance premium € 600 other costs € 170 if terminated prematurely	
	€ 8,800	- € 1,100	= € 6,600
After 10 years		€ 600 insurance premium € 1,680 other costs € 0 if terminated prematurely	
	€ 14,280	- € 2,280	= € 12,000

What could the [Name of product] yield?



The resulting yield based on historical data

The resulting yield based on a forecast of a 4% increase in the value of the investment

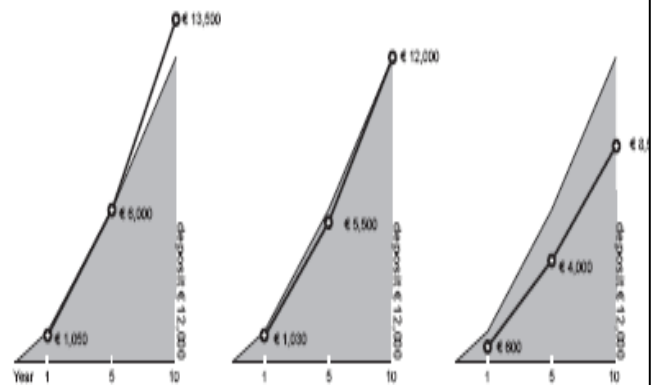


The resulting yield based on a pessimistic forecast

The yield is greater than the deposit

The yield is about the same as the deposit

The yield is lower than the deposit



What happens in the event of premature termination?



Premature termination	Consequences
upon your death	your next of kin receives a fixed amount inquire about the conditions
if terminated due to other circumstances, such as divorce, loss of job or occupational disability	penalty costs apply inquire about the amounts

Presentation by

Anne Fily

Head of Legal and Economic Department, BEUC (European Consumer's Organisation)




European Parliament

21 January 2008


*Workshop on
Consumer Protection
in Financial services*

Anne Fily



Impact of the current crisis on consumers

- ✓ The financial crisis which is transforming now into economic crisis affects more and more consumers who are concerned with their bank deposits, consumer and mortgage credits, pension schemes, investments, etc.
- ✓ Lack of regulation and supervision over financial service providers and products
 - shakes the basis of the overall financial system
 - undermine the protection of savings and investments
 - distresses the credit market and
 - deteriorates consumers' confidence.





- ✓ It is therefore paramount for consumers
 - to feel secure regarding their bank deposits and investments,
 - to access credit, on fair terms,
 - to get reliable, clear and timely information
 - to have the possibility to be recovered from damages.
- ✓ On the other side, financial services providers
 - must be better regulated and supervised and
 - must assume the responsibility for their decisions



Corporate governance

- ☞ The way in which CEOs of certain companies are remunerated leads them to:
 - * Seek short-term profits
 - * Underestimate the risk
- ☞ As a result:
 - * Disregard to the long-term effects of their decisions
 - * Financial and economic instability
 - * Consumers suffer as the least protected and most vulnerable group



Corporate governance



Suggestions

- ☞ To disconnect company's short-term performance from manager's remuneration
- ☞ Transparency of managers' remuneration
- ☞ To develop a code of conduct, using best practices, for financial institutions to behave in a responsible way



Precontractual Information on Financial products and services



- ☞ Consumer has access to the information which is often very long and not consumer-friendly
- ☞ Information is not very helpful to compare products and to make the right choice



Precontractual Information on Financial products and services



Suggestions

- ☞ Provide timely, short, complete, understandable and comparable information
- ☞ Create a single risk indicator for each financial product
- ☞ Develop the concept of simplifying and standardising financial services
- ☞ Stricter rules on marketing and advertising practices (to avoid wrong and misleading information)
- ☞ Important: provision of information does not exempt the service provider from his other responsibilities (ex. responsible lending)



Financial advice



- ☞ Everywhere in the EU, there is a lack of the independent advice
- ☞ "Advice" is in general only provided by financial services providers
- ☞ It is often not targeted to consumer's needs and expectations



Financial advice



Suggestions

- ☞ Important: make difference between financial information and financial advice
- ☞ Affordable independent advice is necessary to prevent wrong decisions:
 - * Ensure the reliability of information
 - * Make it easier for consumers to claim compensation (the burden of proof to lie with the financial service provider)
 - * Set up a MiFID profile for each investor (and periodically reassess it to ensure it fits consumer's needs)
- **Funding for independent advisors (partly by public authorities and partly by consumers.**
- **Advice could be provided by consumer organisations or other independent body**



Financial education



Consumer's perspective

- ☞ Financial products are increasingly complicated (even for financial experts)
- ☞ Consumers are not always rational (behavioural economics)
- ☞ Financial education may be useful for small purchases (bank account, credit card, etc.) but not for heavy investments (mortgage, securities, life insurance, etc.)
- ☞ Studies show ineffectiveness of financial education (consumers' decisions become even worse)
- ☞ Pitfall: 'atout' for service provider to avoid his responsibility



Financial regulation and supervision



- ⊖ Legislation is incomplete and does not always work in practice (ex. deposit guarantee schemes)
- ⊖ Incapacity of national supervisory authorities to correctly detect the risks and to impose the necessary measures to avoid the crisis
- ⊖ No sufficient cooperation between national supervisors
- ⊖ Conflict of interests between financial sector stability and consumer protection
- ⊖ Financial advertising is not enough controlled
- ⊖ As a result:
 - * uneven situation in different Member States
 - * consumers are put at risk



Financial regulation and supervision



Suggestions

- ⊖ Need for more powerful and independent supervisors everywhere in the EU
- ⊖ Create a distinct supervisory body to be in charge of consumer protection (participate in advertising control, financial information, out-of-court dispute resolution, early warning system, etc.)
- ⊖ Merge existing supervisory authorities (bank/non bank credit, insurance, securities, pension funds, etc.)
- ⊖ Create a European Supervision Authority to take coordinated actions at the EU level (the global supervisor to control the global financial system)



Presentation by

Dr Rym Ayadi

Senior Research Fellow, Ceps, Belgium and member of Fin-Use (the Commission's Financial Services end user panel)



Are Financial Services' Consumers Protected?: Lessons from the Crisis

Dr. Rym Ayadi, Senior Research Fellow, Head of Financial Institutions and Prudential Policy Unit, CEPS, Member of FINUSE, Brussels

Brussels, January 21, 2009

1



Key Ratios of "Troubled" Banks

Banks (December 2007)	Country	Pre-tax profits (millions €)	Tier 1 (%)	Loans / Deposits (%)	Equity / Assets (%)	Asset / GDP (%)	ROE (%)	Cost-to-income (%)
Fortis Bank	Belgium	1,435	9.5	118.8	4.4	229.1	4.2	87.3
Dexia Bank	Belgium	1,090	8.1	106.2	2.0	79.0	20.2	63.2
KBC Bank	Belgium	3,284	7.8	99.3	4.4	92.4	24.0	56.9
Bank of Ireland	Ireland	1,933	8.1	158.1	3.4	103.6	28.6	55.8
Allied Irish Banks	Ireland	2,508	7.5	157.9	6.2	93.3	22.6	52.4
Anglo Irish Bank	Ireland	2,143	8.6	125.7	4.2	50.7	52.7	30.8
Kaupthing Bank	Iceland	889	9.6	239.2	6.7	402.3	22.7	53.1
National Bank of Iceland	Iceland	500	10.1	142.3	6.0	230.0	24.7	61.0
Glitnir Bank	Iceland	372	8.1	274.2	5.7	221.8	20.2	63.1

Brussels, January 21, 2009

2



What are the Anomalies?

- Irresponsible lending
- Herd behavior in the financial markets – race to short term profits
- Investments in high return (although in) toxic products
- Wrong incentives and exorbitant compensations and bonuses
- Assuring role of credit rating agencies and auditors
- Amplifying role of un-regulated players (hedge funds..)
- Moral hazard (TBTF)
- Ineffective regulation (Basel)
-

Brussels, January 21, 2009

3



Has Prudential Regulation been Effective to Prevent the Crisis and to Protect Consumers?

- **Sole objective is to strengthen the soundness and the stability of the banking system**
- Capital ratio (Basel I) only considers credit risk and market risk
- Calculation of RWA based on external rating agencies (considerable flaws)
- Definition of Tier 1 and Tier 2 not harmonized
- Minimum of 8% is not sufficient to account for all risk in OBS including other risks (counterparty credit risk, liquidity risk, systemic risk...)
- Did not impede banks to take irresponsible risks
- Basel II - more **perverse incentives** and **regulatory arbitrage** under Pillar 1 => Danger to rely on risk sensitive capital requirements measures only...
- **Consumer protection is not an objective in financial regulation**

Brussels, January 21, 2009

4



Deposit Guarantee Schemes – Did they Cure the Harm?

Before the financial crisis				After the financial crisis October 2008
Country	Legal framework	Coverage	Funding	
Belgium	Established in 1975, EU Directive in 1995 Separate legal organization	Coverage per depositor per institution , 20.000 € No co-insurance No coverage for deposits in non EU currencies	Ex-ante, no public contributions, additional contributions can be required in the amount of up 200% of the regular annual contributions. No risk based contributions	The CBFA announced to increase the coverage limit to 100.000 € and to extend the protection, if needed, to other financial firms such as insurance companies and cooperative banks for products similar to bank deposits.
Iceland	Established in 1985 and revised in 1996, EU Directive in 1999 Official permanent fund	Coverage for foreign currencies also granted Coverage per depositor of about 22.000 € 86.8% of deposit value coverage No co-insurance	No-risk adjusted premiums 0.15% annual premiums Private funding (banks) and no public support	The government has promised to compensate Icelandic deposit holders the full amount , and it does not discriminate between Icelandic and European deposit holders
Ireland	Established in 1989 Updated in 2005 after the introduction of the Directive 94/19/EC Public	Coverage per depositor, 20.000 € 10% co-insurance, Payout limit up to 90% of the insured deposits, subject to a max payment of 20.000 €	Ex-ante , no public contributions, No risk-based contribution, Extraordinary contributions if needed (if members contributions less than 0.2% of their relevant “ deposits”), dependent intervention decisions	The Parliament passed legislation guaranteeing 100% of the deposits and borrowings of six major Irish banks from €20,000 to €100,000 per depositor per institution.

Brussels, January 21, 2009

5



Deposit Guarantee Schemes – Did they Cure the Harm?

- No signs of restoring of market confidence
- Government interventions (DGS (public funding) and bail-outs... offer « some » protection to depositors at the price of increasing moral hazard, but almost “no” protection to retail investors

Brussels, January 21, 2009

6



Lessons From the Crisis for Consumer Protection – Disclosure/Relevant Information

- Consumers must be able to compare products/services, prices and practices between MS
- An observatory of retail financial products/services, prices and practices must be put in place to help consumers for their financial decisions
- A list of mal practices and mis-selling has to be reported in official websites (ECB, National Central Banks....)
- Financial institutions must inform their customers about the products, the costs incurred, the risks inherent to their investments, the level of their protection (case of investment products sold as guaranteed products (from LB))

Brussels, January 21, 2009

7



Lessons From the Crisis for Consumer Protection – Financial Education

- It would be foolish to believe that financial education is the solution to personal financial woes
- Financial education should not be seen as a tool to heap all the responsibility onto the consumer to make more informed decisions about his/her financial future
- It should be the responsibility of financial institutions to inform/educate their clients about the risks incurred

Brussels, January 21, 2009

8



Lessons From the Crisis for Consumer Protection – Role of Authorities and Consumer Voice

- Ensure effective implementation of EU directives in the retail financial services field (consumer credit, future actions on mortgage credit (responsible mortgage credit), bank mobility in relation to current accounts, UCITS...)
- Improve effectiveness of the regulatory process: A Level 3 committee for retail financial services?
- Enhance consumer voice in financial services policy
- A European network of specialised national experienced user groups to defend financial users interests

Brussels, January 21, 2009

9



Contact Details
Dr. Rym Ayadi

rym.ayadi@ceps.eu

Brussels, January 21, 2009

10

Session II - What measures are available to consumers in the case of malpractice? How do supervisors intervene?

**Presentation by
Prof Jules Stuyck
Leuven University, Belgium**

European Parliament 21 January 2009

The Green Paper on Consumer Collective Redress

Jules Stuyck
Professor K.U.Leuven
Partner Liedekerke, Brussels

Outline

- Introductory remarks
- Some Reflections on the Green Paper
 - Piece meal approach
 - The objectives
 - Opt-in or opt-out
 - Public or private actions
 - ADR
- Some concluding remarks and questions

Manchester 12 January 2009 Jules Stuyck

2

Introductory remarks 1

- The background
 - The Leuven Study for DG Sanco, January 2007 and the Leuven Event June 2007
 - The White Paper on damages actions for breach of EC antitrust rules (2008) 165 final
 - The Problems Study and the Evaluation Study

Manchester 12 January 2009 Jules Stuyck

3

Introductory remarks 2

- The debate
 - The conundrum
 - The aversion of US type class actions
 - The *acquis communautaire*
 - Existing collective redress in Member States

Manchester 12 January 2009 Jules Stuyck

4

Some reflections on the Green Paper

- Piece meal approach
- The objectives
- Opt-in or opt-out
- Public or private actions
- Voluntary systems (including ADR)

Manchester 12 January 2009 Jules Stuyck

5

Piece meal approach

- A DG Comp White Paper on damages actions for breach of the EC antitrust rules and a DG Sanco Green Paper on Consumer collective redress
- Importance of collective actions in general
- Consumer protection and investor protection

Manchester 12 January 2009 Jules Stuyck

6

The objectives

- Private enforcement of EC antitrust rules (including collective actions for damages): full and effective compensation for victims so as to guarantee effective enforcement
- Consumer collective redress: promoting the retail internal market by making consumers and retailers as confident shopping cross-order as in their home market
 - Is this not too ambitious? Is it ambitious enough?

Manchester 12 January 2009 Jules Stuyck

7

Opt-in or opt-out?

- Very few opt-out systems in EU
- Associated with US/arguments against:
 - ✓ they would favour the pursuit of non collective interests/encourage non-meritorious claim
 - ✓ they imply a costly pre-trial discovery procedure which is foreign to national procedural traditions.

.. / ..

Manchester 12 January 2009 Jules Stuyck

8

Opt-in or opt-out? continued

- ✓ contingency fees, explaining the success of American class actions, are contrary to public order
- ✓ opt out would be at variance the "due process" requirement of Article 6 ECHR (the question has not been decided by the ECtHR)

Manchester 12 January 2009 Jules Stuyck

9

Public or private actions?

- There is a public/private enforcement divide in the EU
- The Commission suggests that the CPC Regulation could be amended to include a power for the competent authority to require the trader to compensate consumers that have been harmed; *how?*

Manchester 12 January 2009 Jules Stuyck

10

voluntary systems

- Option 3: Mix of policy instruments
- ADR: is mediation/arbitration suited for collective claims?
- Good idea (para 46 Green Paper): encourage internal complaint-handling systems
- Out-of-court settlement with judicial confirmation as in the Netherlands is worth studying as a model

Manchester 12 January 2009 Jules Stuyck

11

Some concluding remarks and questions 1

- The Green Paper is well prepared and overall it asks the right questions
- Consumer collective redress is presently underdeveloped in the EU
- There is no such thing as a unitary model
- There is a continuum of consumer redress mechanisms

Manchester 12 January 2009 Jules Stuyck

12

Some concluding remarks and questions 2

- Is an initiative limited to cross-border claims worth the effort?
- Is a consumer specific approach efficient?
- Doesn't the Commission overestimate the potential for public enforcement?
- American class actions should be examined objectively

Presentation by

Arne Huneke

Consumer Protection/Legal Department Federal Finance Supervisory Authority(BAFIN), Germany



**What measures are available to consumers in the case of malpractice?
How do supervisors intervene?**

Workshop: Consumer protection in Financial Services

Arne Huneke – Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht - Germany



Extrajudicial consumer protection and financial services in Germany

Private:

- Several Ombudsmen and arbitration boards are established, e. g. at the Bundesverband Deutscher Banken (association of private banks) and Versicherungsombudsmann (Ombudsman for insurances)
- Consumer Advice Centers (inexpensive legal advice and in some cases litigation)
- Private mediation (provided by lawyers and special mediators) is in advance

Extrajudicial consumer protection and financial services in Germany

Public:

- Federal Ministry of Food, Agriculture and Consumer Protection with special division for financial service
- Federal Bank (Bundesbank): e. g. arbitration board for problems in money transfer
- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin): Consumer complaints; eliminate malpractice

Ombudsmen and Consumer Protection

- Many banks and the majority of insurers in Germany have voluntarily agreed to settle possible disputes with the help of independent private arbitrators, which have been established within the industry associations of the respective companies.
- Even though consumer protection is not the main task of the ombudsmen, consumers have the chance to solve their disputes with the financial services providers without going to court
- Ombudsmen-judgement is respected by the financial services providers and regularly binding for the companies
- Consumers do not have to accept the arbitration decisions

BaFin and Consumer Protection

Legal basis:

- The Authority shall act against malpractice („Misständen entgegen wirken“ § 6 KWG, § 4 WpHG, § 81 VAG)
- The concerns of the consumers are part of the supervision in insurance affairs
- Repeated offenses against Consumer Protection are regularly stated as malpractice
- But BaFin can only act in public interest (e. g. § 4 Abs. 4 of FinDAG, which is the BaFin-Act), therefore BaFin can not enforce single consumer interests

BaFin and Consumer Protection

Because of legal restrictions, consumer protection at BaFin is concentrated on two aspects:

- **Handling of consumer complaints** (BaFin determines whether or not a company is behaving in a legally correct manner vis-à-vis its clients and whether or not it is a malpractice and supervisory measures have to be taken against the company)
- **General information for consumers** (e .g. FAQs on the BaFin-Homepage; booklets/ downloads to topics on financial services; telephone-hotline for consumers)

**Thank you
for your
attendance!**

Papers

Christian HUARD, Secrétaire Général de l'Adéc.: Audition sur les cartes bancaires par la Commission Européenne

Monsieur le Conseiller Auditeur, Mesdames et Messieurs les représentants des Etats membres, Mesdames et Messieurs membres de la Commission,

Je tiens tout d'abord à remercier Monsieur le Conseiller Auditeur d'avoir accordé, une seconde fois, une suite favorable à notre demande d'être entendu en qualité de tiers intéressé.

J'ai cependant l'impression d'être le représentant des petits "poucets" dans cette enceinte.

D'entrée, je dois reconnaître que je ne connais pas un seul consommateur qui, en se rasant le matin, se pose la question " Et, si je changeais aujourd'hui de carte bancaire et, pour ce faire, de banque ?". Les chiffres parlent : en France, le taux de mobilité bancaire est inférieur au taux de divorce ! Autrement dit, avec une pointe d'humour, les consommateurs français "changent" plus souvent de conjoint que de banque. Je reste très dubitatif quant à l'affirmation qu'une amélioration de la concurrence sur le seul marché des cartes bancaires changerait cet état de fait. C'est sûrement ce qui explique, le mieux, pourquoi les nouveaux entrants peinent à s'implanter sur ce seul marché de la carte bancaire.

N'ayant disposé que d'un résumé non confidentiel des griefs, nous avons cependant acquis la conviction que la Commission pouvait (ou entendait) favoriser un type d'objet de consommation (les cartes de crédit) et non les consommateurs.

En effet, dans le résumé des griefs, le mot "consommateur" est cité quatre fois et, plus grave à nos yeux, le mot sécurité une seule fois !

En conséquence, nous avons transmis nos observations écrites que j'entends reprendre et compléter devant vous.

Nos observations ont été regroupées en trois points :

1) la confusion des genres pour ne pas dire la confusion des marchés pertinents, 2) la différence qu'il faut faire entre le prix facial et le prix réel d'une carte "confuse", 3) les fondamentaux des attentes des consommateurs concernant l'activité d'acquisition et les risques d'un développement de la seule activité d'émission des cartes "confuses".

1. Confusion des objectifs commerciaux et financiers résultant des cartes de paiement proposées par les établissements de crédit à la consommation, les banques de la grande distribution et certaines banques en ligne : risques d'accroissement du surendettement des particuliers

Depuis plusieurs années, l'Adéc a pu observer le développement, en marge des cartes de paiement " traditionnelles " émises par les banques, de nouvelles cartes de paiement offertes principalement par les établissements de crédit à la consommation, les banques de la grande distribution ainsi que par certaines banques en ligne.

Comme en 2004, nous souhaitons de nouveau attirer l'attention de la Commission sur les dangers que représentent, pour les consommateurs, ces cartes " multifonctions " par rapport aux cartes de paiement "traditionnelles".

Ces dangers résultent essentiellement de la confusion des objectifs commerciaux et financiers, de la part des établissements émettant de telles cartes.

En effet, les cartes de paiement ainsi émises ont été développées dans un but essentiellement commercial : il s'agit avant tout de mettre en avant les services liés à la carte (par exemple : réductions et promotions accordées dans les magasins du groupe aux seuls titulaires de la carte, caisses réservées avec moins d'attente, location de voitures, voyages, abonnement magazines, téléphonie, assurance y compris du porte-clef...). S'y ajoute, très souvent, la "gestion" des dispositifs de "fidélisation" de la clientèle.

La fonction "paiement" n'y est que secondaire. Il suffit de consulter les offres de lancement de certains établissements de crédit à la consommation ou de banques de la grande distribution pour s'en convaincre : sont mis en avant les avantages et les services que procurent la carte, plus que sa fonction de paiement. De surcroît, le fait que ces différents établissements n'aient demandé qu'un agrément restreint, les autorisant à émettre des cartes de paiement mais ne les habilitant pas à ouvrir un compte de dépôt à vue, souligne clairement que leur priorité n'est pas d'offrir aux consommateurs une palette de moyens de paiement et de services bancaires, liés à un compte de dépôts à vue.

En outre, et surtout, la souscription à une carte de paiement auprès de tels opérateurs (établissements de crédit à la consommation ou banque de la grande distribution) est automatiquement adossée à l'ouverture d'un contrat de crédit à la consommation.

J'attire votre attention sur un fait très significatif : les cartes obligatoirement adossées à un crédit à la consommation sont essentiellement développées par les nouveaux entrants et les dormants.

Ces offres qui subordonnent l'obtention d'un moyen de paiement à l'ouverture d'un crédit renouvelable ont toutes les caractéristiques de "ventes liées", en ce qu'elles lient la mise à disposition d'un moyen de paiement à un examen préalable d'une demande de crédit, et donc d'une capacité d'endettement. A cet égard, je souligne un fait nouveau, depuis la précédente audition, à savoir que la directive 2005/29/CE du 11 mai 2005 assimile et sanctionne les ventes liées à des pratiques commerciales trompeuses et déloyales telles que les ventes liées.

En édictant, pour une saine concurrence dans le secteur des moyens de paiement, l'obligation pour tout émetteur de cartes de proposer au moins une carte de paiement non adossée à un crédit, la commission pourrait à bon droit rappeler que le droit de pouvoir faire jouer la concurrence ne peut méconnaître les directives qui cherchent à interdire les pratiques trompeuses et déloyales souvent anti-concurrentielles, d'ailleurs.

Si cette pratique de vente « liée » devait se généraliser dans l'ensemble des banques, elle priverait les consommateurs, qui ne peuvent ou ne veulent pas recourir au crédit à la consommation, du bénéfice de la concurrence sur les moyens de paiement. En effet, le fait d'accorder un crédit bénéficie du droit particulier du refus de vente. Mais en refusant le crédit, il est aussi refusé de délivrer une carte de paiement.

Alors que les pouvoirs publics français tentent de lutter, depuis des années, contre le surendettement des particuliers - comme en témoigne notamment la dernière modification législative en date du 1er août 2003 - il est à craindre que le développement de ces cartes de paiement adossées à des lignes de crédit ne contribue encore à accroître le nombre de consommateurs se retrouvant dans l'impossibilité de faire face à leurs dettes non professionnelles. Il a été, au cours de cette audition, évoqué la différence de résultats d'un même groupe de grande distribution (la commission a cité Carrefour) entre la France et l'Espagne. Il me revient les demandes de nos homologues consommateurs espagnols d'aide à concevoir en urgence un dispositif de traitement du surendettement qui atteint des proportions catastrophiques en Espagne.

Il y a de toute évidence une corrélation entre une émission débridée des cartes de crédits présentées comme des cartes de paiement et l'explosion du surendettement.

Par ailleurs, la multiplication de ces moyens de paiement est susceptible de remettre en cause les caractéristiques essentielles des cartes de paiement traditionnelles, dont le fonctionnement repose sur des principes de neutralité et d'universalité.

En effet, les cartes " CB " traditionnelles sont des cartes de paiement univoques. Le banquier reste étranger à la relation commerciale entre le commerçant et le porteur. Ce n'est pas le cas des établissements de crédit à la consommation ou des banques de la grande distribution, lesquelles recherchent avant tout à distribuer du crédit auprès du consommateur plus qu'à lui offrir un moyen de paiement " pur " et universel.

Cet objectif des établissements de crédit à la consommation et des banques de la grande distribution, associé à la mise en place de pratiques dites de fidélisation, vise à rendre captifs un nombre croissant de consommateurs, afin de diminuer leur capacité à faire jouer la concurrence entre les différents services.

Enfin, les cartes " multifonctions " représentent pour le consommateur un danger du point de vue de la protection de la vie privée. La concentration des données personnelles financières et économiques au sein d'un même groupe de distribution, si elle apporte un avantage concurrentiel pour l'entreprise, prive les consommateurs de la nécessaire liberté de changer de commerçants, sans avoir à rendre compte de ses choix devant son banquier épiciier qui peut accéder, lui, à des données sur le comportement d'achat, hors magasin, de son client.

2. Discussion sur le coût réel pour les consommateurs et le prix des cartes CB affiché par les opérateurs assujettis à la nouvelle tarification mise en place par le Groupement des cartes bancaires " CB "

Aux termes du résumé de la communication des griefs, l'accord entre les banques aurait un objet anticoncurrentiel, en ce qu'il conduirait notamment à "(à imposer) aux nouveaux entrants des coûts supplémentaires à l'émission de cartes, coûts qu'ils seront obligés, soit de répercuter sur leurs clients porteurs de cartes, soit d'éviter en diminuant leur offre de services ". Selon la Commission, l'accord aurait également un effet anticoncurrentiel en pénalisant les « nouveaux entrants ». Le surcoût lié au système critiqué aurait pour effet « de réduire de façon importante l'attractivité des offres des nouveaux entrants, qui seraient obligés de limiter la baisse annoncée du prix de leurs cartes ou de limiter l'émission de cartes. »

En tant qu'association agréée, ayant régulièrement accès aux évolutions de prix du marché, l'Adéic informe la Commission qu'elle n'a observé, depuis 2001, aucune hausse notable du prix des cartes de paiement émises par les "nouveaux entrants", tels que la Commission les qualifie. En outre, l'Adéic tient à souligner qu'elle n'a été destinataire d'aucune plainte de consommateurs à cet égard, et ce dans un climat de hausses ressenties sur les autres commissions bancaires.

Notre association souhaite également mettre en garde la Commission contre les tarifs des cartes émises par les " nouveaux entrants " et notamment contre les cartes dites " à prix réduit ". Si le prix des cartes émises par les nouveaux entrants est "facialement" moins élevé, il n'en reste pas moins que le prix supporté in fine par le consommateur risque d'être au moins équivalent au tarif pratiqué par les banques dites "traditionnelles". En effet, les cartes adossées à des lignes de crédit entraînent pour le consommateur toute une série de dépenses supplémentaires, liées notamment à l'application de taux d'intérêt élevés et aux frais de commission sur les services rendus.

A titre d'exemple, le tableau, communiqué dans nos observations écrites, souligne l'écart considérable entre le coût "affiché" de la carte bancaire et le coût réellement supporté par les consommateurs en cas de souscription, obligatoire, à un crédit à la consommation "renouvelable", même pour un faible montant.

Sans même évoquer ici, les coûts de prélèvements de la banque qui tient le compte de dépôts à vue, coûts qui peuvent atteindre facilement jusqu'à 10 euros par mois...

3. Les bénéfices de l'interbancaire pour le consommateur (universalité, sécurité, innovation)

J'en arrive à la partie qui, in fine, traite de la partie la plus importante. Il s'agit peut-être de la seule question qui mérite d'être traitée. La commission, à travers cette affaire, n'est-elle pas en train de s'attaquer à la notion même de système, des cartes bancaires en l'occurrence ?

Il ressort du résumé de la communication des griefs que la Commission européenne n'est toujours pas convaincue des bénéfices que représente l'activité d'acquisition par rapport à l'activité d'émission pour le système " CB ". Elle considère ainsi que « le MERFA n'est pas justifiable par une fonction régulatrice des activités acquisition / émission dans l'intérêt du système [...] ».

Il ne m'appartient pas à de trancher le débat, d'autant que nous n'avons pas eu accès aux différentes études économiques produites par les parties lors de la procédure, y compris en 2004.

Nous constatons toutefois que la fonction d'acquisition est celle qui, du point de vue des consommateurs, présente le plus de bénéfices.

Ce qui importe aux consommateurs ce n'est pas de disposer d'une carte, voire de plusieurs cartes pour les collectionner sous cadre et les fixer aux murs, mais c'est de pouvoir l'utiliser.

En effet, l'activité relative à l'acquisition consiste, d'une part, à développer le nombre de points d'acceptation des cartes " CB " et, d'autre part, à multiplier le parc de distributeurs automatiques de billets (DAB). L'Adéc souhaite rappeler, à cet égard, que le système " CB " a permis la mise en place d'un réseau qui compte plus d'un million de points d'acceptation (terminaux et automates) et 46 200 DAB/GAB à la fin 2005 (40 800 à la fin 2003). On en comptait 17 400 en 1992 et 36900 en 2001 (Source : Fédération Bancaire Française.).

Il va sans dire que l'intérêt du consommateur va dans le sens du développement de cette fonction d'acquisition. Ce dernier a évidemment intérêt à ce que sa carte de paiement puisse être utilisée et acceptée dans le plus d'endroits possibles. Et c'est encore mieux si une seule carte lui suffit.

Tout indique que les consommateurs souhaitent pouvoir davantage utiliser leurs cartes " CB " dans des domaines tels que les administrations, les cantines, les services publics, la santé, les taxis, les commerces de proximité, les marchés, et ce d'autant plus que les banques souhaitent depuis longtemps rendre les chèques payants.

Pour répondre à ces attentes, les négociations depuis 2004 entre les associations de consommateurs et les banques sous l'égide des différents Ministre de l'économie et des finances ont permis notamment de faire aboutir deux demandes :

1. améliorer l'accès aux moyens de paiement pour les clients sans chéquier (près de 2 millions de personnes) par l'octroi d'une carte bancaire à autorisation systématique à tarif mensuel très modéré dans le cadre d'un gamme alternative de moyens de paiement (environ 3 euros par mois),
2. faciliter une meilleure acceptation des paiements par carte bancaire dans de nombreux secteurs qui restent à couvrir.

Les résultats parlent d'eux-mêmes : le taux d'équipement de ces personnes en carte à autorisation systématique est ainsi passé de 43,3% fin décembre 2004 à 50,2% en mars 2006. Il est également constaté une forte progression de 2005 à 2006 des moyens de paiement automatisés dans le secteur public local (+ 21 % pour la carte bancaire), ceci grâce à la prise en charge de terminaux par l'État et par la réduction des commissions prélevées par le Trésor public sur ces opérations.

Ces faits attestent que seule une intervention publique dans un système régulé peut améliorer une situation que les seules vertus de la concurrence ne réussiraient pas à corriger.

Parce que très inquiète de ne pas voir la commission traiter de l'impact sur la sécurité des moyens de paiement que pourrait avoir une libéralisation sans contrainte et sans obligation d'investissement, je souhaite enfin ajouter que le système " CB " est, du point de vue des consommateurs, un système qui a fait ses preuves sur le plan de la sécurité, grâce aux innovations technologiques constantes qui ont été développées, contrairement à ce qui est affirmé par la commission.

En effet, l'introduction de la carte à puce en 1992 (et progressivement de la norme EMV), a permis d'instaurer plus de sécurité dans les transactions et a contribué à faire baisser considérablement le taux de fraude, de sorte que celui-ci est devenu l'un des plus faibles au monde entre les émetteurs et les acquéreurs nationaux,. Des données figurent dans nos observations écrites.

Malgré l'accroissement du volume et du nombre de transactions, on constate un taux de fraude nationale maintenu à très un bas niveau et le maintien d'un taux de fraude transfrontière beaucoup plus important (10 à 15 fois plus important).

Rappelons à cet effet, que la responsabilité de Visa et de Mastercard peut être à bon droit invoquée pour justifier de ce taux d'insécurité dix fois plus important dans les transactions "transfrontières" que dans les transactions nationales. Si la recherche d'une baisse des coûts présentée comme une incantation par ceux qui cherchent à mettre en cause un système qui a prouvé son efficacité sur le plan de la sécurité, devait, in fine, se traduire par une diminution de la confiance dans les moyens de paiement, quel en serait alors l'intérêt pour les citoyens-consommateurs et plus généralement pour l'économie de l'Union Européenne ?

Rappelons pour prendre date que la grande crise de 29 a d'abord eu comme cause une crise de confiance dans les moyens de paiement et les institutions bancaires.

Comme consommateurs, nous ressentons une contradiction forte entre deux initiatives des instances européennes et celle débattue aujourd'hui.

Le SEPA est présenté comme la construction d'autoroutes sur lesquelles vont circuler plus facilement les paiements.

Le projet de directive sur les moyens de paiement peut être considéré comme une adaptation du code la route sur ces autoroutes.

Sur ces deux initiatives, ce n'est pas parce que certaines modalités sont discutables et discutées actuellement que les objectifs ne sont pas partagés par les consommateurs. Bien au contraire.

Mais alors, pourquoi attaquer tout système de régulation et surtout de sécurité sur ces "autoroutes" européennes ?

Attention aux motivations de mise en cause de systèmes nationaux. Surtout, si elles devaient être invoquées, demain, pour empêcher la création d'un système européen assurant la sécurité et donc la confiance dans le marché unique.

Seuls pourraient alors subsister les systèmes Visa et Mastercard. Face à ce duopole américain, quels seraient alors les avantages pour les consommateurs européens ?

En résumé, la remise en cause du système CB par la Commission semble hautement dangereuse aux yeux de l'Adéic, pour les consommateurs.

Tout au contraire, il conviendrait d'impulser un système européen, fondé sur la sécurité des transactions dans le marché unique, à partir de cet exemple et des autres expériences dans les Etats de l'Europe en offrant aux Européens un ambitieux projet industriel bancaire commun, à l'image de GALILEO, par exemple.

Dans cette hypothèse, le système français n'aurait plus de raison d'être. C'est aujourd'hui une utopie certes, mais comme aimait à le rappeler un grand européen Oscar WILDE, et ami de Victor HUGO qui vient d'être cité : "Le progrès n'est que l'accomplissement des utopies".

Nous serons très attentifs aux attendus et au contenu de la décision qui sera prise et bien plus encore à ses conséquences sur l'existence même d'un système sécurisé de paiement par carte bancaire.

Contribution de Christian HUARD à la publication : "Rapport Moral sur l'Argent dans le Monde 2008" de l'Association d'Economie Financière.

Relations banques - consommateurs : un désamour tenace

A) Une vieille histoire toujours d'actualité

Pour un observateur engagé depuis la deuxième partie des années 80 et confronté, dès le début, aux premières privatisations des banques et à l'échec de la tentative de facturation des chèques, initiée par Edouard Balladur, alors Ministre de l'Economie, force lui est de constater que le dossier des relations entre les consommateurs et leurs banques reste un sujet donnant lieu à des tensions constantes, spécifiques et atypiques par rapport à d'autres secteurs de la consommation ou d'autres pays. Il n'est pas pour autant question de refaire, ici, l'histoire détaillée ni des grandes étapes ni des rendez-vous plus ou moins manqués, et encore moins de chercher et de désigner les responsables d'un désamour aux multiples facteurs. Citons, cependant, quelques constats à l'origine de certaines des causes de ce désamour français.

1) Il existe un fond culturel français "anti-banquiers", voire "anti-argent", qui dépasse largement les clivages politiques. On en retrouve des traces dans toute l'histoire de France. Les influences judéo-chrétiennes n'y sont pas pour rien. Et aujourd'hui, certains préceptes coraniques, non plus.

2) Dans un pays où des évolutions sociétales et des "accidents de la vie" activent sans cesse la spirale de l'exclusion (évolution du statut juridique, de la composition et de la taille des familles, divorce, chômage, précarité croissante des contrats de travail, difficultés d'entrée et de stabilisation dans la vie active des jeunes, exclusion des seniors, endettement excessif, etc...), il n'est pas surprenant que le compte de dépôt à vue soit le premier outil à enregistrer les conséquences immédiates de ces phénomènes largement extra-bancaires, surtout dans un pays comme la France où les citoyens-consommateurs sont très bancarisés.

3) L'évolution du statut d'assujettis bancaires (en relation réglementée, comme avec le fisc, et non contractualisée), dont on constate encore aujourd'hui de nombreuses scories, au statut de clients (personnes dotées de droits et de devoirs en relation contractuelle) est beaucoup, beaucoup plus lente que dans d'autres secteurs. Sur cet aspect, l'absence quasi totale d'éducation financière comme, d'ailleurs, d'éducation économique et consumériste des citoyens a, plus que dans d'autres pays, produit ses effets négatifs (déséquilibre des droits des parties, approche plus moraliste qu'économique des questions, esprit critique peu ou mal développé, efficacité sans défense de la pression marketing, exigence latente de gratuité, surendettement, gestion aléatoire des budgets, absence de maîtrise des caractéristiques essentielles des produits bancaires notamment d'épargne, etc.).

4) La cohabitation d'un secteur privé en forte concentration, d'un secteur public très répandu sur le territoire d'un pays à forte nostalgie de nos origines rurales (La Banque Postale), d'un historique secteur mutualiste et coopératif (parfois d'origine corporative) et de quelques atypismes français (caisses d'épargne par exemple) est à l'origine d'une régulation de la concurrence aux règles, instances et acteurs particuliers. On ne retrouve pas un tel état de fait et de tels particularismes dans les autres secteurs des services.

5) La très forte bancarisation des français (champions du monde !), l'interbancaire (forte spécificité française), aux bénéfiques souvent insoupçonnés par les consommateurs, tout comme d'ailleurs la multibancaire beaucoup plus développée dans notre pays que dans les autres pays de même niveau de développement, nourrissent le sentiment, chez beaucoup de citoyens, qu'il y a UN réseau bancaire et non des banques en situation d'offres concurrentielles, d'où cette aspiration génératrice d'incompréhensions et de malentendus d'avoir la même chose partout et sensiblement au même prix.

6) Pour des raisons légitimes, notamment liées aux dispositifs prudeniels, la puissance publique est très fortement présente. Ce faisant, elle perpétue ce sentiment de protection par l'Etat, elle légitime son "obligation" d'intervention à la moindre difficulté et autorise les pouvoirs politiques à proposer des solutions qu'ils sont dans l'impossibilité, après annonce, de mettre en œuvre. A cet égard, la proposition, avant retrait en rase campagne, par un récent Premier Ministre, d'une très ancienne et mythique revendication de certaines associations de consommateurs de mettre en place un SBU (Service Bancaire Universel), sous-entendu comme gratuit, confirme que cet autisme politique aux problèmes bancaires est loin d'être guéri.

7) Un atypisme français, le Ni-Ni (Ni facturation des chèques, Ni rémunération des comptes courants) qui justifie des surfacturations et des financements croisés incompréhensibles pour le commun des mortels, a résisté à bien des tentatives de le faire évoluer. Le dernier essai en date et le premier de ce siècle a été initié par le Ministre de l'Economie, Dominique Strauss-Kahn, et la Ministre de la Consommation, Marilyse Lebranchu, par le biais d'une commission dont la présidence avait été confiée au très expérimenté et fin connaisseur des acteurs bancaires, Benoît Jolivet, Président de l'ex CNCT (Conseil National du Crédit et du Titre) intégré depuis dans le CCSF (Comité Consultatif des Services Financiers). Après des travaux très denses et menés sans précipitation, cette commission avait proposé des modifications significatives (décret sur le service bancaire de base réservé aux exclus bancaires, droit au compte, solde insaisissable, médiation, loi MURCEF en décembre 2001, etc.), mais le départ volontaire de certaines organisations de consommateurs, en 2001, a interrompu la fin des travaux. Plus déroutant sur la durabilité des engagements de la profession bancaire, en 2002, les dispositions législatives les plus significatives, proposées par cette commission Jolivet, ont été suspendues par le Ministre de l'Economie, Francis Mer, dès son installation en 2002, et ce au profit d'une charte, qui, comme à chaque fois, dans le domaine bancaire comme ailleurs, n'aura eu aucun impact, hormis la communication indécente autour de ce reniement des engagements pris. Il aura fallu attendre le nouveau Ministre de l'Economie nommé en juin 2004, Nicolas Sarkozy, pour reprendre le chemin des évolutions et des régulations concertées. Que de temps perdu et de déception dans le camp des réformistes et des progressistes !

8) Malgré ces spécificités et atypismes français, l'objectivité oblige de rappeler les lourdes révolutions réussies dans ce secteur, ces dernières années, au moins dans leurs faibles impacts sur les citoyens-consommateurs : mise en place de l'euro en 1999, passage à l'an 2000, mise en place des paiements scripturaux en euros en 2001, réussite de l'introduction de la monnaie fiduciaire euro en 2002, mise en place des ratios Bâle II et des nouvelles normes comptables entre 2003 et 2005 qui entraînent et entraîneront de profondes modifications et modernisations de l'offre bancaire. Sur un plan pratique, par exemple, la modernisation des ressources informatiques qui en a résulté permet aujourd'hui, d'élaborer des réponses nouvelles à des questions récurrentes.

B) Aujourd'hui : une moisson satisfaisante à bien des égards

L'importance et la régulation des relations banques-clients ont fait l'objet d'une attention constante des associations de consommateurs, des pouvoirs publics et des professionnels du secteur financier depuis plusieurs années. Cette attention était d'autant plus nécessaire que cette profession faisait exception sur de nombreux points.

Plus récemment, comme indiqué au point 7, la régulation concertée a repris depuis 2004 avec la mise en place, au sein du CCSF, de deux plans d'action : le premier, " La banque plus facile pour tous ", le 9 novembre 2004 et le second, " Pour l'accès de tous aux services bancaires ", le 30 janvier 2006.

Les objectifs du premier plan étaient de :

- refonder les relations contractuelles entre les banques et leurs clients ;
- améliorer les conditions de la concurrence ;
- faciliter l'accès de tous aux services bancaires ;
- trouver un équilibre dans la tarification des incidents de paiement.

Les objectifs du second plan étaient de :

- rendre le droit au compte effectif pour tous ;
- donner à tous l'accès à une carte bancaire et à des moyens de paiements modernes ;
- généraliser l'acceptation des moyens modernes de paiement dans les services publics de proximité ;
- définir une démarche personnalisée en direction des publics en difficulté.

1) Le bilan du premier plan

a) Refonder les relations contractuelles

Il s'agissait là de rétablir dans la loi l'obligation de contractualiser. En effet, en France, les relations banques-clients n'étaient pas formalisées par un contrat (la convention de compte) et cette obligation prévue dans la loi MURCEF de 2001 avait été suspendue unilatéralement par le Ministre de l'Economie de l'époque (cf. point 7). Cette obligation est redevenue légale par la loi des finances de 2005.

Les chiffres fournis, au 31 décembre 2006, par la Fédération Bancaire Française indiquent que 60% des clients étaient équipés en conventions de compte.

Il est quand même surprenant que, dans ce domaine, et, malgré les obligations légales, il reste encore 40 % de clients qui, n'ayant pas signé de contrats formels avec leurs banques, restent dans une position d'assujettis.

Mais on verra que ce n'est pas la seule " exception bancaire ".

On peut noter avec satisfaction que pour éviter les mauvaises surprises rencontrées dans d'autres secteurs de services, les conventions de compte ont fait l'objet d'une recommandation en douze points de la Commission des clauses abusives. Le Comité de la Médiation Bancaire a approuvé cette recommandation. Enfin, le rapport du Comité de la Médiation bancaire de 2006, n'a relevé aucun développement des litiges afférents à des clauses abusives.

b) Améliorer les conditions de la concurrence

Dans un premier temps, il fallait actualiser l'indice des prix des services bancaires de l'INSEE, afin d'avoir une référence mieux adaptée.

Ainsi, après concertation de tous les acteurs du secteur, un nouvel indice des prix des services bancaires de l'INSEE - incluant désormais les retraits DAB hors réseau, les retraits d'espèces au guichet, les cartes de retrait et prélèvements et les packages - a été créé. L'INSEE a également complété le nombre d'établissements inclus dans son échantillon de référence.

La variation du nouvel indice des services financiers s'établit à + 0,2% entre le 3 décembre 2006 et le 31 décembre 2007, soit une évolution très inférieure aux variations de l'indice des prix à la consommation (+2,6%) et de l'indice des services (+ 2,4%) sur la même période.

Les autres thèmes classiques d'une saine et loyale concurrence, soumis à la régulation concertée au sein du CCSF, sont :

- un accès facilité aux tarifs pour les consommateurs ;
- la lisibilité des relevés de compte ;
- la comparabilité des offres ;
- la mobilité bancaire.

La DGCCRF, qui est désormais habilitée à vérifier le respect des obligations générales en matière d'affichage des prix, émet un rapport annuel sur l'accessibilité aux tarifs.

Le rapport 2007 précise : " par rapport aux années 2005 et 2006, les investigations menées par la DGCCRF ont montré que des efforts significatifs ont été faits par les banques pour se mettre en conformité avec leurs obligations légales. Mais si l'enquête fait apparaître que l'information délivrée a atteint un palier acceptable, elle n'enregistre toutefois plus d'amélioration significative ".

Afin de relativiser les " efforts significatifs " reconnus aux banques, il est bon de rappeler quelles sont ces obligations légales d'information de la clientèle et du public sur les tarifs bancaires : affichage visible et lisible, dépliants tarifaires en libre-service dans les agences, et présentation sur les sites Internet avec un accès dès la page d'accueil. Il s'agit, en fait, d'appliquer aux banques le droit commun. Ni plus, ni moins !

Concernant la clarté des relevés de compte, il a été convenu de clarifier les libellés des paiements par carte repris sur les relevés et de mettre en place un code visuel (pictogramme) qui signalera les frais sur les relevés de compte afin que le client puisse les repérer plus facilement. Cette décision est une légère avancée, mais ne résout pas le problème de fond des commissions punitives infligées aux clients que l'on développera dans la suite de cet article.

Afin de rendre la comparaison plus aisée, après de nombreuses réunions, le CCSF a validé un glossaire commun (terminologie et définition) de 87 opérations courantes.

Le même travail de clarification, avec le même objectif, avait déjà été fait, à la satisfaction de tous, avec les opérateurs de communications électroniques dans le cadre du Conseil National de la Consommation, autre grand lieu de régulation concertée.

Enfin, troisième volet d'une vraie concurrence, pour faciliter la mobilité, les banques se sont engagées à supprimer les frais de clôture pour la fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (Codevi, LEP, Livret A, Livret Bleu). Elles se sont engagées à fournir à leur client qui souhaite ouvrir un compte chez un concurrent, rapidement et à un prix raisonnable, une liste des opérations automatiques et récurrentes – notamment virements et prélèvements – exécutées sur le compte courant. De plus, un guide de la mobilité a été élaboré et est disponible gratuitement à tout client potentiel.

Ce dossier reste à compléter pour faciliter le transfert de l'ensemble des produits financiers, les obstacles relevant plus de la fiscalité.

La problématique de la mobilité bancaire n'étant pas uniquement française, elle est également traitée au niveau communautaire par la Commission européenne par un rapport d'experts suivi d'une consultation publique en cours.

Sans entrer dans les détails, on retrouve les mêmes problèmes qu'en France, c'est-à-dire une information insuffisante, les frais de clôture, l'opacité des prix... auxquels s'ajoutent des obstacles juridiques et réglementaires ou l'incertitude quant aux règles qui s'appliquent...

c) Faciliter l'accès de tous

Pour l'essentiel, il s'agissait de faire connaître la procédure de droit au compte au grand public, documents (dépliant, guide, affiche) à l'appui, mais aussi de développer des moyens de paiement alternatifs au chèque (cartes à autorisation systématique, prélèvements, TIP, virements).

Au 3 juin 2007, le taux d'équipement des clients sans chéquier en moyens de paiement alternatifs s'établissait à 70 %, contre 56,9 % fin juin 2006 et 50,2 % fin mars 2006.

Ces résultats positifs méritent d'être soulignés.

Une difficulté subsistait : l'acceptation de ces moyens de paiement alternatifs dans le secteur public. C'est une revendication forte, et des banques, et des associations de consommateurs. Par exemple, les cantines scolaires n'étaient pas équipées pour recevoir des paiements autres qu'en liquide ou par chèque, ce qui était très dangereux et discriminatoire (interdits de chèquiers).

Tout en maintenant la pression sur les banques pour qu'elles développent des moyens de paiement alternatifs au chèque (cartes à autorisation systématique, prélèvements, TIP, virements), il reste primordial que le secteur public développe de son côté les points d'acceptation des nouveaux moyens de paiement.

2) Le bilan du deuxième plan

Ce plan est, en fait, l'approfondissement du premier.

a) Le droit au compte effectif pour tous.

Depuis le 28 avril 2006, le droit au compte peut être activé en un jour ouvré et la banque se charge de toutes les formalités auprès de la Banque de France.

Sur l'année 2007, 1604 demandes ont été adressées selon la nouvelle procédure sur un total de désignations de droit au compte de 30 463.

Pour avoir une vision du chemin parcouru concernant le nombre d'ouvertures de droit au compte depuis le premier plan, les chiffres parlent d'eux-mêmes : hausse de 37,5 % en 2005, de 14 % en 2006, stabilité en 2007.

Pour illustrer le point 5 de notre première partie relatif à la très forte bancarisation des Français, l'enquête patrimoine de l'INSEE, réalisée en 2006, précise que le taux de la population résidente en France âgée, au moins, de 18 ans disposant d'un compte courant s'élevait à 98,4% au début 2004 contre 96,60% au début 1998. Ce taux particulièrement élevé, un record, sans doute au niveau mondial, augmenté des personnes disposant d'un livret A ou Bleu sans disposer par ailleurs d'un compte courant, atteignait 99,2% à cette même date. L'enquête de l'INSEE montre par ailleurs que la répartition de détention de compte courant est équilibrée sur l'ensemble des catégories et âges de la population.

Par ailleurs, on peut aussi se réjouir, que concernant le droit au compte, le législateur ait fait preuve de cohérence en précisant, dans la loi du 5 mars 2007 instituant un droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, que désormais l'absence d'adresse stable ne peut être opposée à une personne pour lui refuser l'exercice d'un droit notamment en matière bancaire ou postale, dès lors qu'elle dispose d'une attestation de domiciliation en cours de validité fournie par une association agréée ou un centre communal d'action sociale.

b) Un accès amélioré pour tous

Le maintien de la pression sur les banques a abouti à de nouvelles avancées.

D'une part, le service bancaire de base (SBB) inclut désormais obligatoirement une carte de paiement à autorisation systématique. Dans le cadre du droit au compte, le SBB est ouvert à ceux qui n'ont pas de compte et qui se sont vus refuser l'ouverture d'un compte. Il est gratuit.

Et d'autre part, la progression de la diffusion de la carte de paiement à autorisation systématique, notamment dans le cadre de la gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque, du service bancaire de base ou d'une carte seule, était de 51,6% entre le 30 juin 2004 et le 31 décembre 2006.

Une autre victoire est d'avoir réussi à préserver cette carte à autorisation systématique française dans le projet SEPA que nous évoquerons dans une troisième partie.

c) Une meilleure acceptation des moyens de paiement

Les consommateurs et les banques ont été entendus par les pouvoirs publics nationaux et locaux qui ont mis en place des plans d'actions dans chaque département sur des projets d'acceptation des prélèvements, TIP et cartes bancaires par les services publics de proximité.

Les résultats sont là : ainsi, en 2006, 13% du montant des recettes ont été encaissés à l'aide de moyens de paiement automatisés. Et sur le premier trimestre 2007, la progression de ces moyens de paiement a atteint 21,4 % en montant et 26 % en nombre au premier trimestre 2006, contre 14,7% en montant et 18,23 % en nombre entre le premier trimestre 2005 et le premier trimestre 2006. Le taux de couverture du secteur HLM est proche de 100% et 40% des loyers gérés par les Offices Publics de l'Habitat sont aujourd'hui payés par TIP ou par prélèvements.

Enfin, le MINEFE accompagne financièrement cette démarche, en subventionnant les terminaux par exemple.

Mais, il reste encore beaucoup à faire.

Car, afin de parfaire ce chantier, il nous apparaît nécessaire d'étendre cette " obligation " de développer l'acceptation de nouveaux moyens de paiement à d'autres professions du secteur privé qui offrent des services de proximité et qui sont bien en retard sur ce sujet, les professionnels de santé et les taxis par exemple.

d) Actions en faveur des publics en difficulté

Cette mesure n'ayant pas atteint ses objectifs, une nouvelle action concernant l'accompagnement social des personnes en difficulté pour lutter contre l'exclusion bancaire doit être relancée.

3) Un point de désaccord très ancien

Un point de désaccord persistait cependant entre les associations de consommateurs et les professionnels : la tarification des incidents de paiement.

Si des avancées ont été obtenues, suite au premier plan, concernant, d'une part, l'information des clients des conséquences des incidents de paiements par chèque, et d'autre part, la mise en place d'un forfait des frais par chèque non provisionné et d'un petit montant, les professionnels refusaient toujours de plafonner les frais sur incidents de paiement.

Face au refus persistant des professionnels, aux situations inacceptables vécues par certains consommateurs, et à l'échec de la régulation concertée sur ce point au sein du CCSF, le législateur est donc intervenu à deux reprises concernant les frais bancaires.

a) Le plafonnement des frais bancaires

L'article 70 de la loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale et son décret d'application n° 2007-1611 du 15 novembre 2007 impose désormais aux banques un plafonnement des frais bancaires applicables aux incidents de paiement.

Il s'agissait, pour les associations de consommateurs, de mettre fin à l'abus "tarification-sanction" pratiquée par les banques qui facturent les incidents de paiement à des niveaux totalement déconnectés des coûts engendrés par les incidents, aggravant ainsi la situation financière des consommateurs fragilisés.

En effet, en cas d'incident, le client se voit appliquer, en supplément d'éventuelles pénalités libératoires dues au Trésor public, une multitude de frais bancaires liés directement à l'incident (lettre d'information préalable, forfait de rejet de chèque, notification d'une interdiction par la Banque de France, lettre de notification...), ainsi que ceux résultant du découvert (agios, commission sur découvert autorisé par opération...). L'ensemble de ces frais a pour conséquence de dégrader la situation financière des clients déjà fragilisés.

Il est bien évident que l'émission d'un chèque sans provision ne doit évidemment pas être encouragée, mais il n'y avait aucune justification économique ni morale pour que les banques appliquent des frais aussi élevés. En effet, les sanctions pour l'émission d'un chèque sans provision existent déjà (inscription au FCC, interdiction d'émettre des chèques pour cinq ans), et les pénalités au Trésor public sont définies.

Les frais bancaires devaient donc uniquement répondre à une logique de coût, celui du traitement de l'incident.

Les banques ont persisté dans leur refus, le législateur est donc intervenu, malheureusement sans concertation avec les associations de consommateurs.

Il en est résulté un article de loi mal rédigé, un décret d'application, ne pouvant pas, par conséquent, aller au-delà de la loi, tout aussi peu clair et surtout faisant porter la charge de la preuve de la re-présentation d'un même prélèvement (donc indu) sur le consommateur.

L'Adéic reste très dubitative sur les conséquences concrètes de ce décret, mais il faut en attendre la mise en œuvre effective par les banques pour juger de sa réelle efficacité (15 mai 2008).

b) L'obligation de fournir un récapitulatif annuel

Cette obligation résulte désormais de l'article 24 de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs.

Il est prétendu que c'est une avancée en termes de choix pour le consommateur de faire jouer la concurrence entre les banques, puisqu'il saura combien lui coûte sa banque (ou plutôt lui a coûté sa banque !). Mais est-ce bien là un bon outil concurrentiel ou s'agit-il d'autre chose ?

En fait, il s'agit de contourner les obligations qu'ont toutes les relations professionnels-clients concernant l'information préalable sur la facturation du service rendu ou des frais prélevés au titre de cette relation d'affaire. En effet, la profession bancaire est la seule autorisée à prélever impunément et pour leur propre rémunération des sommes sur le compte de leurs clients sans les informer au préalable de la date, du montant et du motif de ce prélèvement.

Même les services fiscaux informent préalablement les citoyens des sommes qu'ils vont prélever !

En ce sens, pour en finir avec une autre " exception bancaire ", l'Adéic avait demandé l'application aux banques du principe d'une information préalable avant tout prélèvement de frais non récurrents, l'objectif étant de permettre aux clients de mieux gérer leur budget, d'anticiper des débits non prévus, de pouvoir éventuellement les contester avant d'être débités, d'éviter des frais supplémentaires et d'entrer dans la spirale du " mal-endettement. "

Nous n'avons pas été entendus, ni par les banquiers, ni par le législateur, mais nous maintenons ces revendications légitimes qui pourraient être partagées par les autres professionnels (commerçants, prestataires de services...), ce d'autant plus que, non seulement les banques prélèvent des frais pour incident de paiement sans prévenir au préalable leur client, mais surtout " se servent " sur le compte de leur client avant de payer le principal, c'est-à-dire la créance d'un professionnel qui, lui, a rendu le service dont il demande le paiement. De fait, pour que le système redevienne vertueux, il conviendrait d'autoriser les banquiers à ne se rémunérer lors des incidents de paiement (refus d'honorer un paiement, qui ne coûte pratiquement rien au banquier) qu'à la bonne fin de ce paiement au créancier. Les banquiers seraient alors "intéressés" à proposer des solutions plus rapides et plus structurantes tant pour les consommateurs que pour les commerçants.

c) Une révolution silencieuse

Cette dernière partie plus prospective et, ô combien importante, aurait mérité mieux qu'un simple énoncé des principaux titres de chapitre.

A très court et moyen terme, les relations banques/clients vont connaître des accélérations dans leurs évolutions, des modifications et des nouveautés.

1) Les accélérations

Vus d'une organisation de consommateurs, les concentrations notamment liées aux nouvelles étapes vers la bancassurance (ou l'assurbanque), les évolutions inévitables des missions de la Banque Postale (crédit consommation, IARD, Livret A) et le développement des instruments financiers d'épargne après la modernisation du marché des instruments financiers vont en profondeur modifier l'offre bancaire et la nature même des relations banques clients.

Sur un plan dogmatique, l'obstination de la Commission européenne à lutter contre toute organisation collective même celle qui viserait à satisfaire les citoyens-consommateurs n'est pas sans risque. Ainsi, le démantèlement des groupements nationaux de cartes bancaires pour une concurrence exacerbée sur la vente des cartes "confuses" (paiement ? crédit ? fidélité ?) place les européens, pour leurs paiements, sous le duopole américain Visa et Mastercard. Quel progrès pour l'Europe ! Alors qu'il aurait fallu mettre en œuvre un projet "Galiléo" sur les cartes de paiement (comme les Chinois...). Même la BCE le reconnaît aujourd'hui. Mais n'est-ce pas trop tard ?

2) Les modifications

Le projet SEPA (Single Euro Payments Area - Espace unique de paiements en euros) est un projet européen qui s'inscrit dans le prolongement du passage à l'euro. En principe, celui que nous soutenons, l'objectif est de créer une gamme unique de moyens de paiement en euros, commune à l'ensemble des pays européens. Dans les faits, pour faciliter les transactions transfrontières (moins de 5% de l'ensemble des transactions), ce projet va perturber fortement, au moins dans un premier temps, la vie quotidienne de tous les consommateurs. Pour ne prendre qu'un exemple, les modifications (déresponsabilisation des banquiers des débiteurs) apportées au dispositif des prélèvements (débit direct) donneront lieu, il faut le craindre, à un contentieux important.

Sur ce chapitre, notons aussi "l'oubli" dans le champ du SEPA du porte-monnaie électronique, dont les enseignements tirés du très timide succès, en France, auraient mérité de plus longs développements.

A contrario, la récente prise en compte dans le SEPA de la carte à autorisation systématique est une bonne nouvelle pour les clients équipés de cette carte de conception française à l'origine.

3) Les nouveautés

Dans les nouveautés à venir, la principale à nos yeux est l'apparition de nouveaux opérateurs, émetteurs de services de paiement, mi-commerçants, mi-banquiers. Ils sont prévus dans la directive crédit à la consommation et plus explicitement dans le projet de directive sur les services de paiement. Les plus visibles actuellement sont les acteurs de la grande distribution et surtout les opérateurs de communications électroniques avec le paiement par téléphone portable. Sur ce dernier point, ce n'est pas tant le nouveau moyen de paiement qui nous inquiète que sa sécurité, sa confidentialité au sens de la protection des données personnelles et la disparition de la responsabilité du banquier qui fondent la confiance dans les moyens de paiement, aspect qui est de plus en plus minoré et cela sera très dommageable.

D) En conclusion

Les relations banques clients, malgré le désamour tenace et peut-être à cause de la " mal-éducation " des consommateurs en matière financière, sont fondées, quasi exclusivement, sur la confiance. Cette confiance dans la Banque et les banquiers sécurise aussi les relations commerçants consommateurs. Elle est donc indispensable pour la vie économique et la vie sociale. La crise de 1929 fut d'abord une crise de confiance dans le système monétaire et financier. Ne feignons pas de l'ignorer.

Avec le séisme financier lié aux subprimes, avec les annonces de pertes énormes de certaines banques, avec les fortes évolutions bancaires technologiques, européennes et sur le marché mondial, etc, pour un observateur engagé depuis la deuxième partie des années 80 (cf. intro), force est de constater qu'un fossé s'approfondit chaque année entre les responsabilités et les pouvoirs des hommes aux manettes des grandes industries bancaires et la capacité d'entendement des citoyens. La solution, si elle existe, passe d'abord par une recherche obstinée d'écoute et de régulation concertée sur les "petits" problèmes de la banque des particuliers, appelée aussi banque de détail. Car justement, le diable est dans les détails, la confiance dans les banques aussi.

Cette confiance est un bien commun, elle doit donc rester une œuvre collective.

Puisse la conclusion de cette modeste contribution être lue par les Présidents et Directeurs Généraux des grandes et petites institutions financières avant qu'ils ne prennent des décisions fondées sur les seules performances globales de leur entreprise et la satisfaction de leurs actionnaires ! Aux dépens de leurs clients ?