

# La loi Macron devrait renforcer la mobilité bancaire en France

- A partir du 6 février 2017, la loi Macron permettra aux clients de changer de banque plus facilement.
- Les établissements se préparent à une véritable bataille commerciale pour défendre leurs parts de marché.

## BANQUE

Véronique Chocron  
@vechocon

A compter du 6 février 2017, en application de la loi Macron, il reviendra aux banques de s'occuper de toutes les formalités lorsqu'un client voudra changer d'établissement, et tout de manière automatisée et dans des délais très encadrés. Faut-il dès lors s'attendre à un big-bang ? Dans un document interne de présentation de sa future banque mobile, le groupe de télécommunications Orange souligne qu'il entend bien surfer sur ce « contexte réglementaire favorable » pour lancer Orange Bank. Et l'opérateur se ris-que à en mesurer l'impact : le nombre de clients qui quitteront leur banque (« churn ») pourrait ainsi « doubler la taille du "fishing pool bancaire" », évalué « aujourd'hui entre 3 et 4 millions de clients potentiels ».

## Les chiffres clés

# 35%

**DES FRANÇAIS**  
35 % à 40 % des Français ont un compte courant dans plusieurs banques, selon le rapport Mercereau.

# 9

**ANS**  
La durée moyenne de détention d'un compte courant est de l'ordre de 9 ans.

## Le paiement de facture en ligne via SEPAmail fait ses premiers pas

Le Crédit Agricole annonce le déploiement national, début novembre, de cette solution visant à se substituer au chèque.

Ninon Renaud  
@NinonRenaud

Un peu plus d'un an après que les banques ont annoncé qu'elles étaient prêtes à proposer à leurs clients RUBIS, un nouveau moyen de régler leurs factures en ligne, cette autre fonctionnalité de la messagerie sécurisée SEPAmail semble trouver son marché. Au terme de deux pilotes dans les caisses du Languedoc et d'Île-de-France, le Crédit Agricole vient ainsi annoncer qu'il commercialiserait en novembre dans l'ensemble de son réseau cette offre sous le nom de « SEPAmail e-facture ». « L'intégration de RUBIS dans la relation créancier-banque nécessite une modification de la part des éditeurs de solutions banques-entreprises, côté banque du payeur, il faut également expliquer au client final comment fonctionner le service : cela demande du temps mais l'amortage est fait et toutes les banques sont en relation avec des créanciers. Le déploiement va maintenant s'accélérer », promet Jacques Vanhautère, directeur général de SEPAmail.eu, société détenue par les principales banques françaises.

Pour l'heure, cette solution, qui consiste en un virement au standard européen SEPA et à pour vocation de

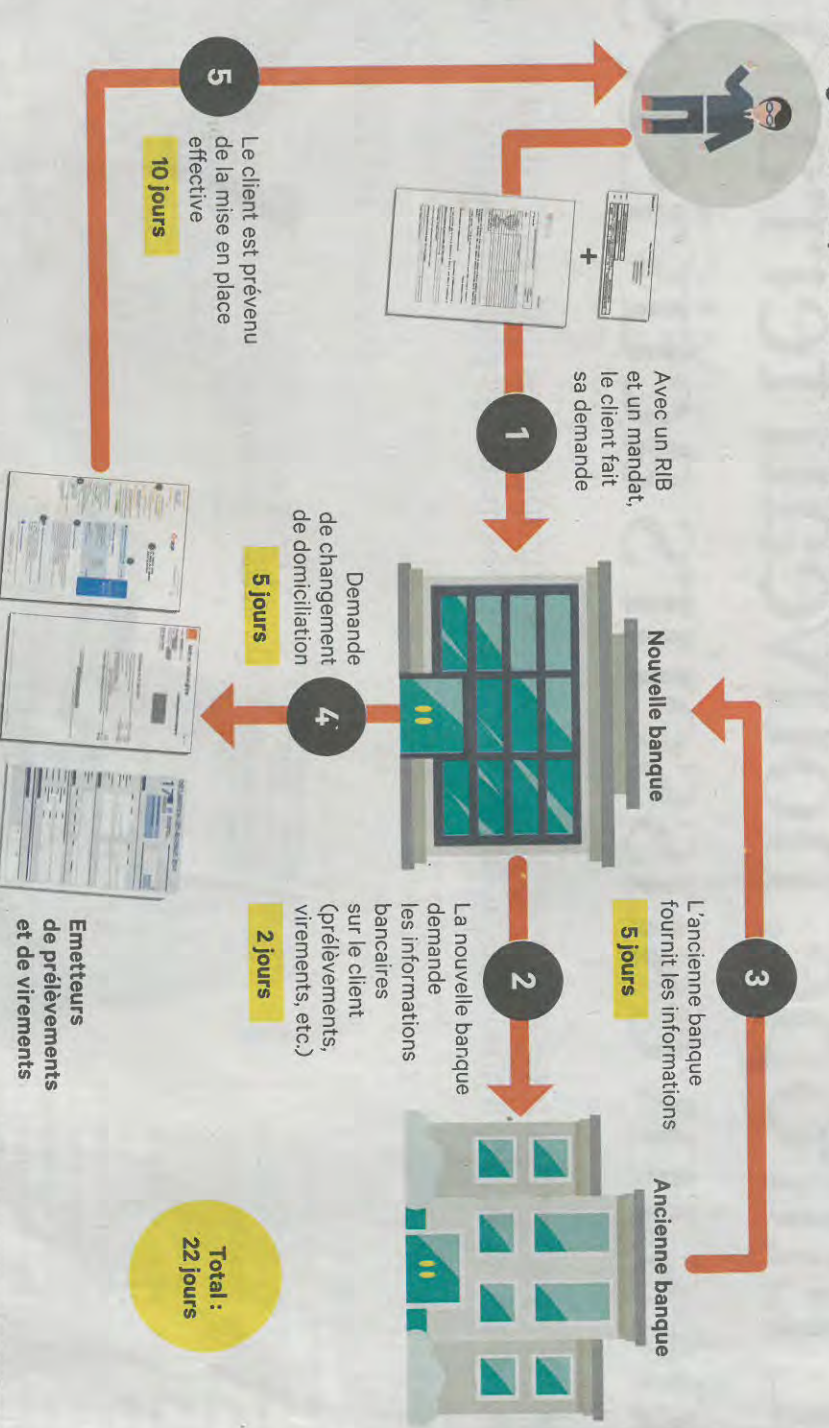
Si Orange voit juste, la loi Macron pourrait donc faire évoluer sensiblement les parts de marché des banques en France. « Il est certain que la loi Macron va faciliter le départ des clients mécontents de leur banque. Aujourd'hui, ils restent dans leur établissement parce qu'ils ont le sentiment que c'est très compliqué de changer », estime le patron d'une banque régionale mutualiste.

La France est en effet à la traîne en Europe en matière de mobilité bancaire. Selon le rapport d'Inès Mercereau sur la « Portabilité du compte bancaire », remis fin 2014 au ministre des Finances, « Les clôtures de compte annuelles issues d'une mobilité seraient supérieures à 3,5 millions », portant la mobilité bancaire à 4,5 % par an. Or, selon Orange, le taux d'attrition atteint en moyenne 9 % dans les banques européennes et 15 % dans le secteur des Télécoms en France.

## Barrières à l'entrée

Si les grandes banques traditionnelles de l'Hexagone mettent en avant la satisfaction des clients pour expliquer cette fidélité, Inès Mercereau souligne toutefois « qu'un faible taux de mobilité est le signe de l'existence de barrières à l'entrée sur le marché pour des acteurs de moindre envergure ou de petite taille, rendant la conquête de clients rentables difficile ». Ces dernières années, les grandes banques ont toutefois dû faire des efforts pour simplifier la vie des clients qui voulaient transférer leur compte. Une norme professionnelle, qui est devenue en 2014 une obligation légale introduite dans la loi Hannon, impose en effet au secteur de proposer gra-

## Changer de banque devient plus simple et plus rapide



tuitement au client un service d'aide à la mobilité bancaire. Reste que ce dispositif s'est traduit par « une promesse commerciale décevante pour le client », sans « engagement de délai de réa-lisation », le client devant « très souvent relancer directement par lui-même le créancier », tranche le rapport Mercereau, en soulignant que « ce service est faiblement souscrit ».

Les nouvelles obligations imposées aux banques par la loi Macron (lire ci-contre) devraient être plus efficaces. « On mise beaucoup sur cette loi. Reconnaît le patron d'une banque en ligne. On s'attend à une acquisition de clients beaucoup plus importante, car la loi Macron va déconcerter les réflexes. »

« Ce sera un bon aiguillon : cela va nous pousser à faire davantage pour nos clients et à mieux traiter les réclamations », analyse un directeur général de banque coopérative. ■

## Un chantier interbancaire de longue haleine

Les banques ont massivement rejoint le réseau SEPAmail, qui facilitera les transferts de compte d'une banque à l'autre.

Sharon Wajsbrot  
@SharonWaj

Plus simple pour le consommateur, le changement de banque sera désormais l'affaire des banques seules. Toutes les démarches fastidieuses qu'il implique ont de fait été renvoyées vers les établissements et lorsque la loi s'appliquera, ils devront les réaliser de bout-en-bout selon une procédure millimétrée. Tous s'y sont préparés ces derniers mois.

D'abord en rejoignant le système d'échange d'information SEPAmail, recommandé par la Fédération bancaire française et qui s'est imposé comme une solution de place. Le système servira de messagerie sécurisée aux banques pour échanger des informations sur leurs clients partis à la concurrence.

## Vaste chantier informatique

Ces derniers mois, il a reçu un afflux de demandes d'adhésion : « 190 banques de plein exercice ont adopté AgnèsMarine, soit près de 99 % des flux bancaires concernés par les dispositions de la loi Macron sur la mobilité », explique Jacques Vanhautère, directeur général de SEPAmail. L'utilisation de cet outil de communication de place n'a pas dispensé les banques d'un vaste chantier infor-

matique. « Les établissements ont dû mettre à jour leurs systèmes d'information pour être en mesure d'aller chercher les données de leurs clients dans leurs systèmes et les transmettre aux autres banques », explique Frédéric Botry, responsable des grands projets chez Lyra Network – l'un des sous-traitants à la manœuvre pour automatiser les procédures.

En effet, lorsque le client demandera à sa nouvelle banque de transférer son compte courant, celle-ci se retournera vers sa banque d'origine, qui devra fournir la liste de ses virements, prélèvements ou autres chèques non débités au cours des treize derniers mois. L'établissement aura cinq jours maximum pour répondre à la demande de son concurrent. Les transferts de prélèvements mensuels de donneurs d'ordres (opérateur téléphonique, fournisseur d'énergie, de gaz, etc.) devraient aussi être simplifiés, puisque la loi contraindra les banques à contacter elles-mêmes ces entreprises pour réaliser le transfert.

Ce système devra se substituer aux services d'« aide à la mobilité bancaire » proposés par les banques via des prestataires comme Isilis ou Docapost et réduire le temps de transfert. En tout et pour tout, migrer un compte bancaire d'un établissement à un autre ne devrait pas prendre plus de vingt-deux jours. Reste à voir si les banques joueront effectivement le jeu de la concurrence. ■

## Le rôle de coordonnées bancaires sera proposé en 2017

Dans le sillage d'Agnès-Marine pour la mobilité bancaire et RUBIS pour le paiement de facture à distance, Diamond devrait faire l'objet de premiers échanges interbancaires au début de l'année prochaine. Cette troisième application SEPAmail, dont la norme a été validée en mars, permet de contrôler la fiabilité des coordonnées bancaires (IBAN) données par un titulaire de compte à un créancier afin d'éviter les rejets ou les mauvaises imputations en cas de données erronées. « Les cas d'usage de cette application sont particulièrement vastes », conclut Jacques Vanhautère, directeur général de Sepamail.eu.



Le virement SEPA a pour vocation de remplacer le chèque (titre interbancaire de paiement). Photo Shutterstock

remplacer le chèque ou le TIP (titre interbancaire de paiement), a convaincu les administrateurs de biens immobiliers. Il faut dire que ces acteurs reçoivent près de 50 % des paiements de charges et autres loyers en chèque. Or, selon le Crédit Agricole, entre l'émission de la facture et l'encaissement du chèque, il se passe neuf jours dans le meilleur des cas. La dématérialisation de ce processus permet de ramener à deux jours ce délai. Le client peut bien sûr attendre quelques jours pour aller sur sa banque en ligne et valider le paiement, mais « en moyenne, les clients consultent trois fois par semaine leur site de banque en ligne. Avec l'appui mobile, la

fréquence est accrue », souligne un expert paiement du Crédit Agricole. Lors des pilotes, les clients ont par ailleurs, dans la moitié des cas, préféré payer à l'échéance de la facture et non immédiatement, mais là encore « la phase de traitement du courrier puis de réconciliation manuelle n'en disparaissent pas moins », rappelle cet expert.

## Un paiement irrévocable

C'est d'ailleurs ce qui justifie, selon le groupe mutualiste, la tarification de ce service auprès des entreprises. Selon la Banque verte, le traitement traditionnel d'une facture coûte 8 euros, mais elle assure que

## Comment ça marche ?

- L'entreprise émet une facture électronique qui est envoyée sur la banque en ligne du client débiteur.
- Celui-ci est alerté sur sa banque en ligne par email.
- Il peut alors accepter en un clic de faire un virement vers l'entreprise ou choisir de déclencher le paiement à l'échéance de la facture.
- SEPAmail affecte une référence à la facture, ce qui permet de rapprocher automatiquement le paiement et le compte de client concerné.

le tarif prévu est très largement en deçà de ce montant. Pour répondre à l'inquiétude de certains grands créanciers de voir le paiement par prélèvement cannibalisé par ce nouveau service, « nous leur donnons la possibilité de maintenir leur déploiement : c'est à eux de cibler les clients qui paient encore par chèque, mandat cash ou TIP », ajoute Jacques Vanhautère. Enfin, si, une fois en place, le prélèvement à l'avan-tage pour les entreprises de ne pas dépendre du payeur, « le virement SEPA est, lui, irrévocable », rappelle-t-il. Un argument qui devrait faire mouche. ■