

Enseignements de l'enquête de l'ACPR sur la modification des conventions de compte de dépôt et contrats-cadres de services de paiement

L'ACPR a réalisé au cours du 1^{er} semestre 2023 une enquête par questionnaire dressant un état des lieux du dispositif de modification des conventions de compte de dépôt (CCD) et contrats-cadres de services de paiement (CCSP), dispositif régi par le code monétaire et financier. Les CCD et les CCSP sont des documents contractuels qui encadrent la relation entre le prestataire de services de paiement et son client et qui mentionnent notamment les informations sur les frais, les services fournis et les conditions d'utilisation.

L'enquête avait notamment pour objectif de vérifier le respect de l'obligation d'information préalable à la modification (canal d'envoi, préavis de deux mois), le contenu de cette information, ainsi que les modalités de gestion des refus du client.

Il en ressort que les processus mis en place par les acteurs permettant de modifier unilatéralement les conditions contractuelles, y compris la grille tarifaire, applicables aux particuliers n'agissant pas pour des besoins professionnels sont globalement conformes aux intérêts de la clientèle.

Certains manquements à la réglementation ont toutefois pu être observés et devront être corrigés. Les huit acteurs interrogés ont déclaré avoir réalisé 14 modifications contractuelles au cours de l'exercice 2022 portant sur un total de près de 12 millions de comptes, mais n'avoir enregistré aucun refus de leur clientèle de particuliers. Au regard des résultats de l'enquête, ce constat pourrait résulter d'une information incomplète adressée au client concernant la révision envisagée et ses droits, d'un manque de lisibilité du projet de modification mais également de l'absence de suivi statistique des refus.

Par ailleurs, il est rappelé qu'en cas de recours à des intermédiaires tels que les agents, les prestataires de services de paiement demeurent responsables de la relation contractuelle avec leurs clients et du respect du processus de révision de leurs contrats-cadres.

L'information préalable à la modification

Les établissements sont tenus de fournir aux clients le projet des modifications envisagées au plus tard deux mois avant sa date d'entrée en vigueur. Sans notification d'un refus dans ce délai, le client est

alors réputé avoir accepté la modification proposée. S'il la refuse, sa convention est alors résiliée sans frais (à son initiative ou à celle de la banque).

L'enquête fait ressortir des défaillances ponctuelles dans le processus d'envoi de l'information au client, telles que :

- Le non-respect du délai de prévenance avant l'entrée en application de la modification ;
- Une information incomplète, ne précisant pas que l'absence de contestation des nouvelles conditions dans un délai de deux mois vaut acceptation de la modification, ni qu'en cas de refus, le client peut résilier sa CCD ou son CCSP sans frais avant l'entrée en vigueur des modifications ;
- L'absence d'information (préalable ou concomitante) par SMS ou sur la messagerie personnelle du client concernant l'existence et la disponibilité des informations et documents liés à la modification contractuelle sur son espace personnel sécurisé.

Au titre des initiatives à encourager, plusieurs acteurs mentionnent avoir transmis la liste des principales modifications envisagées. Ce complément d'informations permet ainsi au client de disposer d'une information plus précise quant au contenu des modifications à venir.

En outre, l'objet de l'information (préalable ou concomitante) précitée, par SMS ou sur la messagerie personnelle du client, mériterait d'être complété par l'intitulé du document disponible dans l'espace personnel sécurisé du client.

Les prestataires de services de paiement sont enfin incités à indiquer dans les conditions générales de la CCD ou du CCSP l'ensemble des modifications exclues du dispositif législatif, sous la double réserve que celles-ci soient strictement limitées à des révisions mineures et sans impact pour le client.

Le projet de modification

Le projet de modification des conditions contractuelles n'est pas toujours joint dans le courrier adressé par voie postale.

Par ailleurs, certains acteurs ont déjà déployé des mesures visant à rendre plus lisibles les modifications contractuelles en :

- restreignant le format du projet de modification aux seules parties révisées ;
- affichant dans le projet de modification une signalétique (couleur distinctive, logo apparent etc.) permettant au client de pouvoir distinguer les révisions contractuelles à venir.

La gestion des refus

Presque tous les prestataires de services de paiement interrogés s'abstiennent d'informer leurs clients des modalités pratiques du refus, que ce soit dans le document d'information ou dans les conditions contractuelles.

L'accompagnement du client pourrait en outre être amélioré en l'informant des conséquences pratiques d'un tel refus et en invitant les clients qui ont des interrogations sur la modification envisagée à se rapprocher de leur interlocuteur habituel.

Les acteurs du marché sont invités par ailleurs à réaliser un suivi statistique des refus de leur clientèle.

EN SYNTHÈSE



PRATIQUES À CORRIGER

- Projet de modification non adressé
- Non-respect du délai de prévenance
- Information préalable dépourvue de mentions obligatoires
- Absence d'envoi d'information (préalable ou concomitante) par SMS ou sur la messagerie personnelle du client
- Défaut d'information sur les modalités pratiques d'un refus



AXES D'AMÉLIORATION ET PRATIQUES À ENCOURAGER

- Rendre plus lisibles les modifications contractuelles
- Communiquer le résumé des principaux changements contractuels
- Préciser les incidences concrètes d'un refus
- Inviter les clients qui ont des interrogations sur la modification envisagée à se rapprocher de leur interlocuteur habituel
- Réaliser un suivi statistique des refus de la clientèle

Rappel de principe et application générale au marché

Il est rappelé que les différents points de non-conformité mentionnés ci-dessus sont susceptibles de concerner d'autres établissements que ceux interrogés dans le cadre de l'enquête réalisée par l'ACPR et que, le cas échéant, des corrections devront être apportées au plus vite.

En outre, cette enquête a également permis de constater l'existence de pratiques commerciales vertueuses mises en place par certains établissements et dont la mise en œuvre par l'ensemble des PSP serait bénéfique à la clientèle. Ainsi, tous les PSP sont encouragés à adopter ces pratiques et axes d'améliorations.