

## Il sera bientôt possible de changer de banque sans tracas

■ Un dispositif de mobilité bancaire est en discussion entre les banques et BAM et devrait être décliné sous forme de réglementation de place au premier semestre 2015 ■ Il permettra aux clients qui changent de banque de continuer de rembourser un crédit immobilier à leur ancien établissement sans être obligé de le racheter ■ Le maintien de la cotisation dans des produits d'assurance-vie auprès de l'ancienne banque sera également possible.

Nombreux sont les clients insatisfaits de leur banque au Maroc. Ils sont en effet près de 60% à se déclarer mécontents de la qualité des prestations qui leur sont offertes, selon une récente enquête conjointe de Bank Al-Maghrib (BAM) et de la Banque Mondiale menée auprès d'un échantillon représentatif de la population. Pourtant, changer d'établissement reste un réflexe peu répandu parmi la clientèle. Et pour cause, lorsque l'on est engagé sur des contrats de long terme, notamment un crédit immobilier ou un produit d'assurance-vie, la migration induit inévitablement des coûts trop élevés pour le client (appelés dans le jargon *switching costs*), soulignés d'ailleurs par une étude du Conseil de la concurrence sur le secteur bancaire remontant à 2013.

Mais cela devrait bientôt changer. BAM est actuellement en discussion avec les établissements bancaires à travers le Groupement professionnel des banques du Maroc (GPBM) pour mettre en place un dispositif qui permettra aux usagers de changer facilement de banque. La démarche est à vrai dire déjà bien avancée et les banques, qui sont d'accord sur le principe, sont actuellement en train d'arrêter les modalités pratiques du mécanisme, de sources bien informées au sein du GPBM et de BAM. Les choses devraient aller vite, apprend-on, et une réglementation de place (directive ou circulaire de BAM) régissant le mécanisme devrait voir le jour durant le premier semestre 2015.

Concrètement, ce texte s'attaque directement au nœud du problème, à savoir la gestion du crédit immobilier du client qui change de banque. Une fois le dispositif mis en



place, l'usager qui opte pour un autre établissement pourra continuer de rembourser son prêt à son ancienne banque sans y détenir un compte. Il ne sera ainsi plus contraint de faire racheter son crédit par sa nouvelle banque, comme cela s'impose aujourd'hui. L'économie sur les coûts de changement qui en résulterait pour le client est substantielle. En effet, d'abord, racheter un crédit immobilier pour changer

de banque impose au client de payer des frais d'hypothèque (1% de la valeur du crédit) pour changer le détenteur de la garantie, à savoir la nouvelle banque au lieu de l'ancienne. Ces frais sont assortis de la taxe notariale (0,5%) et des honoraires du notaire. A cela s'ajoutent des frais de dossier et d'obtention de la mainlevée en plus de l'assurance liée au nouveau crédit, sachant que la totalité de la prime d'assu-

rance de l'ancien financement est perdue si elle a été réglée en une fois. Sans compter encore la pénalité de rachat à payer à l'ancienne banque, appelée aussi pénalité pour remboursement par anticipation, et qui est d'en moyenne trois mois d'intérêts. Pour se faire une idée, un crédit immobilier autour de 450 000 DH sur 25 ans racheté au bout d'une année génère un coût de près de 30 000 DH. Une charge qu'il faut payer immédiatement et que la banque «racheteuse» n'accepte pas toujours de financer, selon les professionnels. A ce coût financier, il faut rajouter les tracas administratifs de l'opération, sachant que le rachat reste l'une des procédures les plus laborieuses, selon les banquiers, ce qui fait d'ailleurs qu'elle ne se conclut qu'au bout d'un mois dans le meilleur des cas.

**On ne pourra pas changer de banque à volonté...**

L'autre grande problématique que traitera le mécanisme de mobilité bancaire concerne les produits d'assurance-vie. Là encore, le principe est prometteur et il s'agira de permettre aux usagers qui changent de banque de conti-

nuer à alimenter leur contrat d'assurance-vie actif au niveau de leur ancien établissement, sans en être client. L'intérêt de ce montage pour le consommateur est qu'il ne sera pas contraint de mettre fin à son contrat existant, ce qui reste généralement contraignant. Cette résiliation induit en effet des pénalités dont le taux démarre à 3% et peut aller jusqu'à 10% de l'épargne revalorisée, selon l'ancienneté du contrat, sachant que les produits peuvent n'être assortis d'aucune pénalité si le contrat date de plus de 5 ans. Ceci sans compter la perte des avantages fiscaux liés à certains produits d'assurance-vie et les délais de résiliation et de mise à disposition de l'épargne qui peuvent atteindre plusieurs mois.

Si l'on peut penser que ces mécanismes soulèvent un casse-tête technique pour les banques, «en vérité, les systèmes d'information dont sont équipés aujourd'hui les établissements rendent ce dispositif tout à fait facile à déployer», explique-t-on auprès du GPBM. Naturellement, sa mise en place nécessite de prévoir des garde-fous afin de ne pas soumettre l'activité des banques à l'aléatoire. Ainsi, selon les termes généraux convenus entre BAM et le GPBM, les clients ne pourront pas migrer indéfiniment à leur guise. Le nombre de changements sera limité.

En libérant ainsi le jeu de la concurrence entre les banques, l'objectif évident est de les encourager à améliorer toujours plus la qualité de leurs services. Ce qui s'impose d'autant plus que les établissements tendent à considérer leur clientèle active comme acquise, et concentrent leurs efforts sur de nouvelles entrées en relation, de l'aveu même des professionnels ■

REDA HARMAK

### Il faut mieux communiquer sur le transfert de comptes

Le futur cadre réglementaire sur la mobilité bancaire devrait pousser les banques à améliorer la communication autour des possibilités de transfert de comptes tout en appliquant des conditions acceptables et justes à ces opérations. Surtout, ces établissements devront jouer carte sur table quant au coût du transfert. A ce titre, un élément généralement ignoré des clients est que lorsqu'on clôture un compte, les banques facturent des prestations non encore consommées concernant par exemple les cartes bancaires, un service d'information par SMS... La raison en est que ces services sont assortis de durées d'engagement plus ou moins longues. Mais en face, le client ne se fait pas rembourser les prestations déjà prélevées et non encore consommées selon un calcul au prorata ■