

“Banques: Commissions et fees à la loupe”, article paru dans l’hebdomadaire *Weekend*, suite à un entretien avec Monsieur Rundheersing Bheenick, Gouverneur de la Banque de Maurice, dimanche 8 juillet 2012

BANQUES: Commissions et fees à la loupe

Banque de Maurice: "Nous attaquons frontalement des Unfair Terms pratiqués par les banques dans un souci de protéger les consommateurs"

Même si on évitera de parler de Colliding Course entre les banques commerciales et la Banque de Maurice, deux faits intervenus au cours de la semaine écoulée confirment des divergences de vue relativement profondes. D'abord l'annonce officielle par la Banque centrale signifiant son intention de s'attaquer de front aux "clauses et conditions abusives des contrats bancaires et financiers" avec des répercussions sur le montant des fees et commissions exigées par les banques à leurs clients. Jusqu'ici, le régulateur des banques s'était contenté d'avertissements et peut-être des sermons verbales.

L'autre dossier où la convergence de vues dans le secteur bancaire se dessine difficilement concerne la ligne de crédits spéciaux d'un montant de 600 millions d'euros mise à la disposition des banques pour le refinancement des prêts en devises étrangères de leurs clients-opérateurs économiques. Tout en faisant preuve de diplomatie à l'effet que des consultations ont été initiées entre les trésoriers des banques commerciales et les responsables de la Markets Division de la Banque de Maurice, le gouverneur Rundheersing Bheenick n'écarte pas la possibilité de mettre à exécution ce plan sans passer par les banques commerciales "en cas d'entêtement venant des banquiers".

Dans la conjoncture, l'attaque la plus directe de la Banque centrale contre les banques commerciales est sous la forme du lancement d'une consultation publique avec pour objectif de "favoriser une plus grande concurrence dans le secteur bancaire". Justifiant sa démarche visant à mettre sur pied cette Task Force sur "les clauses et conditions défavorables dans les contrats bancaires et autres contrats financiers", elle avance qu'elle "est en présence d'un nombre grandissant et d'un éventail de plus en plus large de plaintes à l'effet que les consommateurs soit ne comprennent pas les implications des contrats financiers auxquels ils s'engagent, soit qu'ils n'ont pas les informations correctes au moment de la signature de ces contrats, soit qu'ils pourraient ne pas recevoir un traitement équitable". Compte tenu du fait que "la protection des consommateurs et l'accès aux services financiers sont devenus un sujet de préoccupation des banques centrales du monde entier" ô probablement dans le sillage du scandale LIBOR à Londres avec la Barclays au centre ô la Banque de Maurice a ouvert un guichet de doléances et de propositions dénonçant des cas portant sur des Unfair Terms bancaires jusqu'au 31 août prochain. La mise en application des premières recommandations en faveur de cette réforme des fees et commissions devront intervenir vers la fin de cette année. "Depuis quelque temps déjà, nous mettons à la disposition du grand public en général sur le Website de la Banque de Maurice des données comparatives entre les Fees et commissions en vigueur dans toutes les banques commerciales à Maurice. Cet exercice comparatif est à la portée du client éclairé. Mais il n'est pas aussi évident pour la grande majorité des clients des banques commerciales. Par ailleurs, il ne faut nullement occulter le fait que le client, qui est à la recherche d'une source de financement, ne peut se plaindre contre son banquier. Avec cette Task Force, nous voulons attaquer frontalement des Unfair Terms dans la structure des Fees and Charges", a fait comprendre à Week-End le gouverneur de la Banque de Maurice.

"Après analyses des plaintes reçues à la Banque centrale, nous sommes arrivés à la conclusion que nous ne pouvons laisser aux seules forces de la compétition de dicter les règles du marché. Il y a des banques qui sont trop fortes et qui déterminent les paramètres d'opération avec les autres ne faisant qu'emboîter et le pas", ajoute Manou Bheenick, qui confirme qu'un exercice parallèle est mené conjointement avec la Mauritius Bankers Association pour une simplification de la documentation des banques pour des prêts consentis.

Les conclusions et recommandations de ces deux initiatives de la Banque de Maurice feront partie du document de consultation publique. Également, la Competition Commission a ouvert un front avec les banques commerciales au sujet des frais, commissions et taux d'intérêts réclamés lors des transactions

avec les cartes de crédits. Auparavant, cette même instance avait enquêté sur le "Bundling of Insurance Policies" imposé par les banques commerciales à leurs clients pour des besoins de polices d'assurance. "Jusqu'ici, la protection des consommateurs a été le parent pauvre du régulateur du secteur bancaire. Nous croyons qu'il faut mettre bon ordre à ce niveau", a résumé le gouverneur de la Banque de Maurice. Lors de la dernière édition du Banking Committee Meeting, réunissant tous les directeurs des banques commerciales au siège de la Banque de Maurice, Manou Bheenick s'est appesanti sur l'importance de chaque banque commerciale de se doter de Complaints Desk pour consigner et résoudre les doléances des clients.

"Je peux vous confirmer qu'il y en a beaucoup. Une structure similaire a déjà été mise sur pied à la Banque de Maurice, et nous mettons en place, assez rapidement, un forum spécial pour des échanges réguliers entre le régulateur et les banques autour de ce sujet", a déclaré le gouverneur de la Banque centrale à l'inauguration de l'expansion de l'agence de la Banque des Mascareignes à Grand-Baie, vendredi dernier.

Toujours lors de cette même cérémonie, le gouverneur de la Banque Centrale n'a pas mâché ses mots sur la pratique de transparence dans ce secteur. "Durant ces cinq dernières années, la Banque centrale a prôné une politique d'ouverture visant à insuffler davantage de compétition dans le circuit bancaire. Nous avons amené les banques à afficher sur leurs sites les différents frais bancaires selon un schéma standard qui facilite la comparaison entre les banques. Malgré une certaine résistance de la part des banquiers, la Banque de Maurice a réussi à rendre publiques, sur une base biannuelle, les notations CAMELS des banques. Toutes ces initiatives ont rehaussé de transparence dans le secteur", a-t-il fait ressortir.

Dans la conjoncture, la gestion de la ligne de crédit de 600 millions d'euros, première étape des 10 millions de dollars prévus pour le refinancement des prêts en devises des opérateurs économiques, constitue un autre contentieux majeur opposant les banques commerciales à la Banque de Maurice. Pour cette première tranche des mesures d'urgences devant le problème du taux de change de la roupie vis-à-vis de l'euro, la Banque de Maurice prévoit que le décaissement se fera en trois devises principales, soit l'euro, le dollar américain et la livre Sterling. Les conditions imposées par la Banque Centrale sont que ce financement sera frappé de taux d'intérêts représentant 1,5% au-dessus du taux en vigueur du LIBOR (London Inter-Bank Offered Rate) avec les banques mettant ces facilités financières à la disposition de leurs clients au taux du LIBOR + 2,5%.

De ce fait, la marge accordée aux banques commerciales lors de ces transactions est d'un pour cent seulement. Les banques commerciales ont tenté au cours de la semaine écoulée d'amener la Banque de Maurice à revoir ces conditions pour une marge plus rassurante. Même si les consultations entre les trésoriers des banques et le Head of Markets Division de la Banque Centrale sont en cours, il est à craindre que la demande des banques pourrait se heurter de face à une fin de non-recevoir. "Les conditions de cette ligne de crédits sont sujettes à des discussions. Je dois faire ressortir que c'est une affaire très complexe avec pas moins de trois devises impliquées sur des durées différentes correspondant aux Outstanding Loans qui sont refinancés. Avec cette démarche, la Banque de Maurice veut réduire les Exchange Risks des opérateurs et pallier à un manque de prudence dans le temps", soutient Manou Bheenick devant le move des banquiers.

"Cette mesure avec la mise en place de cette ligne de crédits suscite de l'intérêt. Aucun doute à ce sujet quand nous constatons la réaction du côté des exportateurs réunis au sein de la Mauritius Exporters Association (MEXA). Nous étudions des mesures alternatives si les banquiers font des difficultés. La réalité est que ces banques commerciales ont déjà ces risques dans leur Balance Sheet. Les risques sont toujours avec les banques. Nous ne faisons que changer la monnaie dans laquelle sont libellés ces prêts," poursuit le gouverneur de la Banque de Maurice, qui ajoute que le problème n'a pas été encore officiellement à son niveau pour nécessiter une intervention.

"Dois-je rappeler que les prêts en devises ne comportent pas les mêmes marges que ceux auxquels les banquiers sont habitués sur le plan local. Nous croyons fermement que les prêts sont octroyés à des taux réalistes. Si les banquiers ne jouent pas le jeu, néanmoins la demande existe bel et bien. Nous allons étudier d'autres moyens sans passer par les banques commerciales. Notre détermination est de venir en aide aux exportateurs, qui font face à une grave crise économique, qui risque de perdurer. La Banque centrale propose une solution dans la durée", conclut Manou Bheenick au sujet de cette ligne

de crédits susceptible d'être opérationnelle pour les cinq prochaines années au moins. La mise en opération de cette ligne de crédits en devises étrangères est la conséquence de la crise affectant les économies de la zone euro. "Nous vivons à une époque où la situation économique demande que toutes les parties prenantes, à plus forte raison les banques, y mettent des leurs. Nous devons aider le pays à faire face aux chocs résultant des tensions financières et économiques externes provenant principalement de notre exposition à la zone euro. Il va falloir surtout épauler les opérateurs économiques rendus vulnérables par la crise persistante", lance la Banque de Maurice en guise d'appel. En fin de semaine, les derniers développements sur le plan international, dont la confirmation par le Fonds monétaires internationales de l'imminence d'une révision à la baisse de la croissance globale en 2012, sont venus se greffer sur une équation encore difficile à la Banque Centrale. "C'est encore une mauvaise nouvelle pour Maurice. Cette nouvelle décroissance est inquiétante car elle influera de manière négative sur les exportations de biens et de services vers la zone Euro. Nous devons prendre des mesures pour résister à cette baisse sur nos marchés d'exportations. En période de crise, nous avons fait preuve de résilience. Nous nous sommes bien défendus", répond Manou Bheenick quant aux perspectives économiques, qui s'annoncent encore difficiles avec la prochaine annonce du FMI, prévue dans une dizaine de jours.

Mais à Maurice, les yeux des opérateurs économiques et des décideurs politiques resteront pendant longtemps fixés sur l'évolution du taux de change de la roupie par rapport à l'euro et également au dollar américain. Les mois à venir s'annoncent déterminants avec les rentrées de devises étrangères suite aux premières cargaisons de sucre en Europe. Les données disponibles sur le website de la Banque de Maurice (comme le démontre le tableau plus loin) indiquent un glissement de la roupie...