Les 100 Recommandations du Rapport “Banking Your Future: Towards a fair & inclusive banking sector”

Services bancaires accessibles à tous

1. Offre généralisée d'un compte bancaire de base, le Compte GO, accessible sans frais d'ouverture et d'entretien à tout citoyen mauricien âgé de plus de 16 ans. (Paragraphe 61 & 62)
2. Action conjointe de la Banque de Maurice et du secteur bancaire pour sensibiliser le public à la disponibilité du Compte GO, et à l'importance d'intégrer le système financier par l'utilisation des services bancaires. (Paragraphe 70)
3. Mise en place, par les banques, de dispositifs devant prévenir toute vente abusive du compte GO, incluant la formation de leur personnel de première ligne. (Paragraphe 71 & 72))
4. Réévaluation des procédures « *Know Your Customer* » par la Banque de Maurice et autres parties prenantes, pour s'assurer que ni les règles de vigilance ni les vérifications d'identité ne puissent entraver l'accessibilité du Compte GO à une clientèle issue des segments à faible revenu. (Paragraphe 76)

Des frais bancaires équitables

5. Alignement des banques, en matière de politique des prix et de tarification, sur le principe suivant « **Les frais bancaires doivent être équitables pour les clients et pour les banques** ». (Paragraphe 91)
6. Elimination des frais bancaires anti-concurrentiels ou susceptibles d'être perçus comme tels. (Paragraphe 96)
7. Abolition des frais, jusqu'ici encourus, pour des services faisant partie intégrante des fonctionnalités de base d'un ou de plusieurs produits bancaires. (Paragraphe 99)
8. Abolition des frais qui mettent le client à contribution pour le recouvrement des coûts encourus par les banques dans la mise en place de dispositifs prioritairement destinés à améliorer leurs procédés internes et/ou leurs systèmes de gestion de risques. (Paragraphe 101)
9. Elimination de la pratique de doubles pénalités sanctionnant un seul et unique manquement de la part du client. (Paragraphe 103)
10. Limitation des frais de pénalité ('penalty' or 'default' charges) au seul recouvrement de coûts administratifs supplémentaires encourus. (Paragraphe 105)

11. Application restreinte des frais tarifés au pourcentage (*'ad valorem' charges*) et leur plafonnement à un maximum raisonnable. (*Paragraphe 106*)
12. Limitation au prix coûtant des prestations des tiers, et divulgation par les banques de toute répartition entre banque et prestataire tiers, des frais perçus du client. (*Paragraphe 108 & 109*)
13. Abolition des frais de clôture de compte (*'account closure fee'*) pour le client qui ferme son compte ou qui change de banque. (*Paragraphe 97 & 98*)
14. Abolition des frais d'annulation d'ordres de virement permanent pour le client qui change de banque. (*Paragraphe 97*)
15. Abolition des frais d'annulation de carte de débit pour le client qui change de banque. (*Paragraphe 97*)
16. Abolition des frais perçus sur les retraits d'argent en espèces et les dépôts en argent liquide effectués au guichet. (*Paragraphe 100*)
17. Abolition des frais jusqu'ici réclamés pour le versement au compte du client d'un salaire, d'une pension ou d'autre prestation sociale. (*Paragraphe 100*)
18. Abolition des frais bancaires annuels réclamés aux détenteurs de cartes de débit. (*Paragraphe 100*)
19. Abolition des frais pour les demandes d'augmentation de limite sur cartes de crédit. (*Paragraphe 100*)
20. Abolition des frais pour des virements de compte à compte effectués au sein d'une même banque entre des comptes tenus au nom d'un même titulaire. (*Paragraphe 100*)
21. Abolition des frais de tenue sur les comptes dormants ou non-opérationnels (*'dormant/inactive account fees'*) et des frais de rappel (*'reminder fees'*) sur les comptes dormants ou non-opérationnels, et sur les comptes en arrérages. (*Paragraphe 102*)
22. Abolition des frais de tenue de dossier (*'ledger fee'*) mensuel pour les facilités de crédit. (*Paragraphe 102*)
23. Abolition des frais de visites de site (*'fee for site visits'*) associées à l'octroi des facilités de crédit. (*Paragraphe 102*)
24. Abolition des frais de tenue (*'processing fee'*) sur les prêts non-garantis et sur les prêts entièrement garantis contre dépôts en espèces. (*Paragraphe 135*)
25. Prise en ligne de compte par les banques, lors de la définition des frais de traitement pour les prêts partiellement ou totalement garantis, du fait que des

frais sont déjà perçus pour les services auxiliaires à la sécurité prise.
(Paragraphe 135)

26. Abolition de frais pour le rééchelonnement des prêts. (Paragraphe 137)
27. Abolition de la commission pour chaque opération débitrice sans conversion de devises (*'Commission in lieu of Exchange'*), et des frais de traitement (*'Processing Fees'*) pour les comptes en devises. (Paragraphe 141)
28. Application par les banques, de soit un frais pour paiement tardif (*'late payment fee'*) ou un *'returned payment fee'* – celui qui est le moins coûteux pour le client – quand un paiement, non honoré, occasionne un retard de paiement, et qu'un frais est applicable. (Paragraphe 104)
29. Application par les banques, de soit un frais pour paiement tardif (*'late payment fee'*), ou un frais de dépassement de limite autorisée (*'over-limit fee'*) – celui qui est le moins coûteux pour le client – quand un compte est en dépassement, suite à un retard de paiement, et qu'un frais est applicable. (Paragraphe 104)
30. Abolition de frais quand il y a un solde minimum pour paiement des intérêts et que ce solde tombe en dessous de ce minimum. (Paragraphe 104)
31. Application par les banques d'un taux de pénalité (*'penalty rate'*) **ou** d'un frais de tenue de compte (*'service fee'*) – celui qui est le moins coûteux pour le client – quand il y a dépassement de limite non-autorisé. (Paragraphe 104)
32. Si les banques appliquent un frais de tenue de compte (*'service fee'*) pour les comptes courants, il doit être signalé comme un forfait mensuel raisonnable. (Paragraphe 120)
33. Abolition du taux de pénalité (*'penalty fee'*) sur le bénéficiaire d'un chèque non-honoré, et la pénalisation de l'émetteur du chèque, seulement en cas de fonds insuffisants. (Paragraphe 126)
34. Abolition de 'l'option frais de remboursement par anticipation' (*'prepayment option fee'*). (Paragraphe 146)
35. Révision de la politique de remboursement par anticipation (*'early repayment fee'*) en regard des crédits qui ne relèvent pas du *Borrower Protection Act*, et qui ont été conclu avant le 1 janvier 2014. (Paragraphe 144)
36. Remise gratuite des attestations diverses, telles que l'attestation de solde, (*'certificates of balance'*), l'attestation de voyage (*'letters for travel'*),

l'attestation du capital restant dû, (*'loan balance certificates'*), et l'attestation de passifs (*'liability certificates'*). Prélèvement d'un frais raisonnable pour des requêtes formulées dans un délai de trois mois, à compter de la première émission. (*Paragraphe 148*)

37. Facturation aux clients des frais légalement engagés uniquement, en cas de récupération d'argent à travers un avoué. (*Paragraphe 156*)

38. Communication, claire et transparente, par les banques de toute pénalité due sur les dépôts retirés avant l'échéance. La pénalité ne doit, en aucun cas, éroder le capital du déposant. (*Paragraphe 115 & 118*)

39. Toute solde minimum, imposée par les banques sur des comptes non-rémunérés, doit être équitable et raisonnable. (*Paragraphe 124*)

40. Les clients, qui sont dans l'incapacité de maintenir le solde minimum sur leurs comptes, doivent être informés de l'existence du 'Compte GO', qui ne requiert pas de solde minimum, et auquel aucun frais est attaché. (*Paragraphe 125*)

41. Remise des relevés de compte aux clients, sur une base trimestrielle; par courriel, si les clients le désirent. (*Paragraphe 128*)

42. Réalisation d'une étude des '*Merchant Discount Rates*' applicables sur les transactions de cartes de débit et de cartes de crédit, sous l'égide de la Banque de Maurice. (*Paragraphe 152*)

43. L'approbation préalable de la Banque de Maurice requise avant de procéder au *rebranding* des frais, d'introduire de nouveaux frais ou d'augmenter les frais existants. Aucune approbation ne sera nécessaire quand les frais sont réduits, à moins que la révision proposée ne se traduise par une réduction des prestations ou des caractéristiques des produits offerts. (*Paragraphe 158*)

44. Le renforcement du pouvoir de la réglementation des frais bancaires de la Banque de Maurice, par celui de la réglementation des écarts de taux d'intérêt (*interest rate spreads*). (*Paragraphe 161*)

La Promotion de la Compétition

45. La révision de la pratique qui consiste à demander un « *full salary pledge* » au client, lors de l'octroi des facilités de crédit. (*Paragraphe 167*)

46. Equiper d'autres acteurs du marché, par exemple les coopératives de crédit, pour rivaliser avec les banques existantes. (*Paragraphe 168*)

47. L'apport de toute information utile sur la manière de changer de banque, aux clients désireux de le faire. (*Paragraphe 169*)

48. L'instruction d'une étude sur la mobilité de la clientèle, dans laquelle toutes les options telles que le 'seven day switching', un 'common utility platform' et le 'account portability' seront considérées et évaluées. (*Paragraphe 172*)

Améliorer la Transparence

49. Adoption par le secteur bancaire d'un tableau comparatif, «*The BankSmart Window*» qui permet d'afficher les frais appliqués par les banques, à l'égard de l'ensemble de leurs produits et services. Standardisation des noms de produits et services énumérés dans «*The BankSmart Window*», ainsi que dans la manière de publier les frais bancaires applicables à ces produits et services. (*Paragraphe 187, 188 & 190*)

50. Application de frais bancaires par les banques uniquement sur les produits et services publiés dans «*The BankSmart Window*» et dans leurs guides tarifaires. Obligation par les banques d'utiliser les mêmes appellations des produits et services énumérés dans «*The BankSmart Window*», et manière de publier les frais bancaires applicables à ces produits et services, sur leurs sites web et brochures. (*Paragraphe 191, 196 & 197*)

51. Obligation pour les banques de publier le «*Annual Percentage Rate (APR)*» et le «*Annual Effective Rate (AER)*» dans leurs guides tarifaires, selon une formule incluant frais et coûts, et de standardiser leurs méthodes de calculs respectives. (*Paragraphe 192 & 193*)

52. Abandon par les banques de la pratique actuelle de rapporter leurs frais sous forme d'un montant de 'Rs xx + TVA', les frais devant désormais être formulés et affichés comme un montant unique qui inclut la TVA. (*Paragraphe 189*)

53. Publication des taux d'intérêt applicables aux cartes de crédit exclusivement dans un format de base annuelle — autrement dit, en termes de pourcentage annuel. (*Paragraphe 189*)

54. Mise à jour, par les banques, de leurs guides tarifaires dès l'annonce de changements apportés à la législation et/ou aux politiques réglementaires pertinentes. (*Paragraphe 189*)

55. Inclusion, dans les guides tarifaires, de calculs illustratifs ponctuels mettant en évidence les coûts au client des produits ou services les plus couramment utilisés. (*Paragraphe 198*)

56. Mise en place, de manière indépendante, de sites Web de comparaison par les ONG et les associations de consommateurs, leur permettant de procéder à des évaluations d'offres et de prix de produits bancaires et d'en communiquer les résultats aux usagers et au public en général. *(Paragraphe 200)*

57. Affichage à l'écran ATM/GAB des frais applicables dès que l'utilisateur s'identifie, lui permettant ainsi de décider de la poursuite ou non de l'opération initiée. *(Paragraphe 202)*

58. Libre accès du client aux méthodes et formules utilisées pour le calcul des intérêts applicables aux facilités de crédit et aux comptes de dépôt. *(Paragraphe 204)*

59. Prévision par la loi d'un préavis raisonnable aux clients avant que les banques ne puissent procéder à des changements à leurs frais et charges bancaires. *(Paragraphe 205)*

60. Option offerte aux clients, assortie de l'information de leurs droits, d'accepter un changement à leur contrat ou de se retirer d'une relation avec leur banque, sans frais, si le changement n'est pas acceptée dans un délai déterminé. *(Paragraphe 206 & 207)*

61. Mise à la disposition du client du projet de contrat, avant la date convenue pour la signature. *(Paragraphe 209)*

62. Possibilité aux clients de se retirer d'un contrat de prêt, à tout moment, aussi longtemps que le prêt n'a pas été décaissé. *(Paragraphe 210)*

63. Obligation faite aux banques de communiquer au client le solde impayé de sa carte de crédit ainsi que le temps que prendrait le remboursement complet, s'il ne payait que la mensualité minimale. *(Paragraphe 211)*

64. Obligation faite aux banques de communiquer au client du montant qui s'accumulerait sur sa carte de crédit, s'il n'effectuait aucun paiement durant six mois. *(Paragraphe 211)*

65. Obligation d'informer le client quant au mode d'opération des périodes sans intérêts dans le fonctionnement des cartes de crédit, afin qu'il puisse profiter de ces offres. *(Paragraphe 211)*

66. Option offert au client de choisir de payer les frais associés au dépassement de limite sur les cartes de crédit, qui lui permettrait de voir tous ses paiements honorés ou de ne pas encourir de frais moyennant le retour possible de certains de ses paiements. *(Paragraphe 211)*

67. Obligation faite aux banques, une fois la limite de crédit épuisée, d'en notifier le détenteur de carte lui permettant de décider de ne plus utiliser sa carte ou d'effectuer un règlement pour réduire le solde. (*Paragraphe 211*)

68. Obligation faite aux institutions titulaires d'un agrément de la Banque de Maurice et de la *Financial Services Commission*, d'inclure dans toute publicité commanditée par elles ou pour leur compte, une déclaration faisant état du fait qu'elles sont dûment réglementées, et faisant mention de leur organisme régulateur. (*Paragraphe 212*)

69. Publication par la *Mauritius Bankers Association* d'un glossaire de termes bancaires courants. (*Paragraphe 213*)

Conditions et Dispositions Contractuelles Équitables

70. Prise en compte des intérêts légitimes du client, de son faible pouvoir de marchandage, et de son inexpérience au regard des questions financières et de la rédaction des contrats. (*Paragraphe 221*)

71. Invalidation des clauses contractuelles bancaires établissant des droits inégaux de résiliation. (*Paragraphe 228*)

72. Réévaluation, par les banques, des déclarations contractuelles du type "lu et approuvé". (*Paragraphe 232*)

73. Réexamen des clauses contractuelles d'exclusion et de limitation de responsabilité bancaire pour s'assurer qu'elles ne portent aucun préjudice au client. (*Paragraphe 235*)

74. Exclusion de toute clause contractuelle bancaire prévoyant l'imposition d'obligations excessivement contraignantes au client. (*Paragraphe 239*)

75. Exclusion de clauses imposant des formules de révision unilatérale des prix, des caractéristiques du produit ainsi que des conditions de résiliation. (*Paragraphe 242*)

76. Exclusion de clauses établissant des limites imprécises aux garanties données aux banques. (*Paragraphe 246*)

77. Exclusion de clauses prévoyant une double sanction à l'encontre d'un emprunteur en défaut. (*Paragraphe 249*)

78. Obligation faite aux banques de structurer les contrats de prêt à taux variable de manière à permettre aux emprunteurs de bénéficier pleinement des baisses de taux d'intérêt. (*Paragraphe 253*)

79. Amendement de la loi portant sur le traitement des intérêts dus afin d'établir sans ambiguïté le moment précis où doit intervenir leur capitalisation par les banques. (*Paragraphe 258*)

80. Obligation faite aux banques d'inclure dans leurs contrats des dispositions prévoyant les conséquences envisagées en cas de manquement à leurs propres obligations vis-à-vis du client. (*Paragraphe 261*)

81. Mise en place de législations appropriées portant sur les clauses contractuelles abusives ou inéquitables dans les contrats bancaires et autres contrats financiers. (*Paragraphe 263*)

Conditions et Dispositions Contractuelles énoncées de manière équitable

82. Obligation faite aux banques de s'aligner sur le principe général que les contrats doivent être libellés de manière claire et simple, tant au niveau de la rédaction que dans la structure. La mise en œuvre de cette recommandation doit faire l'objet d'une directive de la Banque de Maurice sur la simplification des contrats bancaires. (*Paragraphes 277 & 280*)

83. Contrats bancaires s'articulant autour de phrases courtes et de paragraphes courts, avec pages et paragraphes dûment numérotés. (*Paragraphe 278*)

84. Contrats libérés de répétitions excessives qui tendent à allonger inutilement la documentation. (*Paragraphe 278*)

85. Formulation d'une unique disposition ou condition contractuelle par phrase utilisée. (*Paragraphe 278*)

86. Utilisation de phrases exemptes de doubles négations et libres des habituelles exceptions aux exceptions dans la rédaction des contrats bancaires. (Paragraphe 278)

87. Obligation faite aux banques d'éviter d'utiliser l'Anglais ou le Français archaïque, le jargon légal, ou les termes techniques ; leur utilisation, même exceptionnelle, devant s'accompagner d'une note explicative en langage simple. (Paragraphe 278)

88. Non-utilisation de références générales dans les contrats qui rendent le contrat vague ; les frais de banque et les coûts de la prestation devant être clairement énoncés. (Paragraphe 278)

89. Obligation faite aux banques de s'assurer que le format, la mise en page, le choix et la taille des caractères d'impression ainsi que l'utilisation judicieuse des titres et sous-titres concourent à assurer une bonne lisibilité au contrat. (Paragraphe 278)

90. Annexion au contrat de prêt, d'un document d'une page intitulé *Key Facts in Contracts*, le 'KFiC', qui énumère en langage simple et clair, les éléments clés du contrat et qui doit être standardisé au niveau de l'industrie bancaire, tant dans sa forme qu'au niveau de son contenu, et qui permettrait une meilleure comparaison des offres de chaque banque. (Paragraphe 281 & 282)

Le Traitement Équitable du Client

91. Obligation faite aux banques de mettre en place un encadrement pour le traitement équitable du client, le '*Treating Customers Fairly*' (TCF) en vue de réaliser les six objectifs identifiés. (Paragraphe 290 & 292)

92. Evaluation de la performance des banques dans la mise en œuvre du TCF par la Banque de Maurice. (Paragraphe 296)

Protection des clients des banques

93. Émission, sous l'autorité de la Banque de Maurice, d'un 'Code de la Protection du Client de Banque'. (*Paragraphe 301*)

94. Unification et renforcement des lois existantes portant sur la protection de la clientèle bancaire. (*Paragraphe 302*)

95. Désignation d'un *Ombudsperson* pour le secteur bancaire et des services financiers. (*Paragraphe 304*)

96. Réflexion sur la nécessité de mettre en place des cours de justice ou des tribunaux spécialisés, à différents niveaux au sein du judiciaire, pour traiter des litiges de nature ou d'origine bancaire et financière. (*Paragraphe 305*)

97. Mise en place d'organismes de conseil financier destinés à offrir aux groupes vulnérables un service-conseil gratuit portant sur les prestations bancaires et autres services financiers. (*Paragraphe 306*)

98. Rôle plus actif et implication accrue de la *Mauritius Bankers Association* pour développer des études de cas, répertorier les bonnes pratiques en termes de service client au niveau de l'industrie bancaire, et mener des recherches sur les moyens d'améliorer la conduite des entreprises financières ainsi que les pratiques commerciales dans le secteur bancaire. (*Paragraphe 307*)

Le concept du traitement équitable à accorder au banquier

99. Implication des associations de consommateurs et des ONG dans la promotion du concept d'un traitement équitable à accorder au banquier. auprès des utilisateurs de services bancaires. (*Paragraphe 317*)

L'autonomisation du client de banque

100. Recentrer le secteur bancaire sur sa mission de service, c'est l'objectif de cette initiative de réforme. La méthode, pour y parvenir, est les actions menées de concert par la Banque de Maurice, les banques commerciales, et les associations des consommateurs. (*Paragraphe 325*)