

Intitulé de la pétition:

Pétition ayant pour objet une sensible réduction respectivement la gratuité des services bancaires de base par le biais de modifications à apporter à la loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement

But de la pétition:

La présente pétition a pour objectif de faire corriger certains aspects de la loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement. A l'avis de l'ULC, certains objectifs importants de la Directive 2014/92/UE sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base, n'ont pas trouvé de répercussion dans la loi précitée.

Motivation de l'intérêt général de la pétition:

Le considérant (3) de la Directive précise que « le bon fonctionnement du marché intérieur et le développement d'une économie moderne et solidaire dépend de plus en plus de la fourniture universelle de services de paiement » A) L'ULC demande d'apporter des corrections à la loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement et demande que les opérations bancaires de base effectuées sur papier ou au guichet, à savoir virements, versements d'espèces ou retraits d'argent, mais aussi les prélèvements aux distributeurs automatiques, soient offertes aux clients bancaires/postaux à des tarifs fortement réduits. A l'heure actuelle, les tarifs bancaires pour les opérations manuelles sont beaucoup plus élevés que ceux pour les opérations électroniques : 1) L'ULC demande d'aligner les deux tarifications, donc nettement vers le bas pour les opérations manuelles. 2) Pour les consommateurs « vulnérables », donc personnes âgées au-dessus de 65 ans, personnes à mobilité réduite ou nécessitant une aide de tiers, l'ULC demande la gratuité des opérations bancaires de base au guichet. L'ULC demande plus précisément une modification des dispositions de l'article 28 de la loi précitée qui stipule que « les établissements concernés proposent aux consommateurs les services visés à l'article 27 à titre gratuit ou moyennant des frais raisonnables ». N.B. : tous les consommateurs sont visés. A l'avis de l'ULC, les critères de fixation pour les « frais raisonnables » sont totalement insuffisants. L'ULC demande de les préciser de façon claire dans le but de contraindre les institutions financières d'offrir les opérations de base à tarifs réduits/gratuits (cf. ci-dessus) et de légiférer ou de réglementer afin que des paquets de services particuliers soient proposés aux clients âgés ou à mobilité réduite, services comprenant notamment un accueil gratuit au guichet. B) L'ULC revendique que le comparateur des frais bancaires mis en ligne par la CSSF soit transformé en un vrai simulateur en ligne qui, en fonction d'un certain nombre de données à préciser par le client bancaire, trouve les meilleurs tarifs auprès de tous les établissements financiers de détail, pour les opérations demandées. En outre, le simulateur devrait répondre à toute une série de questions fréquemment posées sur les modalités, démarches et conseils dans le choix et le changement de la banque. C) Finalement, l'ULC demande que les banques de détail arrêtent la fermeture d'un nombre croissant d'agences et soient obligées par voie légale à mettre en place des agences mobiles en nombre suffisant afin de desservir les régions du pays dans lesquelles des agences bancaires ont d'ores et déjà été fermées. En outre, il n'est pas acceptable que dans un nombre croissant d'agences un accueil guichet pour des opérations manuelles n'est plus offert du tout.

Pétition au nom de "Union Luxembourgeoise des Consommateurs nouvelle asbl" en qualité de "Président"

Dépôt: le 14.01.2019 à 16:42

Pétitionnaire: Nico Hoffmann