

Mobilité bancaire : un an après, 6 clients sur 10 sont satisfaits du dispositif

Un an après la mise en place d'une « offre de mobilité » permettant aux personnes changeant de banque de faire transférer automatiquement leurs prélèvements vers la nouvelle banque, 6 bénéficiaires de cette offre sur 10 déclarent que ce changement de banque s'est passé sans problèmes pour eux.

17% des Français auraient aimé changer de banque, mais n'ont pas osé franchir le pas

« Le changement de domiciliation bancaire ne sera plus une galère », prédisaient les auteurs de la « loi Macron », qui a instauré à compter du 6 février 2017 un dispositif spécifique censé faciliter la vie aux personnes changeant de banque. Il s'agit de mandater sa nouvelle banque de faire transférer l'ensemble des prélèvements enregistrés sur son compte dans son ancienne banque. Au 6 février 2018, soit un an après le lancement du dispositif, la profession a enregistré 1,2 million de demandes de mobilité traitées. La satisfaction vis-à-vis de ce dispositif n'est toutefois pas complète.

Selon un sondage OpinionWay réalisé à la demande du Comité consultatif du secteur financier, 67% des Français sont au courant de l'existence de ce service. En même temps, 17% des Français ont eu envie de changer de banque mais n'ont pas osé franchir le pas, notamment par crainte des difficultés liées aux transferts de virements et de prélèvements. 70% des individus ayant ouvert un nouveau compte courant se sont vu proposer le dispositif d'aide à la mobilité bancaire et 4 sur 5 ont choisi d'en bénéficier.

Le dispositif de mobilité bancaire est jugé inefficace par 46% des clients

Parmi les Français qui ont choisi d'avoir recours au service de mobilité bancaire, tous ne sont pas satisfaits. 46% estiment que ce dispositif n'est pas suffisamment efficace, 34% l'estiment assez voire trop long, et 38% ont constaté des anomalies suite au changement de banque. Parmi ces personnes, 22% évoquent des opérations qui n'ont pas été déplacées vers la nouvelle banque, 23% parlent de lenteur, retards ou bugs, et 13% ont finalement dû faire domicilier les prélèvements dans la nouvelle banque eux-mêmes.

Une insatisfaction est également présente chez les entreprises : 26,8% d'entre elles ont déclaré que le délai de 10 jours pour changer les coordonnées bancaires des clients n'était pas respecté.