



Publication des conditions tarifaires par les banques au Cameroun : Enjeux, état des lieux et perspectives.

Hermann TANKOU MEFENYA et Francis BALIE DJONG

BOP N°03/20

Les idées et opinions présentées dans cette étude sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement la position officielle de la Banque des Etats de l'Afrique Centrale (BEAC) ou de toute autre institution rattachée.

Publication des conditions tarifaires par les banques au Cameroun : Enjeux, état des lieux et perspectives

Hermann TANKOU MEFENYA
BEAC - Agence de Limbé
tankou@beac.int

Francis BALIE DJONG
KPMG - Cameroun
fbalie@kpmg.cm

Résumé

Ce papier a pour principal objectif de faire une analyse critique de la publication des conditions tarifaires par les banques au Cameroun et in extenso dans la zone CEMAC. Cette publication des conditions a son importance, car elle contribue à la protection des consommateurs, à l'inclusion financière et au développement de la concurrence dans le secteur bancaire. L'examen des trois canaux de publications utilisés par les banques à savoir l'affichage en agence, la publication dans les journaux d'annonce légale et la publication sur le site internet des banques a montré de nombreuses limites. Afin d'y remédier, nous avons fait plusieurs recommandations dont la principale est la publication des conditions de banque directement sur le site internet de la BEAC.

Pour citer ces travaux:

TANKOU, M.H. et BALIE, D.F. (2019), «Publication des conditions tarifaires par les banques au Cameroun : Enjeux, Etat des lieux et Perspectives», BEAC Occasional Paper N°04/19, Banque des Etats de l'Afrique Centrale (BEAC).

Sommaire

Introduction.....	p.2
1 - Enjeux et réglementation de la publication des conditions tarifaires.....	p.2
1.1 Enjeux de la publication des tarifs.....	p.2
1.2 Réglementation de la publication des conditions tarifaires.....	p.3
2 - Etat des lieux de la publication des conditions de banque au Cameroun.....	p.4
2.1 Canaux de publication des conditions de banque.....	p.4
2.2 Le contenu des conditions de banque.....	p.5
3- Recommandations.....	p.6
3.1 Recommandations applicables à court terme.....	p.6
3.2 Recommandations applicables à moyen terme.....	p.7
Conclusion.....	p.8
Références bibliographiques.....	p.9

Introduction

Depuis 2018, un règlement sur la protection des consommateurs des services bancaires est en cours d'élaboration dans la zone CEMAC (Communauté Économique et Monétaire de l'Afrique Centrale). Ce dernier n'est pas le premier texte ayant pour objectif de protéger les clients des banques. En 2012 déjà, le Règlement n°2/CEMAC/UMAC/CM portant définition et répression de l'usure dans la CEMAC avait été publié afin de lutter plus efficacement contre l'augmentation du coût du crédit. La même année, le Règlement n°1/CEMAC/UMAC/CM portant diverses dispositions relatives au taux effectif global et à la publication des conditions de banque dans la CEMAC rendait obligatoire la publication des conditions tarifaires par les banques afin de garantir aux consommateurs une plus grande transparence. Le but de cette étude est d'évaluer cette transparence des banques en matière de tarifs. Après avoir exposé les enjeux et la réglementation de la publication des conditions tarifaires (1), nous présenterons un état des lieux de cette publication au Cameroun (2). Sur la base des résultats obtenus, nous formulerons des recommandations (3) afin d'inciter à la fois les banques et les organes réglementaires à davantage promouvoir la transparence du secteur bancaire.

1- Enjeux et réglementation de la publication des conditions tarifaires

La publication consiste pour une banque à partager diverses informations utiles aux clients et au grand public avant, pendant et après les opérations bancaires. Nous nous attarderons sur les enjeux de la publication avant de présenter les grandes lignes de sa régulation.

1.1 Enjeux de la publication des tarifs

La publication des tarifs est importante, car elle permet non seulement la protection des consommateurs, mais aussi favorise l'inclusion financière et accroît la concurrence sur le marché.

Protection des consommateurs

La protection des consommateurs des services financiers fait l'objet d'une grande attention depuis la crise financière de 2008. Pour Brix et Mckee (2010), les régulateurs doivent intervenir pour protéger les consommateurs afin de compenser l'asymétrie d'information entre le consommateur et la banque. Lorsqu'une banque fournit une information partielle ou qui porte à confusion sur un produit, cela peut conduire le client à faire des choix inappropriés ou qui lui sont préjudiciables. Rendre la publication des tarifs obligatoire permet ainsi de protéger le consommateur, partie faible.

Dans un rapport publié en 2017, les chercheurs de la Banque Mondiale ont constaté que la réglementation de la publication fait partie des premières réformes engagées par les juridictions souhaitant améliorer la protection des consommateurs. L'Organisation de Coopération et de Développement Économique (OCDE), pour sa part, a publié en 2011 dix principes gouvernant la protection des consommateurs des services financiers. La publication et la transparence y figuraient en bonne place.



Dans la zone CEMAC, l'élaboration d'un dispositif de protection des consommateurs des services bancaires a été préconisée par la Commission Bancaire de l'Afrique Centrale (COBAC) depuis 2016.

Inclusion financière

La Banque Mondiale définit l'inclusion financière comme la possibilité pour les individus et les entreprises d'accéder à moindre coût à toute une gamme de produits et de services financiers utiles et adaptés à leurs besoins (transactions, paiements, épargne, crédit et assurance) proposés par des prestataires fiables et responsables. Pour Brix et Mckee (2010), la publication des conditions tarifaires œuvre pour l'inclusion financière, car elle accroît la capacité des consommateurs à identifier les produits les plus adaptés et à éviter ceux contraires à leurs intérêts. Si la fourniture de services financiers est transparente, les consommateurs seront plus conscients de leurs possibilités, ce qui permettrait notamment de réduire l'éventuel scepticisme de certains vis-à-vis de la banque et de ses produits.

Bien qu'ayant connu une forte progression depuis 2011, l'inclusion financière en zone CEMAC reste perfectible et davantage de transparence de la part des banques pourrait y contribuer. Une étude menée par la COBAC en 2013 a permis de constater que l'accès et l'usage des services bancaires dans la CEMAC sont entravés notamment par la caducité de l'information mise à la disposition du consommateur sur les conditions de banque.

Concurrence sur le marché

Pour Chien (2012), l'accroissement de la concurrence sur le marché bancaire est possible en donnant au grand public une quantité d'information suffisante pour comparer non seulement les produits et services, mais aussi les banques. Les informations sur les tarifs et les conditions qui sont accessibles peuvent servir de base au régulateur et aux médias pour influencer les banques. Ces acteurs sont plus outillés que les consommateurs pour suivre l'évolution des tarifs et identifier les pratiques indésirables. Au Pérou par exemple, les médias rendent public le nom des banques qui ont les taux les moins favorables. Ces banques doivent ajuster leurs prix au risque de perdre des parts de marché.

Un niveau de compétition important sur un marché donne aux consommateurs un atout en matière de choix de produits et services financiers et favorise la création de produits et services de qualité élevée, à la fois concurrentiels et innovants (OCDE, 2011). A titre d'illustration, la Banque Centrale du Cambodge a mis sur pied des règles simples sur la détermination des tarifs et leur publication. Cette réglementation a eu pour effet de réduire le coût de crédit suite à son implémentation et d'accroître la concurrence entre les banques (Brix et Mckee, 2010).

En zone CEMAC, la Banque des Etats de l'Afrique Centrale (BEAC) a exigé dès 1997 l'affichage par les banques de la tarification de leurs opérations avec la clientèle. Cette résolution avait pour objectif de faire jouer la concurrence et de réduire les coûts des services financiers.

1.2 Règlementation de la publication des conditions tarifaires

En 2009, le Groupe consultatif d'assistance aux plus pauvres (CGAP) a mené une enquête auprès des régulateurs de 139 pays afin d'évaluer l'accès aux services financiers. 77% des pays étudiés disposaient d'une réglementation rendant obligatoire la publication des tarifs. Toutefois, la périodicité, le lieu, le contenu et le format variaient considérablement d'une juridiction à l'autre. Ces éléments seront examinés ci-dessous.

Périodicité de la publication

En fonction de la juridiction, les banques ont l'obligation de publier leurs conditions tarifaires annuellement, semestriellement, trimestriellement ou mensuellement. En plus d'une publication à périodicité fixe, les banques doivent publier leurs conditions tarifaires directement après une modification et notifier les clients avant tout changement de tarifs. Elles peuvent aussi mettre les conditions tarifaires à la disposition des clients au moment de l'ouverture des comptes.

En zone UEMOA (Union Économique et Monétaire Ouest Africaine) par exemple, les banques publient les conditions de leurs crédits au début de chaque année et doivent publier leurs taux minimum et maximum semestriellement ou après la moindre modification. En zone CEMAC, les banques ont l'obligation de publier leurs conditions tarifaires trimestriellement ou après tout changement.

Canaux de publication

La publication des tarifs peut se faire en agence, sur le site internet des banques ou par voie de presse. Ces tarifs peuvent aussi être disponibles sur le site internet du régulateur, de l'association professionnelle des banques ou de la banque centrale.

En zone UEMOA, les banques ont l'obligation de disséminer les conditions de leurs crédits par tout moyen de communication. Les canaux de publication sont spécifiés avec plus de détails dans la zone CEMAC où la publication doit se faire par voie de presse par l'insertion dans un journal d'annonce légal, par voie d'affichage permanent dans les agences de banque, les guichets et sur les sites internet des banques. Ces conditions peuvent en outre être publiées dans le bulletin officiel de la CEMAC, sur le site internet de la CEMAC ou de la BEAC.

Les règles de publication en agence peuvent être plus précises. Au Kenya, les banques doivent afficher toutes les informations à publier dans un endroit visible de leurs agences. Au Pakistan, le régulateur exige que les conditions importantes soient publiées à l'entrée de l'agence ou au guichet. Aux Philippines, les banques doivent en outre afficher une notification explicite de la possibilité pour le client d'avoir une copie des conditions de banque.

Contenu et format de la publication

Dans une étude publiée en 2017, la Banque Mondiale a constaté que 81 % des 124 juridictions enquêtées obligeaient les banques à avoir un langage clair et simple dans les documents publiés. En outre, 63 % indiquaient avoir une forme d'exigence



en matière de langue de publication de façon à permettre au client d'accéder aux informations publiées dans sa langue principale. 71 % des juridictions spécifiaient dans quelle forme les informations doivent être publiées, à l'oral, ou sous une forme plus durable.

Plusieurs juridictions laissent une grande marge de manœuvre aux banques pour ce qui est du contenu et du format de publication des tarifs. En zone CEMAC, les banques doivent publier leurs conditions de banque applicables à la clientèle. En zone UEMOA, il s'agit des conditions de crédit. Au Pakistan, les banques doivent publier les conditions importantes.

D'autres régulateurs sont très spécifiques en ce qui concerne le contenu et le format de publication. En France par exemple, depuis 2011, un extrait standard doit obligatoirement être présenté dans la première rubrique de la plaquette des tarifs. Une dénomination commune est utilisée pour chacun des tarifs de cet extrait afin de faciliter la comparaison d'une banque à l'autre. De plus, une norme professionnelle définit un sommaire type à deux niveaux devant être utilisé pour la présentation des conditions tarifaires.

Organe de suivi et de contrôle de la publication

Le suivi et le contrôle de la publication des conditions tarifaires peuvent être effectués par le régulateur. En zone CEMAC, cette mission est dévolue à la COBAC. Le régulateur peut jouer un rôle de dissémination d'informations comparatives des tarifs en faveur du grand public. La Banque Centrale Ghanéenne par exemple publie mensuellement un tableau¹ qui compare les principaux tarifs des banques.

Dans certaines juridictions, il existe un organisme en charge de la protection des consommateurs qui collecte et met à la disposition du public des informations sur les produits et services afin d'aider ces derniers à faire des choix financiers avisés. En France, cette mission est dévolue depuis 2010 au Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF). Ce dernier a créé un site internet² permettant de comparer les extraits standards d'une banque à l'autre. Il publie annuellement un rapport sur la tarification des services bancaires. En 2016, un organisme en charge de la promotion de la protection des consommateurs des services financiers dénommé Observatoire de la Qualité des Services Financiers a été créé en Côte d'Ivoire. Cet organisme a en projet de mettre sur pied un site internet et une application permettant aux consommateurs de comparer facilement les services financiers.

Il est à noter qu'en 2020 sera publié un Règlement CEMAC relatif au taux effectif global, à la répression de l'usure et à la publication des conditions de banque. Celui-ci pourrait apporter des amendements aux différentes dimensions de la réglementation de la publication des conditions de banque à savoir la périodicité, les canaux, le contenu, le format et les organes en charge du suivi et du contrôle de la publication.

2 - État des lieux de la publication des conditions de banque au Cameroun

Le Cameroun compte actuellement 15 banques. 3 d'entre elles offrent leurs services exclusivement aux entreprises et les 12 autres à la fois aux entreprises et aux particuliers (personnes physiques). Cette section a pour objectif de donner une vue d'ensemble des pratiques en matière de publication des tarifs par les banques. Pour ce faire, nous analyserons les canaux de publication des conditions et le contenu des publications de l'ensemble des banques du pays.

2.1 Canaux de publication des conditions de banque

L'article 21 du Règlement N°01/CEMAC/UMAC/CM du 2 octobre 2012 portant diverses dispositions relatives au taux effectif global et à la publication des conditions de banque stipule que les banques ont l'obligation d'afficher les conditions tarifaires de manière permanente dans leurs agences et sur leurs sites internet. Elles doivent en outre les publier trimestriellement ou directement après modification par voie de presse par insertion dans un journal d'annonces légales.

Publication en agence

Pour évaluer la publication des conditions tarifaires dans les agences, nous avons effectué des descentes³ dans 44 agences des banques installées au Cameroun et localisées dans les villes de Douala, Limbé et Yaoundé. Nous avons constaté que l'obligation d'affichage est respectée dans la plupart des cas, soit 89 % des agences visitées. Il n'est toutefois pas toujours évident de trouver ces conditions dans l'enceinte de l'agence. Seuls 69 % des conditions affichées sont identifiables dès la porte d'entrée. 82 % des conditions affichées sont faciles d'accès pour la consultation.

Le mode d'affichage varie lui aussi grandement d'une banque à l'autre. Les conditions peuvent être affichées dans un cadre dédié (57 %) accroché sur le mur, sur une table ou à même le sol, elles peuvent être collées directement sur le mur (10 %) ou encore disposées sur le tableau d'affichage de l'agence (33 %). Dans ce dernier cas, il n'est pas toujours évident de les identifier, car dans 45 % des cas, le tableau d'affichage comprend de nombreuses autres annonces. La majorité des agences affichent leurs conditions en couleur (90 %) ce qui attire davantage l'attention des clients.

Toutefois, 33 % des conditions de banque affichées ne sont pas à jour et dans 16 % des cas, aucune date n'apparaît sur le document.

1. Publication intitulée « Survey of Bank Charges ». Voir www.bog.gov.gh (consulté le 30/05/2019).

2. Voir www.tarifs-bancaires.gouv.fr (consulté le 13/06/2019).

3. La visite des agences a eu lieu entre le 4 et le 27 juin 2019.





Tableau 1 : Publication des conditions tarifaires en agence

Nombre d'agences visitées	44
Nombre d'agences avec les conditions affichées	39
Nombre d'agences ayant des conditions à jour	20
Nombre de conditions publiées en couleur	35
Nombre de conditions localisables dès la porte	27
Nombre de conditions facilement accessibles	32

Source : Auteurs

Le constat général en matière d'affichage en agence est que la plupart des banques se conforment à la règle, mais l'affichage n'est pas fait de façon à faciliter la visibilité et la lisibilité du contenu. Même dans le cas où les conditions sont publiées de la manière la plus claire possible avec une taille de polices suffisante et des couleurs, ces dernières sont sous la forme d'un document avec un nombre impressionnant de lignes et de termes techniques qui en dissuaderaient plus d'un. Les consulter debout dans une agence n'est pas la condition idéale pour en prendre réellement connaissance.

La publication dans les journaux et sur internet permettrait aux consommateurs de disposer d'assez de temps pour lire et analyser les conditions qui leur sont applicables dans un cadre qui leur sied davantage.

Publication dans les journaux

Pour étudier la publication des conditions tarifaires dans la presse, nous avons parcouru le principal journal d'annonces légales du pays à savoir Cameroon Tribune entre le 1er janvier et le 30 juin 2019. Nous avons relevé que 11 des 15 banques y ont publié leurs conditions tarifaires. 5 ont publié les conditions à deux reprises.

Tableau 2 : Publication des conditions tarifaires dans les journaux

Nombre de banques	15
Nombre de conditions trouvées dans le Cameroon Tribune	11
Nombre de conditions publiées en français	9
Nombre de conditions publiées en anglais	2

Source : Auteurs

Il faut toutefois souligner que, le fait qu'une banque n'ait pas été trouvée dans le Cameroon Tribune ne veut pas dire qu'elle ne se conforme pas à l'obligation de publication dans les journaux. En effet, les banques ont le choix non seulement du jour de publication, mais aussi du journal dans lequel elles publient. Au Cameroun, les banques peuvent choisir parmi 35

journaux⁴ habilités à recevoir les annonces légales et judiciaires. Une des banques du pays a l'habitude de publier ses conditions dans le journal Le Quotidien de l'Économie.

Nous avons en outre constaté que les conditions sont généralement publiées plusieurs semaines après leur date d'entrée en vigueur. Ainsi, une des banques a publié le 22 février 2019 des conditions applicables à partir du 1er janvier 2019. Une autre encore a publié le 29 mars 2019 les conditions applicables entre janvier et mars 2019.

L'accès aux conditions par la presse est donc très difficile, car elle nécessite de consulter tous les jours de nombreux journaux. Certaines banques publient aussi les conditions sur leurs sites internet.

Publication sur le site internet des banques

Après avoir parcouru les sites internet des banques en activité au Cameroun, nous avons constaté que sur 15 banques, une ne dispose pas d'un site internet facile d'accès. Sur les 14 restantes, 8 font apparaître leurs conditions de banque sur leur site. Parmi les 8 conditions publiées sur internet, 3 se révèlent être caduques.

Trouver les conditions sur le site n'est pas non plus aisé. Pour les 8 sites faisant apparaître leurs conditions, il faut entre 1 et 4 clics à partir de la page d'accueil pour télécharger les conditions de banque. Localiser les conditions sur le site s'avère être une tâche ardue.

Tableau 3 : Publication des conditions tarifaires sur les sites internet

Nombre de banques	15
Nombre de banques ayant un site internet facile d'accès	14
Nombre de banques publiant les conditions sur internet	8
Nombre de banques ayant des conditions à jour	5
Nombre de clics moyen à partir de la page d'accueil pour accéder aux conditions	2,4

Source : Auteurs

Malgré le fait que la réglementation de la CEMAC démultiplie les canaux d'accès aux conditions tarifaires des banques, il demeure très laborieux d'y accéder à l'heure actuelle. Au moment de prendre une décision liée au choix de sa banque ou d'un produit bancaire, il est difficile, voire impossible, d'avoir accès à une information exhaustive. Se procurer les conditions de banque n'est qu'une étape. Encore faut-il que le contenu de ces conditions soit compréhensible par le consommateur.

2.2 Le contenu des conditions de banque

D'une banque à l'autre, le contenu des conditions tarifaires est très variable tant pour ce qui est de la structure et de la longueur qu'en ce qui concerne les libellés et les prix des

4. Voir Arrêté conjoint n°005 Minjustice/Mincom du 05/03/2019 désignant les journaux et quotidiens nationaux autorisés à recevoir les annonces légales et judiciaires et fixant les tarifs desdites annonces pour l'année 2019.



produits et services.

Structure et longueur

Certaines conditions de banque ont des structures complexes difficilement compréhensibles même pour les initiés. Celles-ci ont entre 2 et 4 niveaux hiérarchiques. Le premier niveau hiérarchique est habituellement constitué de la cible du produit (Particuliers, Petites et Moyennes Entreprises, Grandes Entreprises, Associations). Ensuite, nous pouvons retrouver des catégories et rubriques avant d'atteindre le libellé du produit ou service recherché. Certaines banques choisissent de diviser leurs conditions en deux (particulier et entreprise) alors que d'autres regroupent l'ensemble des cibles sur une même grille. L'inexistence d'une structure standard d'une banque à l'autre rend très difficile la comparaison des tarifs.

La structure et la longueur des conditions n'est pas forcément la même selon le canal de publication. Par exemple, une des banques publie ses conditions en 37 pages sur internet, mais celles-ci tiennent sur une page en agence et dans les journaux. Une autre encore publie sur internet et dans les journaux en deux pages et en une page en agence. Les conditions affichées en agence sont organisées en colonnes (entre 2 et 6). On y retrouve même parfois des tableaux.

La longueur des conditions varie entre 77 et 645 lignes de tarifs. La moyenne des 15 banques se situant à 327 lignes et la médiane à 361 lignes. À ce sujet, des études ont montré que plus la longueur des documents publiés est importante, moins ceux-ci atteignent leurs objectifs (Barr et al, 2008). Un excès de détails peut inonder les consommateurs d'informations, les distraire des facteurs qui sont plus importants dans le choix de produits ou de services.

La structure complexe et la longueur des conditions de banque ne permettent pas au consommateur non averti de distinguer les informations importantes de celles qui ne le sont pas. Plus d'information n'est donc pas synonyme de meilleure information.

Libellé et prix

L'article 21 du règlement N°01/CEMAC/UMAC/CM du 2 octobre 2012 stipule que les banques doivent publier leurs conditions de banque applicable à la clientèle. Dans sa Décision n°127 du 21 mai 2010 portant publication et diffusion des conditions de banque, le Conseil National du Crédit du Cameroun (CNC) avait davantage explicité le contenu des conditions tarifaires. Les banques devaient ainsi divulguer les taux applicables aux opérations avec la clientèle, les prélèvements obligatoires au profit de l'État et des institutions publiques, les commissions perçues, les frais et commissions perçus sur les services d'assurances, les frais liés aux divers autres services.

Dans la pratique, pour un même produit, certaines banques donnent le prix exact alors que d'autres utilisent des expressions telles que « Voir agence », « Voir tarif en agence », « Négociable », « Voir chargée de clientèle », « Selon conditions du marché » en lieu et place du prix. Nous avons en outre découvert que les conditions tarifaires sont pour la plupart dépourvues d'informations spécifiques sur les produits et services groupés appelés packages. Seule une des banques

étudiées précise le contenu de ses packages sur sa plaquette de tarifs. En 2011 déjà, la COBAC avait recommandé d'attirer l'attention des banques sur la nécessité de clarifier le contenu des packages qu'elles offrent à la clientèle.

Seule une banque présente à la fois le montant hors taxe et le montant toutes taxes comprises des tarifs. Ce dernier montant représente la somme qui sera réellement prélevée sur le compte du client. Les autres banques présentent exclusivement le prix hors taxe.

En ce qui concerne les libellés, les informations sont données avec des termes juridiques complexes ou un jargon technique, enseveli dans une masse importante d'informations. On constate aussi l'utilisation d'abréviations qui ne sont pas forcément définies (ATD, DDJ, SAC, PSI, DAT, WAIVER...).

L'information est communiquée dans une langue que le client ne parle pas forcément. L'article 22 du Règlement N°01/CEMAC/UMAC/CM stipule que les conditions de banque doivent être publiées dans les langues officielles usuelles. Mais nous avons constaté qu'au Cameroun, chaque banque décide de l'unique langue dans laquelle sont publiées ses conditions tarifaires. Ainsi, dans les agences, 3 banques publient exclusivement en anglais et 12 exclusivement en français.

Un autre constat est que la présentation de la date de référence des conditions varie énormément d'une banque à l'autre. Parmi les 11 conditions de banque retrouvées dans le Cameroon Tribune, une faisait simplement référence au mois de publication (mai 2019), une autre faisait référence uniquement à l'année de publication (année 2019), 5 donnaient une date à partir de laquelle les conditions sont applicables (à partir du 1er avril 2019), 2 faisaient mention du trimestre de validité (tarif trimestre 1 2019 ou janvier-mars 2019) et 2 ne donnaient aucune date de référence.

Au terme de cette analyse, le constat général est que la publication en agence, dans la presse et sur internet, bien que globalement respectée par les banques, a de nombreuses insuffisances.

3 - Recommandations

Une chose est de publier les conditions de banque, une autre est que cette publication atteigne ses objectifs de protection des consommateurs, d'inclusion financière et d'accroissement de la concurrence. Nous présentons dans cette partie quelques recommandations afin de favoriser l'atteinte de ces objectifs. Ces recommandations sont regroupées en deux catégories : celles applicables à court terme et celles applicables à moyen terme.

3.1 Recommandations applicables à court terme

Les recommandations à court terme sont celles pouvant être appliquées rapidement, car elles nécessitent de faibles moyens financiers et organisationnels tant pour le régulateur que pour les banques.





Publier les conditions tarifaires sur le site internet de la BEAC

Comme première recommandation, nous proposons que les conditions tarifaires des banques du Cameroun et in extenso de toute la zone CEMAC soient centralisées et publiées sur le site internet de la BEAC. En effet, les trois canaux de publication listés plus haut à savoir les agences de banque, les sites internet des banques et les journaux ont montré de nombreuses limites. Une enquête réalisée par le Conseil National du Crédit du Cameroun en 2015 a relevé que la publication n'était toujours pas effective. De plus, le contrôle de l'application des règles de publication nécessite une mobilisation importante de ressources de la part de la COBAC.

La BEAC pourrait s'assurer de la large diffusion des conditions tarifaires directement sur son site internet. Cette prérogative lui est donnée par l'alinéa 2 de l'article 22 du \linebreak Règlement N°01/CEMAC/UMAC/CM en ces termes : « la publication des conditions de banque centralisées dans chaque État peut également être faite (...) sur le site internet de la Commission de la CEMAC ou de la BEAC ».

La mise à jour des conditions pourrait être faite à la même périodicité que la publication dans la presse par simple envoi du fichier correspondant aux services compétents de la BEAC. La non-conformité des banques serait dans ces circonstances très facile à détecter.

Cette méthode de publication est appliquée en Tunisie où l'ensemble des conditions tarifaires sont disponibles sur le site de l'association professionnelle des banques⁵. En France, certains sites donnent un accès aux conditions de l'ensemble des banques du pays⁶.

Mener une étude approfondie sur la publication des conditions de banque

La seconde recommandation applicable à court terme est de mener une étude sur la publication des conditions de banque dans l'ensemble de la zone CEMAC et pour l'ensemble des assujettis à savoir les banques, les établissements financiers et les établissements de microfinance. Cela permettrait d'évaluer avec davantage de précision et de manière plus exhaustive l'état des lieux de l'application de la réglementation sur la publication.

Il est à noter qu'un travail similaire avait été mené par la COBAC à travers une étude intitulée « Architecture de la tarification des services bancaires dans la zone CEMAC ». Celle-ci a été publiée tous les ans entre 2008 et 2012, soit cinq éditions. La première datant de 2008 a fait le constat du manque de transparence généralisé du système bancaire qui freinait le développement d'une véritable concurrence entre les banques. Les conclusions de cette étude ont notamment permis d'initier la lettre circulaire LC-COB/25 du 30 juillet 2008 dans laquelle le Président de la COBAC exhortait les banques à afficher intégralement leurs conditions de banque.

5 Voir www.apbt.org.tn/conditions-de-banque/ (consulté le 20/04/2019).

6 Voir www.cbanque.com/tarif-bancaire (consulté le 30/04/2019) et www.tarifs-bancaires.gouv.fr (consulté le 13/06/2019).

En 2009, l'étude a recommandé l'instauration d'un taux d'usure et d'un taux d'intérêt légal et en 2011, elle a recommandé l'accroissement de la lisibilité, de la transparence et de la comparabilité des tarifs bancaires. En 2012, constatant la faible application de l'obligation d'affichage, il a été proposé de rappeler aux banques l'importance de cette publication.

Par la suite, une enquête sur les conditions de banque menée en 2013 par la COBAC a constaté que les conditions de banque publiées sont souvent parcellaires, voire inexactes.

Au fil du temps, ces études ont permis d'assurer un suivi de la publication des conditions tarifaires et de déterminer de nouvelles stratégies pour assurer la mise en conformité des banques. Mener une étude approfondie sur le sujet permettrait de déterminer des moyens efficaces pour atteindre les objectifs de la publication des tarifs des banques.

3.2 Recommandations applicables à moyen terme

Les recommandations applicables à moyen terme sont celles nécessitant des concertations avec la profession bancaire et des coûts de mise en œuvre importants tant pour le régulateur que pour les assujettis.

Étendre la publication sur le site internet de la BEAC aux établissements financiers et de microfinance

La réglementation sur la publication dans la zone CEMAC ne se limite pas aux banques. Elle s'applique également aux établissements de microfinance et aux établissements financiers. À moyen terme, nous suggérons d'étendre à ces institutions la publication sur le site internet de la BEAC.

À notre connaissance, aucune étude n'a encore été menée sur l'application des obligations de publication par les établissements de microfinance et les établissements financiers. L'étude menée en 2013 par la COBAC et portant sur les conditions de banque a exclu les établissements financiers et de microfinance de l'échantillon enquêté au motif que les performances de leurs systèmes d'information étaient limitées.

Pour la période allant du 1er janvier au 30 juin 2019, nous avons trouvé dans le Cameroon Tribune les conditions tarifaires de 2 établissements financiers sur les 7 en activité au Cameroun. Aucune condition d'établissement de microfinance n'a été trouvée.

Publier les conditions de ces institutions sur le site de la BEAC en faciliterait grandement l'accès et pourrait avoir un impact significatif sur l'inclusion financière et l'accroissement de la concurrence sur ces marchés.

Utiliser un extrait standard des tarifs et un sommaire type

En 2011, la COBAC recommandait l'adoption des dénominations communes et uniques pour l'ensemble des tarifs bancaires sur la base d'une liste standard à proposer. Au vu de la longueur et de la complexité des conditions de banque, nous recommandons plutôt l'élaboration d'un extrait standard de tarifs comprenant un nombre limité de produits et services couramment utilisés par les clients. Cet extrait se doit d'être court afin de faciliter la lisibilité et la comparabilité des tarifs



par les profanes. Un extrait standard est en vigueur en France⁷ depuis 2011. Ce dernier est constitué de 12 lignes de tarifs dont les libellés sont harmonisés (Tableau 4).

Tableau 4 : Extrait standard des tarifs (France)

Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc)
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS
Tenue de compte
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit diéré)
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)
Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)
Commission d'intervention

Source : Fédération Bancaire Française

Pour ce qui est des autres tarifs, il serait préférable d'utiliser un sommaire type comme celui proposé par la Fédération Bancaire Française⁸. Ce dernier n'a que deux niveaux hiérarchiques et l'agencement est harmonisé d'une banque à l'autre.

Créer un organisme ou service spécialisé pour la protection des consommateurs

Le manque de ressources, de moyens institutionnels et des pouvoirs d'exécution entrave la mise en œuvre efficace de la législation sur la protection des consommateurs notamment celle en matière de publication. De nombreuses évaluations de la COBAC⁹ ont fait état du manque de ressources humaines comme frein à l'élaboration et à la mise en œuvre de la réglementation en vigueur.

Nous suggérons dans cette optique la création d'un service ou d'un groupe de travail au sein de la COBAC ou de la BEAC spécialisé sur la problématique de protection

7. Voir [http://www.fbf.fr/fr/files/8BRBBV/Normes et préconisations professionnelles-](http://www.fbf.fr/fr/files/8BRBBV/Normes%20et%20pr%C3%A9conisations%20professionnelles-) (consulté le 25/07/2019)

8. Idem

9. Évaluation par le Fonds Monétaire International (FMI) en 2002, 2006 et 2011. Voir COBAC (2012), Bulletin COBAC n°14.

des consommateurs des services bancaires. Celui-ci pourra s'assurer de la publication des conditions tarifaires, mais aussi suivre la conformité des frais publiés avec ceux effectivement prélevés aux clients. Il pourra en outre constituer un canal de recours pour les consommateurs. À défaut d'un service, il pourrait être créé un organisme indépendant en charge du suivi des tarifs comme c'est le cas en France ou en Côte d'Ivoire.

Le Conseil National du Crédit (CNC) du Cameroun a élaboré à partir de 2014 l'Indice des Prix des Services Financiers (IPSF). Cet indice a permis de mesurer l'impact de l'introduction en 2011 du Service Bancaire Minimum Garanti sur l'évolution des tarifs des banques. L'IPSF pourrait aussi être utile à l'unité créée pour évaluer l'impact de l'accroissement de la transparence des banques sur le coût réel des services financiers.

Conclusion

En définitive, ce papier nous a permis de donner une vue d'ensemble de la publication des conditions de banque au Cameroun. Cette publication de tarifs a trois principaux enjeux à savoir la protection des consommateurs, l'inclusion financière et l'accroissement de la concurrence sur le marché bancaire. En ce qui concerne la réglementation de la publication, elle est assez générale en zone CEMAC et laisse une grande liberté aux banques contrairement aux pratiques dans d'autres juridictions où les règles sont très strictes.

L'analyse détaillée de la publication des conditions au Cameroun a révélé que l'obligation d'affichage en agence est respectée par la quasi-totalité des agences visitées, mais dans de nombreux cas, ces conditions sont caduques. En matière de publication dans la presse, une grande latitude est accordée aux banques en termes de date et de journal de publication, ce qui n'est pas propice à l'accès par les consommateurs. La publication sur le site internet n'est pas non plus effective avec seulement 5 banques disposant des conditions à jour sur internet.

Afin de remédier à ces limites, nous recommandons à court terme, premièrement la publication des conditions tarifaires des banques directement sur le site internet de la BEAC, cette prérogative étant reconnue à l'institut d'émission depuis 2012. La seconde recommandation est de mener une étude dans l'ensemble de la zone CEMAC sur l'effectivité de l'application de la réglementation en matière de publication des conditions de banque. À moyen terme, nous proposons tout d'abord d'étendre la publication des conditions tarifaires sur le site de la BEAC aux établissements financiers et de microfinance, ensuite qu'il soit proposé un extrait standard des tarifs et un sommaire type afin d'harmoniser les publications des conditions tarifaires et enfin, créer un organisme ou un service spécialisé pour la protection des consommateurs qui pourra assurer le suivi de l'application des textes en matière de publication des conditions tarifaires.



Références bibliographiques

[1] **Banque Mondiale (2017a)** : « Global Financial Inclusion and Consumer Protection Survey Report 2017»

[2] **Banque Mondiale (2017b)** : « Good Practices for Financial Consumer Protection »

[3] **Barr, M. , Mullainathan, S. et Shar, E (2008)** : « Behaviorally Informed Financial Services Regulation », New America Foundation.

[4] **Brix, Laura et Mckee, Katharine (2010)** : « Consumer Protection Regulation in Low-Access Environments : Opportunities to Promote Responsible Finance », *CGAP Focus Note 60.*

[5] **CEMAC (2012)**: « Règlement n1/CEMAC/UMAC/CM portant diverses dispositions relatives au taux effectif global et à la publication des conditions de banque.»

[6] **CEMAC (2012)** : « Règlement n2/CEMAC/UMAC/CM portant déinition et répression de l'usure dans les États de la CEMAC. »

[7] **Central Bank of Kenya (2013)** : « Prudential Guidelines for institutions licensed under the Banking Act »

[8] **CGAP (2009)** : « Financial access 2009 Measuring Access to Financial Services around the World »

[9] **Chien, Jennifer (2012)** : « Designing Disclosure Regimes for Responsible Financial Inclusion », *CGAP Focus Note 78.*

[10] **CNC Cameroun (2010)** : Décision n127 du 21 mai 2010 portant publication et diusion des conditions de banque.,

[11] **CNC Cameroun (2015)** : Lettre Circulaire n 003/2015 du 14 septembre 2015 portant sur la publication des conditions de banque.

[12] **CNC Cameroun (2017)** : Indice des Prix des Services Financiers (IPSF) au Cameroun, Rapport du groupe technique.

[13] **CNC Cameroun (2018)** : Rapport de l'enquête sur la tarication des services des établissements de crédit et de micronance 2017

[14] **COBAC (2008)** : « Architecture de la tarication des services bancaires dans la CEMAC »

[15] **COBAC (2008)** : Lettre circulaire LC-COB/25 du 30 juillet 2008 relative à la tarication des services bancaires.

[16] **COBAC (2009)** : « Architecture de la tarication des services bancaires dans la CEMAC »

[17] **COBAC (2010)** : « Architecture de la tarication des services bancaires dans la CEMAC »

[18] **COBAC (2011)** : « Architecture de la tarication des services bancaires dans la CEMAC »

[19] **COBAC (2012)** : Bulletin n14 de la Commission Bancaire de l'Afrique Centrale.

[20] **COBAC (2012)** : « Evolution des conditions de banques dans la CEMAC (2006-2010)»

[21] **COBAC (2013)** : « Architecture de la tarication des services bancaires dans la CEMAC 2011-2012»

[22] **COBAC (2013)** : Bulletin n15 de la Commission Bancaire de l'Afrique Centrale

[23] **COBAC (2016)** : Bulletin n18 de la Commission Bancaire de l'Afrique Centrale

[24] **Code Monétaire et Financier** : France, Mise à jour au 1er janvier 2019.

[25] **Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, Saniya Ansar et Jake Hess (2018)** : « The Global Findex Database 2017 : Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution », Washington, DC : World Bank.

[26] **Fédération Bancaire Française (2019)** : « Présentation des plaquettes tarifaires des banques suivant un sommaire type et un extrait standard des tarifs »

[27] **OECD (2011)** : « G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection »

[28] **Superintendency of Banking and Insurance/CGAP (2010)** : « Financial inclusion and Consumer protection in Peru - The branchless banking business »

[29] **Toloto, E. Gwer. F et Odero, J (2017)** : « The Price of Being Banked A study on transparency and cost of leading banking services sold in Kenya », *FSD Kenya.*