

Frais d'incidents bancaires abusifs : **On ne peut pas compter sur les banques !**

Un an après leur première étude sur les frais d'incidents bancaires, *60 Millions de consommateurs* et l'Union nationale des associations familiales (Unaf) publient une nouvelle enquête sur les pratiques abusives de certaines banques. Alors que l'ensemble des banques françaises viennent de s'engager à mieux protéger les clients fragiles, cette étude révèle au contraire la mise en place récente d'un système de facturation à l'encontre des clients qui connaissent des difficultés financières dans au moins deux grands réseaux bancaires français, et la mauvaise volonté des banques à promouvoir l'offre « clients fragiles » aux personnes concernées.

Ce qu'il faut retenir de cette enquête :

- En novembre 2017, les Caisses d'épargne et les Banques populaires ont instauré une nouvelle procédure de traitement des opérations sur les comptes courants. Dès lors que le compte termine la journée au-delà du découvert autorisé, toutes les opérations de cette journée font l'objet d'une commission d'intervention de 8 €, y compris celles qui ont eu lieu lorsque le compte était créditeur. Des pratiques similaires ont été constatées au Crédit Mutuel. Or, prélever des frais d'incidents sur des opérations qui ne provoquent pas d'incident au moment où elles surviennent est illégitime et *a priori* illégal.
- Le futur plafonnement des frais d'incidents à 200 € par an va être inclus dans l'offre spécifique « clients fragiles ». Cependant, si la loi oblige déjà les banques à proposer cette offre, notre enquête démontre que certains réseaux ne la conseillent quasiment jamais aux clients en difficulté, ni ne la mettent en avant sur leur site Internet.

Ces pratiques, ajoutées au fait que ces frais génèrent chaque année 6,5 milliards de chiffre d'affaires rendent illusoire le projet du gouvernement de se reposer sur la seule bonne volonté des banques pour protéger les consommateurs victimes de l'accumulation de ces frais. L'Unaf, avec le soutien de *60 Millions de consommateurs*, demande un plan d'action courageux :

- **Contrôler et sanctionner**, si nécessaire, les pratiques abusives des banques : les autorités de contrôle doivent se prononcer sur la légalité de ces pratiques abusives et en vérifier l'étendue dans l'ensemble du secteur bancaire.
- **Stimuler la concurrence entre les banques** : Pour jouer sur leur réputation et valoriser les bonnes pratiques à destination des clients en difficulté avec leur banque, les données collectées par l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) doivent être, dès maintenant, publiées de façon nominative et intégrées dans les rapports d'activité de chaque établissement.
- **Prévenir les incidents par un meilleur accompagnement des personnes en difficulté** : C'est tout une chaîne de prévention qu'il faut mettre en place autour des Points conseil budget en associant les créanciers, les caisses de sécurité sociale, les conseillers bancaires.
- **Généraliser le plafonnement global des frais à tous les clients** : En protégeant ainsi tous les consommateurs, les clients fragiles ne seront plus stigmatisés et cantonnés à des offres *low cost*. Cela nécessite une véritable évolution du modèle économique de la banque de détail encadrée par la loi.

A propos de l'Unaf : L'Union nationale des associations familiales est l'institution nationale chargée de promouvoir, de défendre et de représenter les intérêts de l'ensemble des 18 millions de familles vivant sur le territoire français. www.unaf.fr, twitter.com/unaf_fr

A propos de *60 Millions de consommateurs* : 60 Millions est le magazine de l'Institut national de la consommation, établissement public à caractère industriel et commercial. www.60millions-mag.com www.inc60.fr

Contact presse INC

Anne-Juliette Reissier aj.reissier@inc60.fr
01 45 66 20 35 / 06 10 63 02 16

Contact presse UNAF

Laure Mondet lmondet@unaf.fr
01 49 95 36 05 / 06 18 17 74 37