



COLLOQUE

Frais d'incidents : l'inclusion bancaire à quel prix ?

Quels constats ? Quelles solutions ?

Jeudi 16 novembre 2017

Synthèse des débats

[Consultez l'étude](#)

Introduction **p.3**

- **Marie-Andrée Blanc**, Présidente de l'UNAF
- **Agnès-Christine Tomas-Lacoste**, Directrice générale de l'Institut national de la consommation (INC)

1/ Présentation de l'étude UNAF et de l'enquête UNAF / INC **p.4**

Frais d'incidents bancaires : quelles réalités ? Quels vécus ? **p.4**

- **Morgane Lenain**, Administratrice en charge des dossiers consommation , UNAF
- **Fabien Tocqué**, Coordonateur du pôle « Economie, consommation, emploi », UNAF

Témoignage

- **Aurélien Soustre**, Membre du CCSF, représentant la CGT Banques.

Frais d'incidents bancaires : comprendre les causes et la mécanique en place **p.12**

- **Stéphanie Truquin**, Economiste, INC

Témoignages

- **Pierre Blanc**, Fondateur du cabinet Athling
- **Jean Philippe**, ancien Directeur de caisse régionale dans un réseau bancaire mutualiste et consultant

2

2 / Table-ronde : Quelles propositions pour protéger les familles ? **p.15**

- **Morgane Lenain**, Administratrice en charge des dossiers consommation, UNAF
- **Corinne Dromer**, Présidente du Comité consultatif du secteur financier
- **Jean-Yves Haussaire**, Directeur général adjoint de la Direction générale des services à l'économie et du réseau, Banque de France
- **Cécile Tagliana**, Cheffe de service des politiques sociales et médicosociales, Direction générale de la cohésion sociale

Introduction

Marie-Andrée Blanc, Présidente de l'UNAF :

L'UNAF souhaite la bienvenue aux intervenants et aux participants, et salue la présence des représentants de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), de la Direction générale du Trésor (DGT), de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), de la Direction générale des entreprises (DGE), et des institutionnels – la Banque de France, la Caisse des Dépôts et Consignations, France Stratégie – et des instances publiques – Comité consultatif du secteur financier, l'Observatoire de l'inclusion bancaire –, des établissements bancaires, des représentants du monde associatif – administrateurs de l'UNAF, CNAFC, de la CSF, la Présidente de la Cofacé, les UDAF et les associations caritatives. Elle salue les acteurs du monde consommériste ainsi que l'ADIE, le fonds d'action sociale du travail temporaire, de l'Agence nouvelle des solidarités actives, du labo de l'ESS, de la CGT Banques.

Cette matinée de travail est un point d'orgue dans le chantier mené de concert avec l'INC sur la question des frais d'incidents bancaires. L'étude UNAF et l'enquête INC, présentées ce matin, se complètent et ont été réalisées à partir d'exemples concrets. L'actualité médiatique intense témoigne de la crédibilité du sujet des frais bancaires et de l'exclusion bancaire et rappelle sa place, au carrefour de considérations économiques, politiques et sociales.

Cette présentation marque l'entrée dans une phase de dialogue avec l'ensemble des parties prenantes. Les propositions issues de ces constats sont ouvertes au débat et forment une base pour continuer à mobiliser les pouvoirs publics et co-construire avec les établissements financiers des solutions adaptées aux publics en situation de fragilité.

Agnès-Christine Tomas-Lacoste, Directrice générale de l'Institut National de la Consommation (INC) :

L'INC est un établissement public à caractère industriel et commercial dont la vocation, grâce à des compétences multiples dans le secteur de la consommation – économique, juridique, journalistique –, est d'accompagner les 15 associations nationales et les 13 Centres techniques régionaux de la consommation (CTRC), appuis de proximité pour les associations locales.

L'INC publie la revue « 60 millions de consommateurs » et produit les émissions TV Consomag, dont la majeure partie pour les associations de consommateurs nationales.

Le second rôle majeur de l'INC est d'éclairer le choix des consommateurs en direct, avec une attention particulière aux plus fragiles.

L'étude présentée s'inscrit dans la continuité de [l'étude réalisée en 2009 par l'INC sur les commissions d'intervention](#). Cette étude 2017 est l'illustration de la complémentarité

réussie entre l'UNAF et l'INC. Le travail réalisé en commun sera fortement utile pour approfondir et anticiper les évolutions à venir. Son intérêt est réel pour les acteurs du monde consommériste et les consommateurs.

Une impulsion forte doit être donnée pour moderniser et adapter le secteur aux nouveaux besoins comme aux enjeux de la transformation digitale. Ce partenariat entre l'Unaf et l'INC doit être poursuivi pour affiner les constats et améliorer les propositions.

1 / Présentation de l'étude UNAF et de l'enquête UNAF-INC

Frais d'incidents bancaires : quelles réalités ? Quels vécus ?

Fabien Tocqué, Coordonateur du pôle « Économie, consommation, emploi », UNAF :

Avant de présenter l'enquête, l'UNAF souhaite définir quelques concepts pour clarifier l'usage des mots. Les frais d'incidents bancaires sont l'illustration la plus criante de l'exclusion bancaire, un terme très fort qui fait écho à celui d'exclusion sociale. Cette réalité de l'exclusion bancaire est le résultat du mouvement de bancarisation voulu par l'État depuis les années 1970. La société s'est financiarisée, avec l'obligation d'ouvrir un compte bancaire en 1973 pour la perception des salaires d'un montant supérieur à 1 500 francs, et en 1978 pour le versement des prestations sociales et familiales. La question bancaire est devenue dès lors une question sociale, notamment à partir des années 1980, avec le mouvement de privatisation et de libéralisation du secteur bancaire, qui transfère de fait aux banques la responsabilité de servir l'ensemble de la population.

Le défaut de compte bancaire et de moyens de paiement adaptés influe sur la vie sociale. L'exclusion bancaire est un phénomène qui a commencé à croître à partir des années 1980. Elle se définit, à partir des travaux français de Georges Gloukoviezoff, comme un processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés d'accès ou d'usage dans ses pratiques bancaires qu'elle ne peut pas ou plus mener une vie normale dans la société qui est la sienne.

Les difficultés d'accès qui caractérisent l'exclusion bancaire s'expriment par le fait de ne pas être client d'une banque, par l'absence de compte bancaire, par le non-accès à un guichet, à un conseiller ou à des espèces, et/ou par le défaut d'accès au crédit. Quand elle connaît des difficultés d'usage, la personne est dans une position de client, mais avec les produits et services qu'elle utilise qui influent de façon négative sur sa situation. Ces difficultés peuvent mener à l'exclusion sociale.

L'exclusion bancaire est un processus de dégradation progressive de la relation avec la banque, entraînant la personne dans un cercle vicieux, de frais d'incidents à la non-ouverture du courrier, à l'absence de réponse au téléphone, et à une auto-exclusion.

À titre d'exemples, voici deux citations de personnes en situation d'exclusion bancaire :

« Je n'ai pas demandé de remboursement [de frais], je me suis dit que ce n'était pas la peine ».

« Je suis allé voir l'agence, pas de solution, du coup je n'y suis pas retourné ».

L'exclusion sociale recouvre des considérations à la fois matérielles et symboliques. Elle se traduit par une mise au ban de la société, dont il faut préserver les personnes en difficultés en leur garantissant la possibilité de choisir « un minimum » leur établissement bancaire. Pour éviter cette image de « banque des pauvres », il faut travailler avec des établissements bancaires volontaires pour construire des pratiques d'inclusion bancaire.

L'UNAF attire l'attention sur les différences des concepts que recouvrent les différents mots employés dans le débat public. L'exclusion bancaire est différente de la fragilité financière. Ce dernier terme est relativement neuf et, s'il apparaît dans une récente loi, il n'y est pas défini. Chaque établissement bancaire se dote de critères différents pour identifier leurs clients fragiles financièrement. Ces différences posent problème en matière d'observation des phénomènes. C'est un terme stigmatisant qui produit un effet de repli sur soi pour la personne qui s'en voit qualifiée. La fragilité financière recouvre un périmètre plus restreint que l'exclusion bancaire et peut se résumer grosso modo à une accumulation de frais d'incident.

La fragilité financière n'est pas la pauvreté. Beaucoup de familles en situation de pauvreté monétaire ne connaissent pas de difficulté financière parce qu'elles ont acquis des capacités de résilience et sont parvenues à un degré tel de difficultés qu'elles ont développé des compétences pour gérer leur budget. La fragilité financière peut toucher des ménages des classes moyennes (ouvriers, employés, retraités), vulnérables face à un accident de la vie.

5

Les établissements utilisent une quarantaine d'intitulés pour désigner les différents incidents bancaires : frais de rejet, commission d'intervention, avis à tiers détenteur, lettres d'information préalable, saisie, opposition, etc.

Morgane Lenain, Administratrice en charge des dossiers consommation, UNAF :

Au plan méthodologique, deux enquêtes ont été menées en parallèle. La première cible la population accompagnée par les UDAF, en situation de difficultés financières. Il s'agit de 213 familles. La seconde concerne une population qui ne connaît pas de difficultés financières particulières. Elle représente 373 lecteurs du magazine « 60 millions de consommateurs ». Ces enquêtes s'inscrivent dans le contexte de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires. La loi a plafonné le nombre et le montant des commissions d'interventions, en limitant la perception de frais à 8 euros par opération et à 80 euros par mois. Loin de régler la question des frais d'incident, le texte a laissé subsister des niches non réglementées, notamment le nombre mensuel des frais de rejet. Cette brèche a pu provoquer un basculement des commissions vers les frais de rejet. Aucune statistique de l'Insee ou de la Banque de France n'évalue la mise en œuvre de la loi sur ce point.

L'enquête UNAF s'est appuyée sur le relevé de frais d'incidents bancaires envoyé en début d'année 2017, sur une vingtaine d'interviews réalisés auprès de familles et de conseillers UDAF ainsi que sur une enquête effectuée par la CGT Banques auprès des conseillers

bancaires. Un questionnaire a également été envoyé à l'ensemble des établissements teneurs de comptes.

Dans cette population, 9 % ont un revenu inférieur à 500 euros par mois par unité de consommation, c'est-à-dire 500 euros pour une personne seule, 750 euros pour un couple sans enfant et 1 050 euros pour un couple avec deux enfants. La comparaison s'effectue par rapport au revenu médian (revenu disponible par unité de consommation) qui s'établit à 1 690 euros par mois. En termes de composition familiale, la population cible se répartit en trois tiers, un de personnes seules, un de familles monoparentales et un de couples avec enfants (jusqu'à six enfants). La pénétration des établissements bancaires dans la population UNAF / UDAF est inégale. La Banque Postale est surreprésentée, avec un taux de 45 %. La population observée ici utilise extrêmement peu souvent les néo-banques ou les banques en ligne (Compte-Nickel).

La survenance d'incidents bancaires touche une grande diversité de public, des allocataires de minima sociaux, des travailleurs pauvres, des cadres et des fonctionnaires. Leurs causes sont diverses, structurelles ou plus conjoncturelles.

Dans le premier cas, la famille peut connaître des difficultés financières structurelles en raison d'une situation de chômage ou de la perception du RSA. Les revenus sont trop faibles au regard des dépenses contraintes. Ces personnes ont très peu d'épargne et vivent beaucoup de privations et de frustrations. Dans cette pression budgétaire permanente, il arrive que la famille « craque » et fasse un achat « plaisir », le plus souvent pour les enfants. La fragilité financière et les incidents de paiement peuvent aussi résulter d'un décalage entre la date de versement des revenus et la date de prélèvement des dépenses contraintes (loyer).

Dans le second cas, des difficultés financières soudaines sont générées par un accident de vie (séparation, maladie, licenciement, décès d'un conjoint) représentant un choc économique et psychologique. Ces familles sont souvent endettées, pour un prêt immobilier par exemple, avec des revenus plus élevés. Elles ont du mal à revoir leur niveau de vie à la baisse et se retrouvent rapidement dans une procédure contentieuse.

Les frais d'incident, qui pénalisent le dépassement d'un découvert autorisé, sont censés avoir une vertu pédagogique. En réalité, ce crédit non autorisé provoque un effet pervers et creuse encore plus le découvert, comme une « bouée en plomb » qu'on leur enverrait pour les sauver de la noyade. Il est à l'origine d'un processus qui enfonce davantage la personne, rend le message pédagogique inaudible auprès des familles et nuit à la relation entre le client et la banque. La situation génère davantage d'agios à payer et rend improbable la possibilité de s'en sortir. Le cumul des rejets obère la possibilité de retrouver un solde positif.

En conclusion, l'enquête souligne que plusieurs dizaines de frais d'incidents peuvent être facturés en une année. L'exemple le plus frappant est celui de cette famille qui a payé 4 700 euros de frais d'incident sur les six dernières années, sans avoir aucun contact avec la banque, aucune proposition d'adaptation de ses moyens de paiement et aucune orientation vers des acteurs sociaux. De telles situations surviennent en raison de la mécanique très automatisée du prélèvement des frais d'incident sur les comptes bancaires de clients captifs de leur banque. Elles mettent qui plus est les conseillers bancaires en difficulté vis-à-vis de leurs clients.

Fabien Tocqué :

Ces frais d'incident pèsent lourd dans le budget familial. La moitié de la population UNAF adû régler des frais d'incident et d'agios pour un montant inférieur à 150€ par an, l'autre moitié se situant au-delà de ce seuil. Aucun frais d'incident n'a été facturé à 9 % des familles du panel. Ces chiffres ne représentent que des moyennes annuelles. Certaines familles ont eu à payer des sommes très élevées, jusqu'à 3 700 euros. Le prélèvement de ces frais d'incident et d'agios soulève le problème de leur impact sur la trésorerie et la vie des familles. Un retraité percevant une pension de 1 200 euros s'est vu enjoint de payer dans les quinze jours 450 euros de frais d'incident, soit plus d'un tiers de son revenu mensuel. En l'occurrence, ce monsieur a eu vingt frais de rejet en un seul mois.

En ajoutant à ces frais d'incident et d'agios le montant des cotisations et en comparant ce chiffre au revenu annuel, le taux d'effort bancaire des ménages est très important.

Pour 5 % de l'échantillon, le taux d'effort bancaire est supérieur à 7,7 %. Ce chiffre est à comparer avec le budget moyen en électricité d'un ménage (5%). La moitié du panel est en deçà de 2,1%, l'autre moitié au-delà. Dans l'échantillon, ce taux d'effort grimpe jusqu'à 12,7 %, alors que le budget moyen en alimentation d'une famille s'élève à 15 %. Le prélèvement automatique des frais d'incident ampute le budget de la famille qui doit se tourner vers les associations caritatives pour se nourrir.

L'enquête permet d'observer sur l'échantillon considéré que ce ne sont pas les familles à faibles revenus (inférieurs à 12 000 euros par an) qui paient le plus de frais d'incident. Ce sont plutôt les classes moyennes inférieures. Les interviews menées auprès des familles ont montré que plus une famille est exposée à la pauvreté monétaire, plus elle développe une capacité de résilience et des compétences lui permettant de mieux faire face aux prochains incidents bancaires. Elle constitue par exemple une micro-épargne de sécurité, utilise les espèces plutôt que les chèques et la carte bleue et entre dans un système de débrouille qui génère des revenus complémentaires.

7

Morgane Lenain :

La première conséquence des frais d'incidents bancaires pour les familles est les privations et les restrictions. Les familles vont réduire les postes de dépenses, pourtant essentielles à leur bon équilibre : l'alimentation, la mobilité, les vacances, les loisirs.

À titre d'exemples, voici quelques citations de personnes illustrant ces restrictions :

« J'ai même dû réduire les dépenses alimentaires, vestimentaires, plus de sortie, plus de voitures. Tout ça a été mis de côté, forcément. »

« Je ne faisais plus que très peu de courses, 30 euros par semaine, le minimum. »

Outre ces conséquences sur le niveau de vie des familles, ces frais peuvent provoquer, au plan moral et physique, un sentiment d'injustice et colère, qui peut se transformer en stress, en peur, en souffrance et générer des symptômes psychosomatiques. Ces témoignages

soulignent les limites pédagogiques des frais d'incidents et la nécessité de trouver d'autres moyens pour les amener à réagir.

« Je suis en colère. Très en colère parce que je me suis dit, ce n'est pas juste. »

« J'ai une hantise des banquiers. Quelques jours avant le rendez-vous j'ai des douleurs. »

« Depuis que j'ai eu beaucoup de frais, mon banquier, qui était très gentil, quand il m'appelle, je perds tous mes moyens. J'ai du mal, c'est plus fort que moi, je suis en panique, je suis en stress. »

Ces frais génèrent des situations qui portent atteinte à la capacité et à la dignité des personnes. Voici d'autres témoignages de personnes plutôt aisées, prises dans la spirale des frais d'incident.

« Je ne peux pas faire de budget. J'ai tellement eu de soucis avec les banques, frais rejetés, frais d'impayés, loyers impayés, huissiers à la porte... Psychologiquement je n'y arrive pas. »

« Ça m'a vraiment affecté. Ça a ajouté au stress, ce n'est plus possible. Ça m'a beaucoup affecté, c'est comme une déchéance. »

« Je m'en suis sorti, mais bon, psychologiquement, j'ai encore ça en tête... je ne pense pas être un voyou et j'ai toujours été honnête dans ma vie. J'ai toujours été sérieux, et je me retrouve presque un moins que rien vis-à-vis des banquiers. »

Outre le rejet d'une dépense, l'incident bancaire est associé à d'autres pénalités, perçues par les créanciers impayés en raison du rejet, organisme HLM ou fournisseur du service ou du bien. Cette pénalité se surajoute aux frais d'incident bancaire et entraîne une cascade de frais supplémentaires, déclenchant une mécanique infernale qui peut faire basculer dans l'exclusion sociale. Ces frais ont des impacts sur la vie familiale. Les restrictions et les incertitudes financières provoquent des tensions entre les partenaires d'un couple et dans la famille. Elles peuvent aussi empêcher un parent séparé d'exercer son droit de visite.

« Parfois je ne voyais même pas ma fille du mois parce que je n'avais pas de sous pour le train. ».

Fabien Tocqué :

L'enquête s'est penchée sur les différences de pratiques entre établissements bancaires. Il faut interpréter les données avec prudence, notamment parce que les pénalités infligées par les autres créanciers ne sont pas prises en compte dans l'enquête.

Les écarts de facturations de frais d'incidents et d'agios après extournes (remboursements) entre les deux populations comparées (UNAF/INC) sont assez forts. La moyenne du montant des frais d'incidents et d'agios après extournes pour la population UNAF s'échelonne entre 160 euros chez la Banque postale (la moins chère) et 652 euros à la Banque populaire, 663 euros à la BNP-Paribas. Du côté de la population INC, les montants sont beaucoup plus faibles, de 5 à 89 euros. Le premier constat est qu'il vaut mieux être client de la Banque postale quand on connaît des difficultés. Le second constat est que les frais d'incident varient fortement d'une population à l'autre.

Ces écarts s'expliquent d'abord par une politique tarifaire légèrement différenciée de la part des établissements. La comparaison des tarifs des banques de réseaux montre que la Banque postale a une politique tarifaire spécifique sur les frais d'incident, moins chère que la plupart de ces concurrents, mais qu'elle prélève davantage de frais de rejet.

Ils s'expliquent aussi par une exposition moindre aux difficultés financières de la part de la population du panel INC. Elle encaisse des revenus supérieurs et dispose de meilleures compétences et capacités pour négocier avec le conseiller bancaire. Objectivement, le taux de remboursement des frais d'incident, les extournes, est largement supérieur pour la population INC. Une proportion de 28 % s'est fait rembourser la moitié de ses frais d'incident et d'agios contre 4 % de la population UDAF. Enfin ces importants écarts témoignent des pratiques de *scoring* des banques, qui déterminent la façon de servir un client. Des faibles revenus ou des ressources instables diminuent les chances d'obtenir des remboursements de frais d'incidents ou un rendez-vous avec un conseiller.

Ces écarts entre les populations UNAF / INC se confirment au vu du taux d'effort bancaire (frais d'incident, agios et cotisations). Ce taux est inférieur à 1 % du revenu annuel pour 94 % de la population INC. L'analyse des moyennes dans les statistiques officielles, quand elles existent, présente donc une insuffisance, en ne montrant pas l'effet d'exclusion pour les populations spécifiques.

L'enquête s'est penchée également sur le volet juridique des frais d'incident et a mis au jour l'opacité voire l'illégalité de certaines pratiques de la part des établissements bancaires.

Le premier exemple porte sur un relevé annuel de frais (2016). La première ligne regroupe dix commissions d'intervention pour un montant facturé de 600 euros, soit un montant unitaire de 60 euros, alors que le plafond légal est à 8 euros. La ligne suivante porte sur deux « remboursements exceptionnels » pour un montant de 126 euros, ce qui, rapporté à la commission, donne un tarif unitaire de 63 euros. Quelques lignes plus bas, apparaît une commission « Quiétude », facturée au montant légal. Ces trois tarifs différents, apparaissant sur le même document censé être pédagogique, donnent une information incompréhensible pour le client quelconque et pour les conseillers qui seront en difficulté pour expliquer ces différences à leur client.

Sur un autre relevé annuel, dix-neuf commissions d'intervention à 8 euros sont prélevées le même jour, dépassant le montant mensuel fixé par la loi. L'hypothèse est que la banque a instauré deux types de plafonds, l'un pour les paiements par carte et l'autre pour les autres modes de paiement.

Un autre relevé annuel présente trois caractéristiques consternantes : il est illisible, irritant et illégal. Le premier point est le total de la facturation des frais d'incidents de fonctionnement d'un montant de 3 296 euros, auxquels il faut ajouter les frais pour avis à tiers détenteur (107 euros) et les frais d'opposition administrative (75 euros). D'autres coûts forfaitaires sont débités du compte : sept rejets de chèque inférieur ou égal à 50 euros pour 300 euros, soit un coût unitaire d'un peu plus de 42 euros à comparer au plafonnement légal de 30 euros ; vingt-huit rejets de chèque supérieur à 50 euros pour 2 200 euros, soit un coût unitaire d'un peu plus de 78 euros à comparer au plafonnement légal de 50 euros. Ces pratiques semblent illégales. Une ligne fait état d'une « commission SDD rejet émis » d'un montant de 500,88 euros pour 13 opérations dont la signification reste opaque. Un tel document est incompréhensible pour le client qui le reçoit, s'il ouvre encore le courrier de sa

banque. Il génère de la colère parce que le total de la facture ampute largement le budget et qu'aucun remboursement ne sera pas négociable. Grâce à l'intervention de l'UNAF, la banque a accepté un « geste commercial » pour 1 600 euros.

Ces pratiques concernent principalement les banques de réseaux, les autres banques, en ligne ou néo-banques, pratiquant d'autres méthodes.

Témoignage

Aurélien Soustre, membre du comité consultatif du secteur financier, représentant de la CGT Banques :

Dans la plupart des réseaux bancaires, les conseillers bancaires traitent chaque matin les comptes en anomalie, c'est-à-dire les comptes en dépassement, soit en montant et en durée d'utilisation du découvert.

Jusqu'à il y a quelques années, les conseillers avaient la faculté de bloquer, à leur niveau, la tarification avant le prélèvement des frais en compte en décochant une case au moment du traitement des opérations en dépassement. Cette logique s'est très rapidement heurtée à un biais : l'humanité des conseillers qui ont un cerveau, mais aussi un cœur. Pour servir la rentabilité, les outils informatiques ont été « adaptés » à l'objectif de rentabilité pour ne plus laisser cette faculté à la main des conseillers, ainsi privés de leur libre arbitre. Les outils sont verrouillés et les conseillers sont otages du système. Aujourd'hui, dans la plupart des établissements, le conseiller ne fait que valider, après analyse rapide, les propositions émises par l'outil informatique en fonction du *scoring*.

Les réactions des clients sont de deux ordres. Il y a ceux qui sont dans l'acceptation, souvent par gêne, culpabilité, ou alors par négligence. Et il y a ceux qui réclament. Parmi ceux-ci, certains demandent une extourne par principe quand d'autres la demandent par nécessité.

À la suite d'un questionnaire adressé aux adhérents de la CGT Banques, diffusé également auprès de non-adhérents, voici les réponses obtenues. À la question de savoir si la facturation d'une commission d'intervention implique un traitement nécessitant une intervention humaine,

- 54 % répondent « non » ;
- 19 % répondent « oui, souvent » ;
- 14 % répondent « oui, parfois » ;
- 10 % répondent « oui systématiquement » ;
- 3 % répondent « oui, rarement ».

Les conseillers ont des consignes ou des restrictions quant au remboursement des frais d'incident pour 66 % des répondants à l'enquête CGT-Banques. Les verbatim recueillis sont les suivants :

« Examen de la relation Client avant tout remboursement. »

« Ne pas faire trop de remboursement. »

« Rembourser le moins possible. On est fliqué sur ce que l'on fait. »

« Les extournes doivent être motivées – épargne, équipements, nouveaux services, prêts à mettre en œuvre ; en revanche lorsque c'est juste pour éviter de creuser un découvert, là ce n'est pas accepté. »

« Éviter, car c'est une manne de PNB (produit net bancaire.) »

Le discours distillé par les directions bancaires invite à ne pas passer trop de temps avec les clients les moins bien notés ou classés dans la segmentation interne de l'établissement. Pourtant, les conseillers répondants sont 73 % à les penser rentables. Les raisons évoquées sont les suivantes :

« Ils payent beaucoup de frais bancaires, vu le montant des commissions par rapport au temps passé. »

« Les frais engrangés sont une mine d'or pour contre balancer nos marges en nette diminution. »

« Ce sont toujours les plus pauvres qui payent. »

L'offre « clients fragiles », différente du service bancaire de base, est prévue par la loi. Chaque établissement est libre de déterminer ses propres critères. Les conseillers bancaires sont 69 % à la connaître, 40 % à la distribuer. Ils sont 53 % à avoir été formés de façon spécifique sur la catégorie « client fragile » alors même que c'est une obligation contenue dans la charte professionnelle homologuée par le ministre Michel Sapin et entrée en vigueur en novembre 2015. 72 % des personnels formés ont reçu la formation en e-learning. Cette modalité de formation semble peu adéquate pour sensibiliser à l'appréciation des difficultés et les prévenir.

Les conseillers de clientèle et les salariés du secteur bancaire jugent à la majorité que les frais d'incidents bancaires facturés ne sont pas économiquement justifiés dans leur volume ou leur structure. Les salariés évoquent les raisons suivantes :

« Non, ils sont trop élevés compte tenu de l'informatisation. Je pense qu'on peut les réduire. »

« Non. À 70 % oui, mais pour le restant, la plupart des opérations passent sur la même journée alors que le salaire passe le soir ou le lendemain. »

« Plus ou moins justifiés. »

« Oui, lorsque le client est négligent, non, lorsque le client et son foyer sont dans une situation de difficulté financière. »

« Je trouve que le montant des frais est abusif, sachant qu'il n'y a aucun traitement humain. Qu'il y ait des frais de fonctionnement c'est normal. Par contre parfois, ce sont ces frais qui accentuent le découvert non autorisé. »

« Ils sont trop chers et ne font que fragiliser une clientèle en difficulté. »

Plus de huit conseillers sur dix pensent que la facturation des frais d'incidents bancaires est de nature à détériorer les relations avec la clientèle (81 %), à générer ou développer le nombre d'incivilités – de la simple manifestation d'humeur à la violence physique – à l'égard des salariés (89 %) et à contribuer à alimenter au sein de l'opinion publique une mauvaise image des banques (86 %).

Les frais d'incidents bancaires sont un véritable sujet de société. C'est donc un sujet syndical, d'une part en raison de l'impact négatif sur les conditions de travail du secteur bancaire, et d'autre part parce que les salariés sont des consommateurs. La logique économique qui consiste à facturer des niveaux de frais élevés à des clients qui n'ont déjà pas d'argent pose le problème de l'indécence. La balance est clairement déséquilibrée, le prélèvement ne trouvant que très peu de contreparties en termes d'accompagnement budgétaire de ces clientèles fragiles, par manque de conseillers grand public et du fait d'un sous-effectif organisé.

La clientèle fragile est poussée vers la banque en ligne ou vers la Banque postale. La spécialisation des postes est déployée vers les clientèles Patrimoine et Épargne. Un conseiller Grand public gère aujourd'hui entre 2 000 et 3 000 clients, alors qu'il y a encore quatre ou cinq ans, son portefeuille comptait entre 700 à 800 personnes. Les frais d'incidents bancaires relèvent d'une forme de « **pénélopape** » : il s'agit de gagner beaucoup d'argent pour un travail difficile à justifier !

Pour conclure, hommage est rendu à l'imagination très fertile du patronat bancaire. Après le plafonnement des commissions d'intervention au 1^{er} janvier 2014, la réduction généralisée des autorisations de découverts a permis de provoquer plus facilement et plus rapidement un découvert non autorisé ; la date de prélèvement des opérations effectuées avec une carte à débit différé a été modifiée, entraînant un décalage entre les opérations en débit susceptibles de passer en compte avant le virement de salaire. Les pouvoirs publics ont exigé une convergence des tarifs bancaires ultramarins avec ceux de la métropole, ce qui a conduit à une augmentation des tarifs métropolitains par la généralisation des frais de tenue de compte. La mobilité bancaire aura des effets indésirables, ce que l'annonce de l'augmentation des frais de transfert de certains produits d'épargne (PEL, PEA, etc.) hors du champ de la mobilité vient confirmer.

L'ensemble de ces constats montre l'intérêt et la nécessité d'une mobilisation des consommateurs et des salariés des secteurs financiers, mais aussi de toute la société civile. L'abaissement annoncé par le gouvernement de la tranche supérieure sur la taxe sur les salaires doit trouver des contreparties pour satisfaire les propositions de l'UNAF en faveur des consommateurs, auxquelles la CGT, qui milite pour le progrès social au service de tous, s'associera.

Frais d'incidents bancaires : comprendre les causes et les mécanismes en place

Stéphanie Truquin :

Il est difficile d'affirmer, faute de statistiques officielles, si les clients en difficultés financières sont rentables ou non. Pour pallier le manque de transparence notoire et obtenir des

données pour leur enquête, l'INC et l'UNAF ont adressé un questionnaire à plus de soixante banques. Très peu d'établissements ont répondu officiellement ; des réponses « off » ont été apportées. Trois néo-banques et banques en ligne et 2 banques de réseau ont répondu. L'INC a dû agréger des informations très parcellaires en provenance de différents rapports officiels, dont celui de l'Observatoire pour l'inclusion bancaire et le rapport Pauget-Constans. Grâce à ces informations, l'INC a calculé le montant des frais d'incidents bancaires dans une fourchette entre 4 à 10 % du produit net bancaire (PNB), soit un montant entre 2 et 6,5 milliards d'euros.

L'enquête s'est basée sur une information délivrée par Jean-Paul Chifflet, ancien Directeur général du Crédit Agricole. Lors d'une audition par la commission des Finances en 2013, il a indiqué qu'au Crédit Agricole, 200 millions d'opérations sur chèque ou prélèvement par an nécessitent l'intervention d'un conseiller pour valider un dépassement de découvert, facturé au minimum 8 euros aux clients. En extrapolant ces chiffres pour l'ensemble des établissements bancaires et en neutralisant l'effet du plafonnement instauré depuis 2014 (un milliard d'euros), le résultat relatif aux commissions d'intervention s'élève à 4,77 milliards d'euros sur les opérations de chèque et prélèvements, non compris les opérations sur carte.

Pour estimer les bénéfices générés par les frais d'incident, l'INC s'est basée sur des données fournies par quelques acteurs bancaires et une information publique de Hugues Le Bret, fondateur du Compte-Nickel, selon laquelle les frais d'incident bancaire représentent de 30 à 35 % du revenu des banques. Pour un résultat des six grands groupes français de 16 milliards d'euros, le bénéfice généré par les incidents bancaires s'élève à 4,9 milliards d'euros. L'INC rejoint l'avis des employés du secteur bancaire sur la rentabilité des clients fragiles pour les banques. Par exemple, l'envoi d'une lettre d'information pour compte débiteur est facturé de 12 à 20 euros alors même que la plupart des banques avertissent par SMS pour un coût de l'ordre de 0 à 50 euros. L'avis à tiers détenteur est facturé entre 100 euros à 130 euros (BNP) alors que le Compte-Nickel indique rentrer dans ses frais à 20 euros.

Fabien Tocqué :

Les résultats de l'enquête mettent en évidence que ces frais d'incident représentent une masse énorme, qui nécessitent dans tous les cas des approfondissements de la part de la statistique publique, qui est absente en la matière. Ce constat pose la question du modèle économique de la banque de détail et des banques de réseau d'agences.

Témoignages

Jean Philippe, ancien Directeur de caisse régionale (réseau mutualiste) et consultant :

Le manque de transparence qui est dénoncé ici est anormal. Il tient, non pas à cette population spécifique, mais à une opacité générale de la gestion analytique des banques. Il est douteux que les banques réalisent une marge importante avec les clients fragiles, car, comme vous le remarquerez, il n'existe pas de compétition entre établissements bancaires pour développer ces offres, contrairement aux domaines du patrimoine, des professionnels,

des fonctionnaires ou simplement de l'épargne. Sur le fond, il est vrai que les opérations sont automatisées, mais le problème des incidents bancaires est d'abord un problème de dysfonctionnement d'un compte. Le client ne respecte pas le contrat et son engagement d'avoir la provision suffisante sur son compte avant d'émettre un titre de paiement. Les incidents ne sont pas seulement dus à des problèmes financiers. La gestion de comptes est aussi en cause. Certaines catégories socio-professionnelles sont plus sujettes que d'autres aux accidents sur comptes, les professions libérales de santé par exemple, alors que les enseignants n'en ont jamais.

L'offre « grand public » des banques n'est pas adaptée à toutes les personnes qui composent cette cible : certaines sont autonomes et d'autres pas. Certaines populations présentent un réel manque de littéracie bancaire. Des banques développent des initiatives auprès des personnes fragiles, les reçoivent au bout de deux incidents de paiement. Dans le Sud-ouest, la caisse du Crédit agricole a créé, par exemple, un marché « clientèle épaulée ». Cette offre adaptée est segmentée selon le type de clients et inclue un compte, un accompagnement budgétaire et des possibilités de microcrédit, notamment pour remettre à zéro les soldes des comptes.

Les populations fragiles n'ont pas une grande appétence pour les outils digitaux proposés par les néo-banques. Celles-ci n'apportent pas une réponse adaptée en raison de l'absence de possibilité de découvert et du manque de souplesse. Une offre globale qui réponde aux besoins des personnes en difficulté financière et qui intègre banques, associations et établissements de microcrédit, etc. doit être construite pour ce marché spécifique sur lequel il faut communiquer davantage. Il y a un grand besoin d'innovation.

Pierre Blanc, Fondateur du cabinet Athling, spécialisé sur le secteur financier

Le cabinet de conseil Athling possède une fondation orientée vers les organisations à vocation sociale. De ses trois rapports produits en 2008, 2012 et 2016, Athling tire deux enseignements, d'une part l'importance de l'application de la loi et des décrets par les acteurs du secteur, et d'autre part celle de disposer des chiffres macro et micro pour établir des liens de causalité et formuler des propositions.

Les banques sont des précurseurs en matière d'informatisation et d'utilisation des outils statistiques, *scoring*, notamment système expert. Un changement de modèle économique profond va intervenir en raison d'une part du choc de marché sur l'offre, d'autre part d'un choc réglementaire et enfin d'un choc technologique. Sur ce dernier point, la digitalisation déporte les usages sur les supports numériques, tablette et smartphone. L'intelligence artificielle (AI) comme science des données arrive et est capable de reconnaître des images avec une marge d'erreur inférieure (3,5 %) à celle des humains, de reconnaître des textes. La prochaine étape portera sur la voix. Ces systèmes nécessitent beaucoup de données et ne signeront pas la fin des emplois en raison du besoin de personnels pour les qualifier et les mettre en œuvre.

L'audit d'Athling montre qu'il n'y a pas un modèle de banque, mais des organisations différentes. Il faut intégrer cet élément et regarder comment fonctionne la « machine ».

2 / Table ronde : Quelles propositions pour protéger les familles ?

Morgane Lenain :

L'UNAF présente ses propositions autour de trois piliers qui se complètent :

- Plafonner globalement et pour tous les clients l'ensemble des frais liés aux incidents de paiement et aux irrégularités de compte pour éviter l'effet des vases communicants entre les différents frais. Un lissage du plafonnement est envisagé dans le temps ;
- Inciter les banques à mieux servir leurs clients exclus bancaires, en rendant nominatives les données de l'Observatoire de l'inclusion bancaire pour jouer sur la réputation de chaque établissement bancaire. L'UNAF propose la construction, en lien avec les associations, de nouvelles offres bancaires en faisant évoluer produits, services, processus, relation Clients et modèle économique et en corrigeant les dysfonctionnements dans la diffusion de l'offre spécifique. Elle invite à lier les avantages fiscaux ou commerciaux aux bonnes pratiques en matière d'inclusion bancaire et à renforcer les contrôles des régulateurs, l'ACPR et la DGCCRF ;
- Développer les Points conseil budget (PCB)

15

Les PCB aident un large public à améliorer la gestion de son budget, à faire le choix du produit bancaire adapté, ce qui est source d'amélioration de la relation entre la banque et le client. C'est un point crucial pour conseiller les clientèles fragiles, prévenir et traiter les difficultés financières en amont. Ces PCB, dont l'utilité a été soulignée par l'inspection générale des affaires sociales, doivent trouver leur modèle économique pour assurer un soutien pérenne.

L'UNAF émet d'autres recommandations, parmi lesquelles la systématisation d'un choix gratuit de la date de prélèvement, l'engagement d'une réflexion avec les établissements et le régulateur pour déterminer dans quelle mesure les montants de découvert autorisé pourraient être relevés, l'abaissement de la durée au-delà de laquelle l'établissement bancaire doit proposer une offre de prêt personnel en remplacement d'un découvert continu, la simplification des dénominations et des relevés de frais bancaires, le recours à la digitalisation pour informer par des systèmes peu coûteux des découverts et l'amélioration de la connaissance sur le phénomène des frais d'incidents bancaires.

Corinne Dromer, Présidente du Comité consultatif du secteur financier :

- Le Comité consultatif du secteur financier suit attentivement les tarifs bancaires à partir des plaquettes publiques des banques et publie un rapport annuel de l'Observatoire des tarifs bancaires. Le sujet des incidents bancaires n'a pas été discuté au sein du CCSF. Il y a quatre sujets importants : Prévention – L'incident bancaire n'existe qu'en raison d'une absence de prévention. Les produits d'alerte par SMS, banals et faciles, permettent un vrai suivi du compte et sont très importants. L'idéal est de prévenir son banquier en amont de la difficulté budgétaire qui va survenir mais ce n'est pas ce qui se fait le plus souvent ; celui-ci s'est engagé, dans la charte bancaire, à rencontrer de façon individuelle tous les clients en difficulté et à trouver des solutions ;
- Détection – Le sujet des incidents bancaires concerne aussi des personnes qui ne sont pas dans les radars des travailleurs sociaux et qui connaissent des accidents de la vie ;
- Accompagnement – Il faut un travail coordonné entre les associations et les banques pour aider les personnes en difficulté et faire émerger des solutions et, avec la réduction des agences bancaires, mailler davantage le territoire ;
- Tarif – Les propositions de l'UNAF pourraient être débattues au sein du CCSF. Peut-être faut-il revoir les définitions et lever les incompréhensions de terminologie. La dématérialisation pour l'information préalable sur le rejet d'une opération, d'un compte débiteur, etc. pourrait être être systématisée, gratuite et comporter une invitation à la rencontre. Il faut pousser aux bonnes pratiques des banques pour forfaitiser les frais de rejet de prélèvement ou proposer des plafonds journaliers ou mensuels et nous pouvons faire un suivi des incidents bancaires.
- Il faut prendre garde à l'effet réglementaire qui peut induire une augmentation des tarifs par des banques dont les plafonds sont en deçà du seuil légal. Sur la question des découverts non autorisés, il serait bon que le client choisisse le mode de fonctionnement de son compte et qu'il dise clairement à son banquier s'il veut ou non bénéficier de cette souplesse. Le modèle des banques va évoluer. Globalement on voit déjà que la digitalisation a conduit à une baisse des tarifs bancaires.

16

Jean-Yves Haussaire, Directeur général adjoint de la direction générale des services à l'économie et du réseau, Banque de France :

La Banque de France assure le secrétariat de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB), présidé par le gouverneur. L'OIB compte 18 membres : 6 représentants des autorités publiques, 6 représentants des établissements bancaires et 6 représentants des organisations représentatives des familles et des consommateurs. Il collecte les données qu'il ne restitue pas au public, car l'OIB n'est pas dans une logique de « *name and shame* ».

L'OIB met en évidence des sujets importants. Le sujet de l'offre spécifique à la clientèle fragile a surgi dans son dernier rapport (juin 2016). Cette offre tarifaire différente du service bancaire de base propose des services spécifiques et prévoit le plafonnement des commissions d'intervention à 4 euros par opération et 20 euros par mois, et les frais de tenue de compte à 3 euros. Elle est promue par la BDF auprès des clients inscrits au fichier central des chèques depuis plus 3 mois ou s'ils sont recevables à la procédure de

surendettement. L'offre concerne presque trois millions de personnes et a été distribuée auprès de 250 000 clients en 2016. L'enjeu collectif est la promotion de cette offre.

Le principal sujet est celui de la prévention. La Banque de France (BDF) développe une vision très en amont et a été récemment désignée opérateur de la stratégie d'éducation économique, budgétaire et financière des publics. Une convention de partenariat a été conclue avec l'Éducation nationale pour s'adresser aux enfants dès l'école. Dans les programmes pédagogiques, les problèmes de baignoire seront remplacés par des problèmes de compte en banque et de budget.

Un dispositif d'accompagnement pédagogique et opérationnel s'adresse à 800 000 personnes sur le territoire dans les points de contact physiques de la BDF : informations générales ou personnelles, fiche spécifique sur client fragile, etc. La BDF travaille en partenariat avec des réseaux, notamment avec les centres communaux d'action sociale pour former et aider les personnels à prendre en charge les personnes fragiles.

Marie-Andrée Blanc :

Je vous donne lecture de la réaction d'une banquière en milieu rural :

« L'établissement bancaire propose une offre « Budget protégé » qui est malheureusement refusé par les personnes subissant un accident de la vie. Les raisons invoquées sont les changements que l'offre génère : changement de carte, suppression du chéquier, etc. Les personnes méconnaissent les offres et véhiculent un sentiment de honte. Sous la pression des objectifs, il est davantage commercialisé des assurances dommages, prévoyance auprès de ces clients. Ces clients ont besoin d'une offre intégrée services bancaires, biens et prévoyance à prix privilégiés le temps que leur situation se décante. »

17

Corinne Dromer :

Dans le même ordre d'idées, la Gamme de paiements alternatifs (GPA) qui était une offre de services bancaires proposée aux clients sans chéquier a disparu du fait de l'obligation légale de proposer l'offre spécifique pour les personnes en situation de fragilité financière .

Fabien Tocqué :

Le modèle de l'offre spécifique qui est plafonné à 3 euros par mois n'est équilibré, selon l'étude de Fabienne Pinos, que si le temps passé pour ce client est inférieur à 30 minutes par an. La banque n'a aucune raison de promouvoir ce modèle économique. Il faut travailler soit sur la tarification, soit sur un modèle de péréquation entre clients ou entre établissements. Les établissements qui ne souhaitent pas se positionner sur l'inclusion bancaire pourraient financer les établissements qui s'y engagent.

Jean-Yves Haussaire :

La Banque de France a la responsabilité de la gestion de l'ensemble des moyens de paiements, scripturaux et fiduciaires. Elle est sensible aux avantages d'un fonctionnement avec du cash pour les populations fragiles et maintient une structure pour alimenter la population en pièces et en billets qui représentent deux tiers des paiements qui sont réalisés.

Morgane Lenain :

Les témoignages ont en effet fait ressortir l'importance du cash.

Cécile Tagliana, Cheffe de service des politiques sociales et médicosociales, direction générale de la cohésion sociale :

Les Points Conseil Budget (PCB) est une expérimentation issue du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion de 2013 et lancée en février 2016 sur quatre régions, Île-de-France, Hauts-de-France, Occitanie et Grand-Est. L'objectif des 52 PCB1 et 4PCB2 est de labelliser des pratiques d'éducation, de prévention et d'aide sur les budgets, destinées aux populations fragiles ou en situation de pauvreté, et existantes sur les territoires.

L'enquête qualitative (non disponible au public) effectuée par BGA à la demande de l'État rejoint les verbatim de l'enquête UNAF. La population qui fréquente les PCB est de trois sortes : les précaires, les personnes avec une relation non maîtrisée à l'argent et celles confrontées à un accident de la vie. Elle était réticente à s'y rendre en raison de la peur du jugement, de l'image d'assistanat et de la honte. Ces personnes ont accumulé les difficultés avant de chercher une aide extérieure. Le retentissement psychologique est fort.

Les PCB sont vus de façon positive en raison d'absence de jugement, d'un accueil, d'une écoute et d'un échange dans un lieu neutre, des conseils pratiques et concrets, notamment éducatifs, et du fait d'être acteur de sa démarche. Les modes d'intervention collectifs (pédagogie et éducation globale) ont été appréciés. Les personnes ont indiqué avoir une mauvaise image du surendettement et de la Banque de France. Le BCD de type 2 englobant la médiation financière est vu de façon très positive.

L'Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA) a réalisé en septembre 2017 une évaluation de l'activité des PCB, axée sur les évolutions résultant de la labellisation. L'évolution majeure dans l'offre de services des PCB porte sur l'augmentation des interventions auprès des créanciers (dépenses courantes et banque de détail) et des prestations d'éducation budgétaire. Les modes d'action ont changé pour élargir l'accès des PCB à la population qui connaît des difficultés sans être surendettée ou interdite bancaire : accueil hors les murs, accueil sans rendez-vous, informations collectives, ligne téléphonique dédiée. La moitié des publics des PCB n'était pas suivie par un service social auparavant faute d'être repérée. Les PCB sont intervenus davantage en amont par rapport à la période avant la labellisation.

La trentaine des PCB qui a répondu a reçu 27 784 ménages en 2016. Les PCB notent pour le 1^{er} semestre 2017, une hausse du nombre des personnes reçues par rapport au 1^{er} semestre 2016, hausse qu'ils attribuent au label et au réseau des partenaires. Les réponses

apportées sont individuelles (écoute, conseil budgétaire, traitement de la situation) ou collectives (gestion budgétaire, économie d'énergie, crédit et endettement, opérations bancaires, épargne et assurance). Les personnels des PCB, bénévoles et salariés, ont bénéficié des formations de la Banque de France ou des têtes de réseaux.

Cette enquête quantitative souligne une plus-value liée au label qui a renforcé la coopération partenariale territoriale, élargi le public cible, sensibilisé au surendettement les acteurs sociaux locaux et amélioré l'accompagnement budgétaire dans la structure porteuse elle-même.

Dans son rapport d'évaluation des PCB (non publié), l'IGAS retient la pertinence du rôle des PCB, comme un maillon manquant. Elle note une plus-value sociale et retient leur capacité d'attraction des publics cibles. Elle préconise un positionnement dans la prévention secondaire et tertiaire, au moment où il faut intervenir sur des situations financières déclarées difficiles. L'IGAS qualifie d'encourageante la mise en réseaux des PCB. Elle pointe des prérequis à atteindre pour passer à une généralisation : le modèle économique, le système d'information, la convergence des pratiques. Elle s'interroge sur l'intérêt des PCB 2. L'expérimentation se poursuit. Il faut prouver la valeur ajoutée de ce réseau piloté par l'État ou un organisme parapublic. Une nouvelle phase s'ouvre avec la nomination d'un délégué interministériel à la prévention et à la lutte contre la pauvreté des enfants et des jeunes. Le sujet sera repris dans la nouvelle stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté.

ÉCHANGES AVEC LA SALLE

19

Guillemette Leneveu, Directrice générale de l'UNAF :

Je remercie Madame Cécile Tagliana de cette présentation et je souhaiterais être destinataire de la synthèse de ce rapport et de cette enquête, notamment pour en valoriser les résultats positifs.

Alain Bernard :

Il faudrait de procéder à une approche plus fine et plus complète en travaillant sur les causalités à l'œuvre pour mieux agréger et mieux connaître les données disponibles. Il faut réfléchir à la manière dont les nouveaux entrants dans le secteur bancaire peuvent participer économiquement à l'effort fourni par les banquiers historiques pour garantir l'équité et réguler pour réduire l'avantage concurrentiel. Pour inciter aux pratiques vertueuses, il faut identifier et nommer.

Régine Monfran, Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) :

L'OIB travaille sur l'offre à la clientèle fragile afin qu'elle soit davantage souscrite, ainsi que sur le partage des bonnes pratiques. »

Hervé Mondange :

« Il ne faut pas faire l'économie de la question du statut de la créance de la banque qui creuse le déficit alors que les autres créanciers peuvent ne jamais être payés. »

Annemie Drieskens, Présidente de la Cofacé, famille Europe :

La Cofacé a dénoncé les frais abusifs et aujourd'hui les frais d'incident. Elle soutient les mesures présentées par l'UNAF. La prévention est indispensable.

Pascale Micoleau-Marcel, Déléguée générale de La finance pour tous :

Le problème est celui des contrats aidés, car le tissu économique des associations est en danger. Comment les incidents de paiements peuvent-ils être à la fois une source de profits et un fardeau ?

Fabien Tocqué :

Utilisé seul, le plafonnement global des frais d'incident est insuffisant. Il faut le lisser dans le temps pour qu'il soit mieux absorbé par les banques, et éviter le risque qu'elles se débarrassent des clients fragiles. Il faut agir en parallèle sur l'incitation, l'accompagnement et les Points conseils budgets pour assurer la médiation dans la relation bancaire.

20

Marie-Claude Renault :

Les aides publiques versées aux familles en difficulté par les conseils départementaux sur les comptes bancaires ne servent pas à l'alimentation des personnes, mais épongent les découverts au profit des banques.

Morgane Lenain :

Ce colloque ouvre de larges perspectives en matière d'inclusion bancaire, d'accompagnement budgétaire et d'équilibre économique des banques de détail. C'est une étape supplémentaire qui aura des suites. L'UNAF remercie tous les intervenants et participants.
