

Montreuil, le 7 septembre 2018.

Mesdames, Messieurs, les Députés,

Vous allez être amenés à vous prononcer sur la loi Pacte prochainement. Au milieu des très nombreuses dispositions figurant dans le projet de loi, votre débat et votre vote peuvent être l'occasion, par voie d'amendements, de mettre en place un nouvel équilibre dans les relations banques/clients.

Introduire un plafonnement légal des frais d'incidents de paiement

Les frais pour incidents de paiement ont rapporté 6,5 milliards d'euros de revenus pour les banques et 4,9 milliards d'euros de bénéfice net en 2016 (*soit 75 % de marge bénéficiaire !*) selon une étude menée par l'Institut National de la Consommation en lien avec l'UNAF. Ces incidents de paiement sont traités, pour l'essentiel, sans aucune intervention humaine et de manière automatique grâce à l'informatique.

Afin d'éviter toute mesure législative (*comme cela avait été le cas pour les commissions d'intervention*), les banques se sont engagées, ces derniers jours, sous la pression de Bercy à plafonner les frais d'incidents de paiements pour certains clients jugés fragiles. Le ministre de l'Économie **« a demandé que ces frais ne représentent pas plus de 20 euros par mois et 200 euros par an »**.

Il n'est pas certain qu'il soit entendu. En effet, comme l'a confirmé la Fédération bancaire française, la mise en œuvre de ces promesses se fera a minima : chaque enseigne pourra notamment déterminer son propre plafond. Ceci ressort clairement du **[bon usage professionnel FBF pour les bénéficiaires de l'Offre spécifique Clients Fragiles \(OCF\)](#)** qui indique notamment : **« il appartiendra à chaque banque d'intégrer au plafonnement qu'elle a fixé, les frais qui pourraient être créés par celle-ci le cas échéant, et relatifs aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement applicables aux personnes qui ont souscrit à l'offre spécifique. »**

De plus, ce plafond variable selon les enseignes ne concernera que les bénéficiaires de l'offre spécifique pour la clientèle fragile, soit 375 000 personnes environ actuellement et 500 000 bientôt, espère Bruno Le Maire, qui a demandé aux banques d'augmenter de 30% le nombre de bénéficiaires d'ici fin 2019.

Comme de nombreuses autres organisations et la quasi-totalité des associations de consommateurs, nous vous appelons à défendre, dans le débat législatif qui va s'ouvrir, le principe d'un plafonnement légal des frais d'incidents de paiement applicable à l'ensemble de la clientèle bancaire (*ces frais atteignent un niveau insupportable et sont injustifiables au regard des coûts réels supportés par les banques : 98 euros en moyenne pour chaque français adulte, au nombre de 50 000 000 dans notre pays*). Le problème des frais

d'incidents ne concerne pas seulement les populations pauvres. Un simple accident de la vie, qui entraîne un dépassement de découvert, est de nature à déclencher une cascade de frais. Enfin, vous l'aurez compris, il n'y a pas lieu de s'en remettre à la bonne volonté supposée des banques qui encaissent chaque année et indument des milliards d'euros en matière de frais d'incidents de paiement.

Introduire des mesures de protection de la clientèle dans le cadre des fermetures d'agences

Le secteur bancaire a déjà commencé à se restructurer profondément en procédant à la fermeture de plusieurs centaines d'agences. Des milliers de fermetures sont désormais envisagées prioritairement en milieu rural et dans les quartiers populaires mais aussi en cœur de ville. Ces restructurations se réalisent sans que les banques remettent en cause leur politique tarifaire en expansion constante. Le choix de la proximité est le premier critère de choix d'un client qui l'amène à solliciter l'ouverture d'un compte bancaire auprès de tel ou tel établissement. La fermeture d'une agence de proximité représente toujours une perte en matière de qualité de service pour le client et cela sans que jamais la banque concernée n'en tire aucune conclusion positive, pour le client, quant au niveau de la facturation des services bancaires

Aujourd'hui, si une banque procède à la clôture d'un compte de sa propre initiative, elle doit, de par la volonté du législateur, en informer préalablement un client 2 mois auparavant afin qu'il puisse rechercher un nouvel établissement teneur de compte. Cependant, il n'existe aucune disposition légale protégeant la clientèle en cas de fermeture d'agence. Aussi, nous proposons :

- Que toute fermeture d'agence soit précédée d'un préavis d'une durée légale de 2 mois, visant à informer la clientèle concernée,
- De libérer les clients de toute obligation de domiciliation de salaire en lien avec un crédit immobilier en cours d'exécution, de sorte à permettre à l'emprunteur de maintenir un "compte sec" et son crédit immobilier dans son établissement actuel, et de choisir un autre établissement de son choix pour ses opérations courantes (*actuellement une banque peut exiger la domiciliation des revenus de l'emprunteur sur une durée maximum de 10 ans*)
- Que la banque ne puisse pas percevoir de frais de transfert si le client souhaite transférer ses contrats d'épargne (PEL, CEL, PEA) vers un autre établissement. En outre, dans le cas où le client disposerait d'un produit non transférable (exemple : assurance-vie) dont les conditions imposent le maintien concomitant d'un compte à vue, de ne pas autoriser l'établissement à percevoir des frais de tenue de comptes sur le "compte sec" ainsi maintenu.

L'ensemble des dispositions qui précèdent, si elles étaient adoptées, serait de nature à rééquilibrer, de manière significative et appropriée, les relations banques/clients au bénéfice de consommateurs qui sont en attente d'une véritable qualité de service reposant sur un modèle économique bien moins contestable que celui qui prédomine actuellement dans le secteur bancaire.

Nous tenant à votre disposition pour tout échange approfondi sur ces propositions d'amendements, nous vous prions d'agréer, Mesdames et Messieurs les Députés, l'expression de notre sincère considération.

Martine SELLIER
Présidente

