

Enquête sur les frais d'incidents bancaires :

Pratiques actuelles et conséquences

Propositions pour lutter contre l'exclusion bancaire



Novembre 2017



28, place Saint-Georges – 75009 Paris
Tél : 01 49 95 36 00

Présidente de l'UNAF : Marie-Andrée Blanc

Administratrice UNAF en charge de la Défense des Consommateurs : Morgane Lenain

Directrice générale de l'UNAF : Guillemette Leneveu

Directeur de la recherche, des études et de l'action politique : Jean-Philippe Vallat

Enquête et analyse : Fabien Tocqué, coordonnateur du pôle "Economie, Consommation, Emploi" de l'UNAF, et Mélanie Delattre

Étude à retrouver en ligne sur

www.unaf.fr et  [@unaf_fr](https://twitter.com/unaf_fr)

SOMMAIRE

EDITORIAL	4
INTRODUCTION	5
1/ LES FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES : LA FACE CACHEE DE L'INCLUSION BANCAIRE	8
1-1 Que recouvrent exactement les concepts d'exclusion et d'inclusion bancaire ?	8
1-2 Des progrès notables ont été faits ces dernières années en matière d'inclusion bancaire .	10
1-3 Les frais d'incidents bancaires, sujet sensible politiquement, sont restés longtemps en dehors du champ de la statistique publique	11
1-4 De multiples tentatives du législateur de plafonner ces frais... et un intense lobbying de la part de la profession bancaire	13
2/ LES FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES : LE SYMPTÔME DE LA FRAGILITE FINANCIERE DES FAMILLES	14
2-1 Une grande diversité de familles concernées	14
2-2 De nombreux chemins mènent à la fragilité financière et aux incidents de paiement	17
3/ LES FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES : UN « SERVICE RENDU AU CLIENT » SELON LES BANQUES, PERCU POURTANT SOUVENT COMME UN POIDS ET UNE INJUSTICE PAR LES FAMILLES	20
3-1 Un quiproquo symbolique autour du mot service	20
3-2 Dans les banques, un système bien rôdé pour prélever les frais d'incidents	21
3-3 Un service très cher payé... et très rentable ?	21
3-4 Un service qui a bien du mal à servir le client... ou le syndrome de la bouée en plomb	38
4/ LES FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES, OU LA NECESSITE DE CHANGER DE MODELE ECONOMIQUE	56
4-1 Comment le modèle économique des banques a-t-il évolué au fil des années?	56
4-2 Quel est le modèle économique des clients exclus bancaires ? Est-il rentable ? Est-il adapté ? Quelles conséquences a-t-il en matière d'inclusion bancaire ?	57
4-3 Ce qui devrait inciter les banques à changer de modèle	62
4-4 Des initiatives bancaires qui montrent qu'un autre modèle est possible, pour tous les clients	64
5/ LES FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES : LE SIGNE D'UNE INCLUSION BANCAIRE ENCORE PERFECTIBLE, DES SOLUTIONS POUR REDUIRE LA FACTURE DES CLIENTS	66
5-1 Plafonner réellement les frais d'incidents bancaires	66
5-2 Inciter les établissements à mieux servir les clients exclus bancaires	67
5-3 Développer la fonction de tiers de confiance pour faire le lien entre la demande et l'offre : l'importance des Points conseil budget	68
5-4 Autres propositions pour réduire les frais d'incidents	70
Bibliographie	71

EDITORIAL

Depuis les années 1970, l'Etat a, par la loi, contraint la population française à être client de banque. Posséder un compte bancaire et des moyens de paiement est devenu une condition sine qua non pour vivre normalement et la question bancaire est devenue une question sociale.

En privatisant le secteur bancaire dans les années 1980, l'Etat a donc transféré une responsabilité sociale aux banques : celle de servir l'ensemble de la population. Depuis, force est de constater que l'exclusion bancaire est apparue. Malgré les nombreuses lois votées pour l'endiguer, elle perdure, et a de lourdes conséquences sur les familles concernées.

Saisi par les familles et les services des UDAF nous nous sommes plus particulièrement penchés sur les différents frais d'incidents bancaires prélevés en cas de dépassement du découvert autorisé : commissions d'intervention, frais de rejet de prélèvement ou de chèque, frais pour avis à tiers détenteur, frais de lettre d'information préalable... Auxquels s'ajoutent les agios qui correspondent aux intérêts du découvert. Ces frais punitifs, à force d'accumulation, font tomber les ménages dans des difficultés de plus en plus importantes qui finissent par troubler non seulement l'équilibre économique des personnes mais aussi leur vie familiale, leur santé, leur rapport aux autres. L'enquête menée en partenariat avec l'INC et le magazine 60 millions de consommateurs est édifiante.

A l'appui de ces constats, l'UNAF propose des solutions pour mieux protéger les familles.

Marie-Andrée Blanc
Présidente de l'UNAF

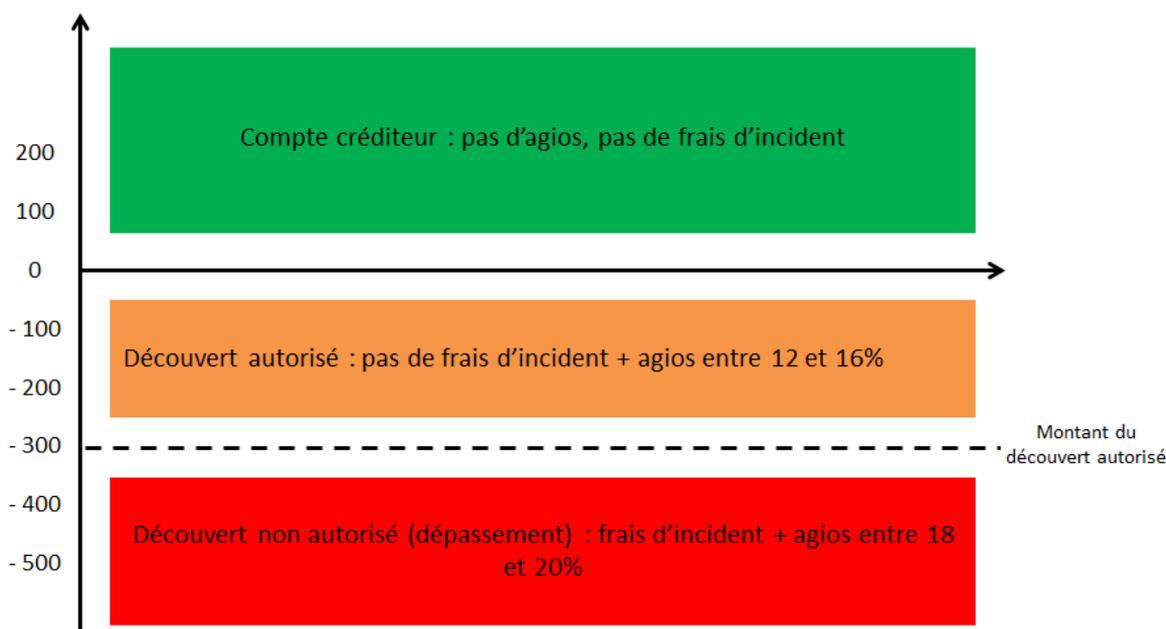
INTRODUCTION

Les banquiers pratiquent un métier à la fois original et périlleux : faire commerce avec l'argent de leurs clients, le tout sous la contrainte de l'Etat qui oblige la population à disposer d'un compte bancaire. Pour se rémunérer, les banquiers prélèvent sur notre argent les fameux frais bancaires, objet de nombreuses polémiques.

Nous nous sommes intéressés dans la présente étude, en partenariat avec l'Institut National de la Consommation, aux **différents frais prélevés en cas de dépassement du découvert autorisé**. Leur diversité est telle qu'il n'en existe même pas de définition légale exhaustive¹. Citons pêle-mêle les commissions d'intervention, les frais de rejet de prélèvement, les frais de rejet de chèque, les frais pour saisie, les frais pour avis à tiers détenteur, les frais de lettre d'information préalable, les frais d'opposition de la carte... Dans la présente étude, à des fins de simplification, nous les appellerons **les frais d'incidents**.

A ceux-ci s'ajoutent **les agios**, qui correspondent aux intérêts du découvert, somme d'argent qui est avancée par la banque à son client. Le taux des agios diffère suivant que le découvert autorisé est dépassé ou non, comme l'illustre le schéma ci-dessous.

Solde du compte



Cette étude a plusieurs objectifs :

- Estimer le poids budgétaire des frais d'incidents et agios pour les familles rencontrant des difficultés financières
- Evaluer les causes mais aussi les conséquences de ces frais sur la vie quotidienne et familiale
- Comprendre les mécanismes de facturation de ces frais, et identifier leurs écueils
- Estimer l'importance de ces frais dans le modèle économique des banques

¹ L'article R312-1-2 du Code Monétaire et Financier en cite quelques-uns sous l'appellation générique « *frais liés aux irrégularités de fonctionnement du compte bancaire et aux incidents de paiement* », mais précise que ce n'est pas exhaustif : « *notamment* ».

Pour ce faire, nous avons procédé à différentes collectes d'informations :

- Un questionnaire quantitatif passé auprès des conseillers UDAF qui accueillent des familles en difficultés financières (hors majeurs protégés), rempli à l'aide du relevé annuel de frais de 2016 (213 répondants) ;
- Le même questionnaire adressé à des lecteurs du magazine 60 millions de consommateurs, rempli à l'aide du relevé annuel de frais de 2016 (373 répondants) ;
- Une vingtaine d'interviews passées auprès de familles en difficultés financières, et auprès des conseillers UDAF ;
- Un questionnaire envoyé aux dirigeants des principaux établissements teneurs de compte (13 répondants) ;
- Les résultats d'une enquête sur les conditions de travail en agence et l'évaluation des tensions avec les clients, réalisée par le syndicat CGT Banques & Assurances (70 répondants).

Cette étude vise également à combler un manque d'informations en matière de frais d'incidents, et plus largement en matière d'exclusion bancaire, en particulier sur le plan qualitatif : qui sont les publics concernés ? Quels sont leurs parcours² ? Quelles sont les causes et les conséquences de ces situations ? Quels sont les besoins ? Il s'agit en effet d'aller bien au-delà de ce qui pourrait paraître pour un truisme : les personnes en fragilité financière dépassent plus souvent que les autres leur découvert autorisé.

Nous publions volontairement des données « nominatives », c'est-à-dire des statistiques par établissement bancaire. Il s'agit d'envoyer un signal « pédagogique » à la Place bancaire dans son ensemble, et à chacun de ses membres, pour qu'ils fassent évoluer leurs pratiques en matière de frais d'incidents.

C'est plus le niveau des frais d'incidents et leur opacité que leur existence même que nous contestons, alors que ceux-ci ont en théorie une vocation pédagogique.

L'étude s'inscrit dans un contexte de hausse tendancielle des encours de découvert bancaire. Les comptes ordinaires des particuliers étaient débiteurs de 7,6 milliards d'euros début 2016 ; les encours des découverts ont augmenté de 22,6 % entre 2006 et 2016.

Via l'analyse du phénomène des frais d'incidents bancaires, et grâce à l'estimation que nous faisons de leur poids macroéconomique, l'UNAF pointe plus largement les dysfonctionnements de la politique publique d'inclusion bancaire, confiée aux banques par l'Etat depuis les privatisations et la création du droit au compte bancaire dans les années 80.

Les noms des personnes citées dans cette étude et les caractéristiques de leur situation ont été modifiés pour préserver leur anonymat.

² On notera tout de même l'existence de l'étude Banque de France sur les parcours menant au surendettement, forme particulière d'exclusion bancaire, demandée par la sphère associative : https://particuliers.banque-france.fr/sites/default/files/etude-parcours-menant-au-surendettement-2015_0.pdf



1/ LES FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES : LA FACE CACHEE DE L'INCLUSION BANCAIRE

Pour comprendre les mécanismes en jeu dans l'accumulation de frais d'incidents bancaires, il est nécessaire de rappeler tout d'abord ce qu'est l'exclusion bancaire, et son pendant positif, l'inclusion bancaire.

1-1 Que recouvrent exactement les concepts d'exclusion et d'inclusion bancaire ?

Depuis la fin de la seconde guerre mondiale, la société française s'est considérablement financiarisée, c'est-à-dire que les citoyens/consommateurs/familles sont devenu(e)s dépendant(e)s d'intermédiaires tels que les banques pour bénéficier de produits et services devenus indispensables au regard des normes sociales et de la législation : compte bancaire, moyens de paiement scripturaux (chèque, carte bancaire), produits d'épargne, crédits de trésorerie (découvert, crédit à la consommation).

Au fur et à mesure que cette « bancarisation » s'est développée, il est devenu **de plus en plus pénalisant, économiquement et socialement parlant, de ne pas disposer de ces produits et services bancaires**. Il est notamment obligatoire depuis 1978 de posséder un compte bancaire pour percevoir ses prestations sociales. Les personnes sans domicile n'ont ainsi pas de logement... mais elles ont, et doivent avoir, un compte bancaire pour accéder à leurs droits monétaires.

Prenant en compte cette tendance de fond, le chercheur Georges Gloukoviezoff a donné la définition suivante de l'exclusion bancaire : « **le processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés bancaires d'accès et/ou d'usage qu'elle ne peut plus mener une vie normale dans la société qui est la sienne.** »³ (GLOUKOVIEZOFF, Georges, 2008).

Il n'est pas étonnant que ce concept fasse écho à la sociologie, car **l'exclusion bancaire est à la fois cause et conséquence d'exclusion sociale**.

On notera aussi que **l'exclusion bancaire n'est pas un état (statique) mais un processus (dynamique)**. On peut y être confronté de manière transitoire, ou plus longue. Ce phénomène concerne donc des publics très divers.

A l'inverse, l'inclusion bancaire est définie comme suit : « *L'inclusion bancaire participe au processus d'inclusion dans la vie économique et sociale. Elle permet à une personne physique d'accéder durablement à des produits et des services bancaires adaptés à ses besoins non professionnels et de les utiliser.* »⁴ (BANQUE DE FRANCE, 2015).

La première forme d'exclusion bancaire, et c'est bien une **difficulté d'accès**, c'est de **ne pas avoir de banque⁵, ni de compte bancaire**. C'est l'exclusion au sens littéral du terme. Cela concerne plusieurs centaines de milliers de personnes en France selon les différentes sources disponibles.

³ In Gloukoviezoff G., 2008, De l'exclusion bancaire des particuliers en France. Entre nécessité sociale et contrainte de rentabilité – Thèse de doctorat en Economie – Lyon, Université Lyon.

⁴ Cf rapport annuel 2015 de l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire dont l'UNAF est membre.

⁵ On rappellera ici que les établissements bancaires ont d'une façon générale une liberté commerciale : elles peuvent choisir de refuser un client, sans avoir à motiver leur refus, sauf à ce que les pouvoirs publics leur aient confié une mission particulière, comme c'est le cas pour la Banque Postale.

Mais il ne suffit pas d'être un client pour être inclus bancaire... En effet, une autre forme d'exclusion bancaire, moins visible, et là il s'agit de **difficulté d'usage**, est **d'être certes un client d'une banque mais de façon non adaptée, avec des impacts négatifs sur sa situation**. L'exemple typique est celui d'avoir un compte bancaire, mais avec beaucoup de frais d'incidents. On peut aussi citer le fichage bancaire dû à une mauvaise utilisation des moyens de paiement.

Dans les deux cas, difficultés d'accès ou d'usage, **les causes premières** sont liées aux **pratiques** des acteurs concernés, et **se trouvent aussi bien du côté de la banque que du client**, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

Tableau 4
Les pratiques qui sont les causes d'exclusion bancaire

		Difficultés d'accès
Pratiques des banques	Sélection directe	- Refus au guichet de certains profils de clientèle
	Sélection indirecte	- Implantation des agences en dehors des zones géographiques marquées par la précarité - Diffusion de l'information relative aux produits en direction uniquement de certains segments de clientèle (<i>marketing exclusion</i>)
Pratiques des clients	Auto-exclusion	- Renoncement à l'utilisation ou la possession de certains services
		Difficultés d'usage
Pratiques des banques	Rentabilisation	- Faire surconsommer les clients (package, conditionner certains services à d'autres...) - Facturer les services les plus consommés par la clientèle non désirée
	Absence de négociations	- Utiliser les frais en cas d'incidents pour rentabiliser ou faire partir un client - Profiter de la méconnaissance qu'ont les clients de leurs droits (saisies abusives, non-respect du plan de surendettement...)
Pratiques des clients	Mise en retrait de la relation	- Ne pas prévenir son banquier des difficultés rencontrées (accidents de la vie) - Chercher des solutions en dehors de la relation bancaire (<i>crédits revolving</i> , travail au noir...)

Tableau réalisé à partir de : Gloukoviezzoff, 2004b.

Tableau n°1 : pratiques causes d'exclusion bancaire. Source : *Peut-on chiffrer l'exclusion bancaire ?*, Georges Gloukoviezzoff, *Rapport Moral sur l'argent dans le monde 2005*, Paris : Association d'Économie Financière, pp. 389-406

Toutefois, certaines pratiques des clients sont parfois liées à des pratiques bancaires antérieures ! C'est le cas typiquement de **l'auto-exclusion**. Voici sur ce point quelques témoignages que nous avons pu recueillir lors de notre étude :

- « On n'ose pas changer de banque, avec le dossier de surendettement... Et puis, notre conseillère nous a expliqué qu'on ne devait passer que par la BNP. » (Anne Boileau, 34 ans, BNP).
- « Je suis allée voir l'agence 2 ou 3 fois et à les écouter, pas de solution... Du coup je n'y suis pas retournée. » (Julie Bouin, 37 ans, Crédit Agricole).
- « Je m'étais renseignée, pour un remboursement de frais, auprès du conseiller avec lequel j'avais le plus d'affinité : il m'a répondu de faire la demande, et qu'on verrait si la banque

ferait un geste en ma faveur. Je n'ai pas demandé, je me suis dit que ce n'était pas la peine. »
(Jeanne Dubois, 62 ans, Crédit du Nord).

- « *Qu'est-ce que je peux faire contre les banquiers ? Je ne peux rien faire. »* (Jeanne Dubois).

D'une manière plus générale, pour lutter contre l'exclusion bancaire, il faut **dans un même temps agir sur les pratiques des pourvoyeurs de services financiers, mais aussi sur celles des clients**, via l'information, les conseils, voire l'accompagnement, afin d'améliorer une relation banque/client qui est souvent dégradée.

1-2 Des progrès notables ont été faits ces dernières années en matière d'inclusion bancaire

Suite à la publication⁶ en 2011 du « *Manifeste pour l'inclusion bancaire en France des populations fragiles*⁷ », le Gouvernement s'est saisi de la question de l'exclusion bancaire via la conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, qui a abouti à un plan quinquennal⁸. Les deux mesures phares proposées étaient d'une part la création d'un **Institut de l'inclusion bancaire** (missions d'observation, de certification, d'incitation et de recherche) et, d'autre part, d'un réseau, couvrant tout le territoire français, de structures d'accompagnement budgétaire appelées **Points conseil budget**. La loi de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013 a repris une bonne partie des dispositifs⁹ proposés par le plan quinquennal. Quant aux Points conseil budget, ils n'ont pas été inscrits dans la loi et font encore l'objet d'une expérimentation¹⁰, à laquelle l'UNAF et les UDAF participent activement.

Concernant spécifiquement les frais d'incidents bancaires, le législateur a reconnu leur poids excessif depuis déjà plusieurs années. Le décret n° 2007-1611 du 15 novembre 2007 a ainsi instauré un montant maximum, par opération, de **frais de rejet** :

- 30 euros dans le cas du rejet d'un chèque d'un montant inférieur ou égal à 50 euros.
- 50 euros pour le rejet d'un chèque d'un montant supérieur à 50 euros.
- 20 euros pour un incident dû à un autre moyen de paiement (prélèvement, virement...).
- Sont inclus dans ces frais de rejet la facturation de l'envoi d'une lettre d'injonction.

Malgré ce plafonnement légal en 2007, le législateur a décidé en 2013 de **plafonner doublement les commissions d'intervention** pour tous les clients (8 euros par opération et 80 euros par mois). Il a aussi introduit une information préalable du client avant tout prélèvement de frais d'incident, et l'obligation pour les banques de **proposer aux clients identifiés comme « fragiles » une offre spécifique** permettant de réduire leurs frais d'incidents. Pour les clients qui acceptent cette offre, les commissions d'intervention sont plafonnées à 4 euros par opération et 20 euros par mois. En

⁶ Document publié par la Croix-Rouge française, le Secours catholique et l'Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS).

⁷ A posteriori, le terme le plus pertinent serait « en situation de fragilité », plutôt que « fragile ». Toutefois, ce terme « fragile » a été repris par le législateur depuis. S'il est utilisé dans cette étude, c'est dans son acception légale.

⁸ http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Plan_pluriannuel_contre_la_pauvrete_et_pour_l_inclusion_sociale.pdf

⁹ L'Institut est devenu observatoire de l'inclusion bancaire

¹⁰ <http://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/lutte-contre-la-pauvrete-et-pour-l-inclusion-sociale/PCB>

revanche, **il n'existe pas de plafond légal en nombre de frais de rejet par mois**¹¹, y compris pour l'offre réservée aux clients fragiles.

De fait, après tous ces changements demandés par la sphère associative, le problème semblait réglé. L'UNAF a voulu toutefois vérifier dès 2015 ce point en accédant aux statistiques publiques disponibles.

1-3 Les frais d'incidents bancaires, sujet sensible politiquement, sont restés longtemps en dehors du champ de la statistique publique

A notre grande surprise, alors que de nombreuses institutions sont chargées d'évaluer la mise en œuvre des lois, ou a minima d'observer la question des frais bancaires, **aucune statistique publique n'était disponible sur ce point en 2015.**

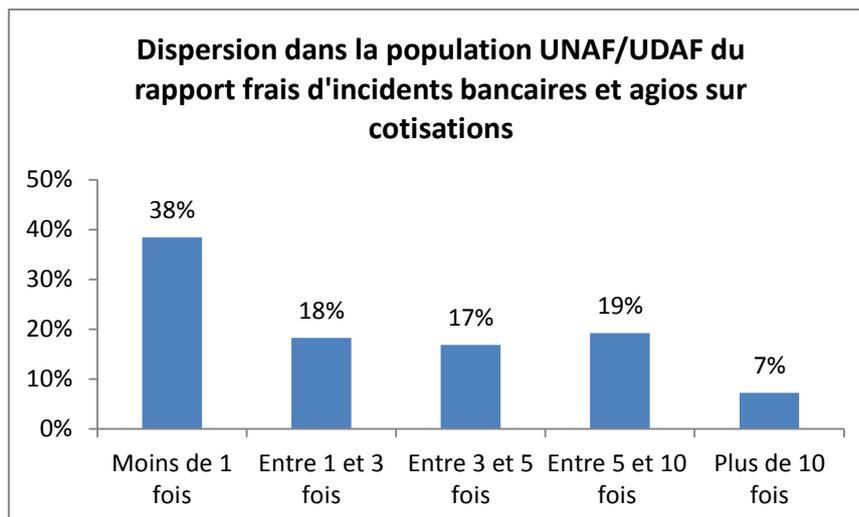
En effet, les organismes de contrôle du secteur bancaire, que sont la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), ne communiquent pas les données nominatives recueillies lors des contrôles réalisés auprès des établissements financiers. Elles peuvent publier toutefois des synthèses¹² de leurs contrôles, mais sans beaucoup de détails statistiques.

La Direction générale du Trésor quant à elle, qui prépare les textes législatifs et réglementaires, conseille les Ministères en la matière, mais ne produit pas elle-même de statistiques publiques, nous disait en 2015 ne pas disposer non plus de statistiques concernant la mise en œuvre du plafonnement des commissions d'intervention.

L'INSEE ne dispose en effet d'aucun indicateur concernant les frais d'incidents bancaires, malgré les demandes répétées exprimées par les parties prenantes. Ainsi l'enquête Budget de famille menée par l'INSEE, qui détaille pourtant 900 postes de dépenses, propose de suivre les cotisations bancaires mais n'a pas de variable dédiée aux frais d'incidents. Pourtant, comme l'illustre le graphique ci-dessous, **les frais d'incidents et agios représentent en moyenne, sur la population UNAF/UDAF étudiée, 4 fois le montant des cotisations, et même jusqu'à 42 fois dans le cas d'un client ayant 25€ de cotisation annuelle... mais plus de 1000€ de frais d'incidents !**

¹¹ Certaines banques ont quand même décidé de se doter de plafonds extralégaux.

¹² <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/frais-bancaires>



Graphique 1. Lecture : 7% des ménages de la population UNAF/UDAF étudiée ont un montant annuel de frais d'incidents et d'agios qui est au moins 10 fois supérieur à celui des cotisations.

Par ailleurs, l'**indice des prix des services financiers**, suivi lui aussi par l'INSEE, ne prend pas en compte la tarification des incidents de paiement mais seulement les cotisations et les marges d'intérêt. Pourtant, dès 2010, la mission¹³ Pauget/Constans « *regrettait qu'en application des réglementations européennes, l'indice de l'INSEE ne comprenne pas les frais associés aux incidents de paiement et au coût du découvert* ». Le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE) faisait le même constat, sans succès, deux ans plus tard, dans son rapport¹⁴ dédié au « reste-pour-vivre ».

La Banque de France, qui produit des statistiques sectorielles, a quant à elle la charge de collaborer avec l'**Observatoire des tarifs bancaires**, rattaché depuis 2010 au Comité consultatif du secteur financier (CCSF). Mais cette structure se borne, en raison des textes, à observer les tarifs des frais bancaires, et non leur récurrence : on ne peut donc rien en conclure quant au montant de la facture finale payée par le consommateur.

L'UNAF avait donc placé tous ses espoirs évaluatifs dans le dernier né des observatoires, l'**Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB)**, dont elle est membre et dont le secrétariat est confié à la Banque de France. Les frais d'incidents bancaires ayant été reconnus comme la **principale difficulté d'usage** par la conférence nationale, la création de cet observatoire, en 2014, était de bon augure pour en savoir un peu plus sur le sujet. Pourtant, le projet initial fixant les indicateurs à collecter auprès des établissements bancaires ne prévoyait pas d'information concernant les frais de rejet, qui ne sont, rappelons-le, pas doublement plafonnés. **Après une demande insistante de l'UNAF, et malgré l'opposition de la profession bancaire, ces frais de rejet ont finalement été intégrés dans la collecte** : les tous premiers chiffres ont été publiés¹⁵ (BANQUE DE FRANCE, 2016) en juin 2017, mais des travaux ultérieurs sont attendus pour améliorer leur qualité.

Pourquoi tant de difficulté à produire une statistique ? En examinant les débats parlementaires passés, on comprend **pourquoi le sujet des frais d'incidents est si tabou en France**.

¹³ <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/104000365.pdf> : p 42

¹⁴ http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_CNLE_Reste_pour_vivre_imprimable_aout_2012.pdf : p 46

¹⁵ <https://publications.banque-france.fr/2016-2>

1-4 De multiples tentatives du législateur de plafonner ces frais... et un intense lobbying de la part de la profession bancaire

Le projet de loi de séparation et de régulation des activités bancaires (2012) proposait dans son article 17 de plafonner par mois et par opération les commissions d'intervention, uniquement pour les clients dits « fragiles ». Par un amendement parlementaire, ce plafonnement avait été étendu, lors du débat à l'Assemblée Nationale, à l'ensemble des clients. Aussitôt voté, cet amendement fut l'objet de vives critiques¹⁶ des établissements bancaires, comme l'explique le journal La Tribune qui a dévoilé le courrier envoyé le 16 février 2013 par les six grandes banques françaises au Gouvernement : *"une telle mesure coûterait des sommes considérables pour les principales banques", "or la banque de détail, une industrie qui emploie plus de 300.000 personnes en France, doit affronter une conjoncture historiquement difficile"*. On rappellera ici que ces six établissements avaient réalisé 133 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2012 (vs 140 milliards en 2011), pour un résultat net de 9 milliards d'euros (vs 13 milliards en 2011).

Le 18 février 2013, la Fédération Bancaire Française (FBF) expliquait dans un communiqué de presse¹⁷ que cette mesure allait à l'encontre des intérêts des clients, et **occasionnerait plus de frais de rejet** (n'étant pas plafonnés en nombre d'opérations par mois), seule façon de maintenir leur équilibre financier.

C'est pour éviter **ce jeu de vases communicants** qu'un amendement est déposé au Sénat pour intégrer ces frais de rejet dans un plafonnement global, par opération **et par mois**. A la surprise générale, cet amendement est voté le 21 mars 2013, tard dans la nuit, lors de la seconde lecture au Sénat.

Le 22 mars au matin, le Gouvernement demande en urgence une seconde délibération sur l'amendement voté la veille : il s'agit de revoter ce qui a déjà été (mal) voté. Le Ministre de l'Economie se justifie ainsi : *« L'équilibre auquel tenait le Gouvernement a été rompu dès lors que l'on inclut les frais de rejet dans le plafond »*. Le 22 mars dans l'après-midi, le Gouvernement fait voter un amendement annulant l'intégration des frais de rejet dans le plafonnement, ce qui revient indirectement à autoriser le système de vases communicants annoncé par la FBF. Pourtant, le Ministre annonçait à l'Assemblée Nationale un mois avant¹⁸ : *« Il n'est pas acceptable que le modèle économique de la banque de détail repose sur la fragilité de nos concitoyens »*.

Conclusion : nous pouvons donc reconnaître que des progrès ont été faits en matière d'inclusion bancaire, ne serait-ce que dans la place que ce concept a pris dans le débat public. Toutefois, des incertitudes demeurent quant à la réalité des pratiques, et notamment en matière de frais d'incidents, faute de statistiques. Il semble que derrière ces chiffres se cache une partie importante du modèle économique des banques de détail. De ce point de vue, nous pouvons dire, encore aujourd'hui, que **ces frais d'incidents représentent la face cachée de l'inclusion bancaire**.

¹⁶ <http://www.latribune.fr/entreprises-finance/banques-finance/industrie-financiere/20130218trib000749433/les-banques-francaises-s-alarment-du-plafonnement-de-certains-frais-bancaires.html>

¹⁷ <http://www.fbf.fr/fr/espace-presse/communiques/projet-de-loi-bancaire---une-menace-serieuse-pour-les-banques-francaises-et-leurs-clients>

¹⁸ <http://www.assemblee-nationale.fr/14/cr-cfiab/12-13/c1213068.asp>

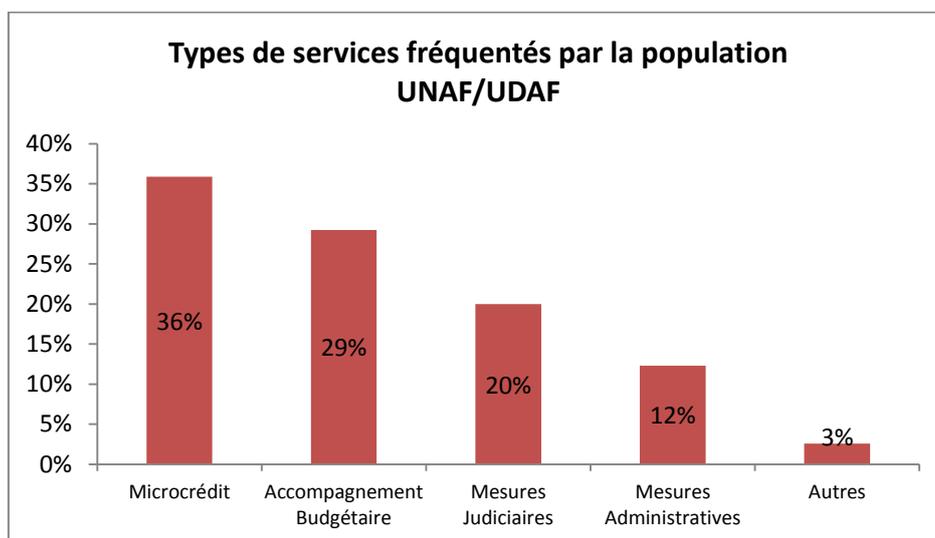
2/ LES FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES : LE SYMPTÔME DE LA FRAGILITE FINANCIERE DES FAMILLES

Comment en arrive-t-on à se faire prélever par sa banque autant de frais d'incidents en une année ?
Qui sont les familles concernées ? Quelles en sont les causes ?

2-1 Une grande diversité de familles concernées

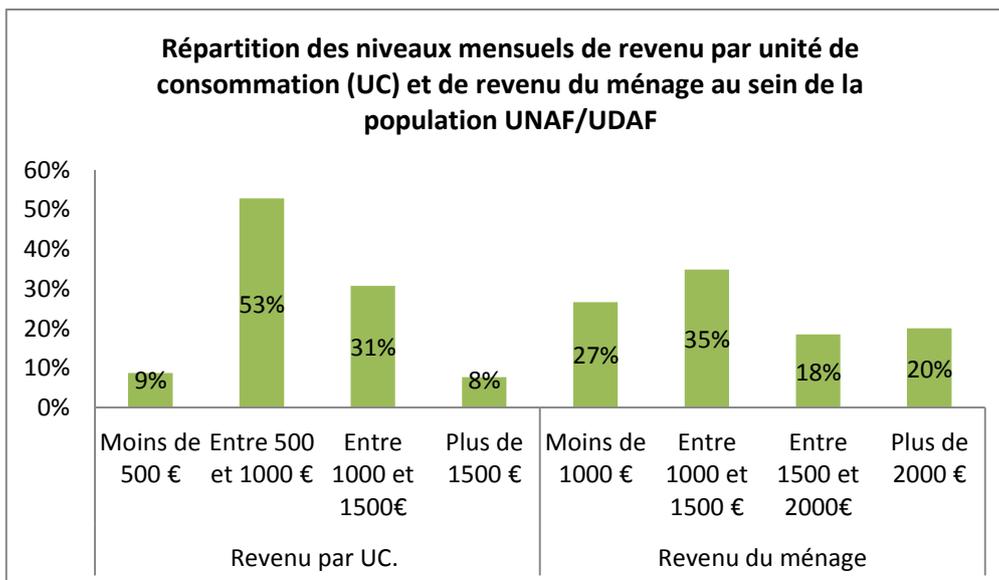
Les familles qui ont fait l'objet de l'étude menée dans les UDAF (appelées « population UNAF/UDAF ») fréquentent les services suivants :

- Microcrédit personnel, pour accéder à une solution de financement ;
- Accompagnement budgétaire, que ce soit dans le cadre d'une procédure de surendettement, ou plus en amont (Points conseil budget, Information et soutien au budget familial...);
- Des mesures judiciaires du type « Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial » (MJAGBF), ou « Mesure d'accompagnement judiciaire » (MAJ) ;
- Des mesures administratives du type « Mesure d'accompagnement social personnalisé » (MASP).



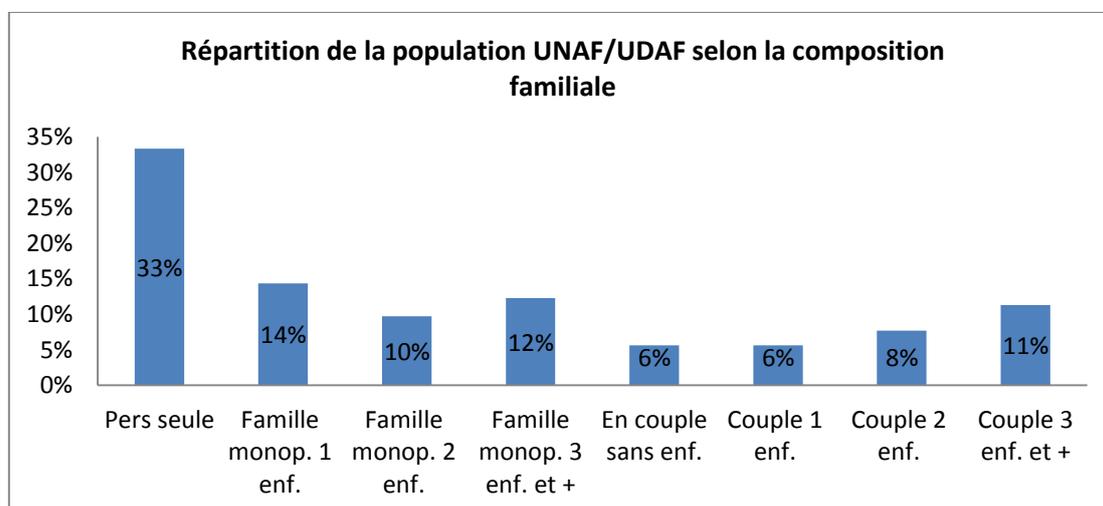
Graphique 2. Lecture : 36% des ménages de la population UNAF/UDAF étudiée fréquentent, ou ont fréquenté au moment de l'étude, des services microcrédit dans les UDAF.

Si ces mesures poursuivent des buts parfois différents et concernent des publics très divers, elles mobilisent toutes une **expertise budgétaire**. Les conseillers/délégués des UDAF travaillent avec les usagers le budget familial, et sont amenés à résoudre leurs difficultés financières, notamment les frais d'incidents, en lien avec leurs créanciers ou leurs banques. Toutefois, il a été expressément demandé aux UDAF de **ne pas cibler dans la collecte d'informations les familles qui avaient des frais d'incidents**, mais de prendre une photographie la plus neutre possible des publics venant aux UDAF pendant une période donnée. Avec l'ensemble de ces services, nous couvrons ainsi un **spectre très large de publics, en termes de revenus et de catégories sociales**.



Graphique 3. Lecture : 20% des ménages de la population UNAF/UDAF étudiée gagnent plus de 2000€ par mois. 9% des ménages étudiés ont un revenu par unité de consommation inférieur à 500€ par mois, soit 500€ pour une personne seule, 750€ pour un couple sans enfant, ou 1050€ pour un couple avec deux enfants. Pour comparer la partie gauche de ce graphique, on pourra se reporter au niveau de vie médian (revenu disponible par unité de consommation) qui est de 1690€ par mois.

En matière de composition familiale, là aussi nous avons un panel très large, puisqu'il y a **un tiers de personnes seules, un autre tiers de familles monoparentales, et un dernier tiers de couples**. Le **nombre d'enfants à charge varie de 0 à 6** dans la population étudiée.



Graphique 4. Lecture : 8% des ménages de la population UNAF/UDAF étudiée sont des couples avec deux enfants.

Nous avons pu observer également, dans la sous-population que nous avons interrogée, une **grande diversité de pratiques budgétaires**. Certains ont toujours fait très attention à leur budget, et, quand ils le pouvaient, épargnaient régulièrement. D'autres au contraire n'étaient pas vraiment adeptes du suivi budgétaire, finançant souvent leurs dépenses courantes à crédit.

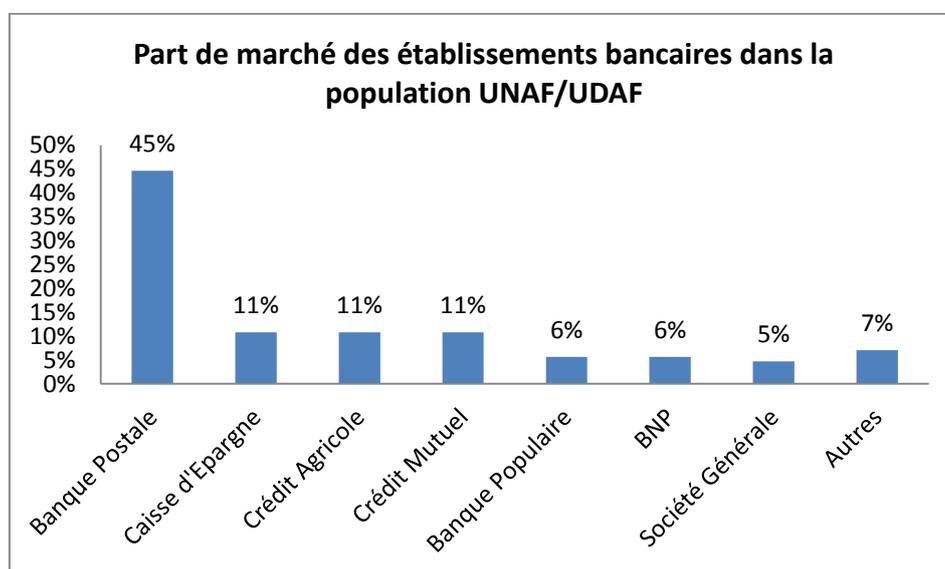
En matière de pression budgétaire, nous avons observé des **niveaux de reste-pour-vivre relativement disparates**, en moyenne très faibles pour les allocataires de minima sociaux, et un peu plus élevés pour les familles disposant de plus de revenus.

La plupart des personnes interrogées paye ses dépenses contraintes (loyer, énergie, impôts...) par **prélèvement** ou titre interbancaire de paiement (TIP).

Dans la relation à la banque, une partie non négligeable **n'utilise ni Internet ni les smartphones** : les personnes concernées vont au guichet pour savoir combien il leur reste sur leur compte.

Enfin, certains conseillers/délégués interrogés nous ont signalé également que c'est un problème plus général de **maîtrise de la langue française** qui maintient parfois les usagers de nos services dans une certaine forme d'exclusion bancaire.

C'est la **Banque Postale** qui a, loin devant les autres établissements¹⁹, la plus grosse part de marché dans la population UNAF/UDAF étudiée.



Graphique 5. Lecture : 45% des ménages de la population UNAF/UDAF étudiée ont leurs comptes bancaires à la Banque Postale.

On notera donc que les banques en ligne et autres établissements de paiement (« néobanques ») sont très peu représentées dans la population UNAF/UDAF.

A titre illustratif, voici ce que le Credoc mentionnait en 2010²⁰ en matière de parts de marché dans son étude sur l'accès aux services bancaires :

¹⁹ Les banques citées dans les graphiques sont celles pour lesquelles nous avons suffisamment d'effectifs statistiques dans la population UNAF/UDAF. Il ne s'agit pas des groupes bancaires mais des réseaux commerciaux. Ex : la catégorie Crédit Mutuel n'inclut pas le CIC.

²⁰ [http://www.lesclesdelabanque.com/web/Cdb/ActeursSociaux/Content.nsf/DocumentsByIDWeb/8Z6DT8/\\$File/CREDOC-acces-services-bancaires-2010.pdf](http://www.lesclesdelabanque.com/web/Cdb/ActeursSociaux/Content.nsf/DocumentsByIDWeb/8Z6DT8/$File/CREDOC-acces-services-bancaires-2010.pdf) : p. 156

Q 25 Dans quelle banque se trouvent vos comptes de dépôt ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
CIC	4%	4%	6%
Groupe Crédit Mutuel	9%	12%	12%
Groupe Banque Populaire (dont Crédit Coopératif, Crédit Maritime Mutuel, SBE, Casden BP)	5%	6%	10%
Groupe Caisse d'Épargne (dont Crédit Foncier, Banque Palatine, Banque BCP)	16%	14%	17%
Groupe Crédit Agricole	18%	21%	31%
BNP Paribas	10%	10%	9%
Crédit du Nord	0%	0%	1%
Fortis Banque France	1%	0%	0%
HSBC France	1%	0%	1%
LCL	8%	8%	9%
Société Générale	7%	8%	10%
La Banque Postale	32%	31%	23%
Non réponse	1%		
Total			

Tableau 2. Parts de marché observées sur plusieurs populations, in « *Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté* », Credoc pour le Comité Consultatif du Secteur Financier, 2010.

2-2 De nombreux chemins mènent à la fragilité financière et aux incidents de paiement

Le Décret n° 2014-738 du 30 juin 2014 indique plusieurs critères²¹ pour que les établissements bancaires apprécient la situation de fragilité financière de leurs clients. Toutefois, cette « définition » n'est pas opérante pour qualifier l'ensemble de la population concernée, car chaque établissement bancaire a la possibilité d'en donner une version différente²².

Voici quelques **histoires que nous avons pu collecter auprès de familles particulièrement touchées par les frais d'incidents, que nous avons interrogées**. Les UDAF mobilisées pour ces entretiens ont des partenariats privilégiés avec les services du personnel des ministères, c'est pourquoi les personnes présentées ici sont principalement des fonctionnaires.

Mme Boileau, 34 ans, est fonctionnaire, mariée avec un enfant. Ils ont avant les incidents 3600€ de revenus mensuels, et sont propriétaires accédants. Ils vivent relativement bien. Suite à un accident qui lui laisse une déficience physique, son mari, en CDI, doit se mettre en longue maladie. Premier choc budgétaire, le temps que le régime de prévoyance se décide à l'indemniser à hauteur de 1000€ par mois, en complément des 800€ de la Sécurité sociale. Puis il est licencié pour inaptitude au bout de deux ans, après de longues procédures avec la Médecine du travail. L'assurance invalidité du crédit immobilier ne peut être activée, car, selon l'assureur, il n'a pas « assez » perdu d'argent au moment de son invalidité. Après deux ans d'indemnité chômage, il ne touche plus que l'Allocation de Solidarité Spécifique. Le couple ne touche désormais que 1800€ de revenus, trois ans après l'accident. Le temps que cette famille change drastiquement ses habitudes de consommation, et malgré l'épargne mobilisée pour renflouer les comptes, le découvert autorisé est dépassé quasiment tout le temps. En 2016, le couple a dépensé près de 750€ de frais d'incidents dans sa banque principale, BNP Paribas. Début 2017, il déposait un dossier de surendettement.

²¹ Cf annexe 8

²² <https://www.ccomptes.fr/fr/publications/l'inclusion-bancaire-et-la-prevention-du-surendettement> : p 40-41

Mme Dubois, 63 ans, est professeur à la retraite. Elle touche 2200€ de pension. Elle est divorcée depuis longtemps avec un enfant à charge de 28 ans. Plusieurs événements difficiles l'ont plongée depuis plusieurs années dans la dépression. Le passage à la retraite se passe mal car son employeur, l'Education Nationale, s'est trompée dans le calcul de sa pension, et lui réclame 7000€ de versements indus. Faute de plan amiable, une saisie sur pension est faite : 1000€ chaque mois. Sa gestion budgétaire, qui était déjà difficile, en est déstabilisée. Elle n'arrive plus à rembourser les trois crédits renouvelables contractés depuis plusieurs années. Son découvert est dépassé. Elle paiera plus de 900 euros de frais d'incidents en 2016 à sa banque : la Caisse d'Épargne.

M. Desgeorges, 51 ans, est fonctionnaire, il est locataire et vit seul avec sa fille étudiante. Il touche 2000€ par mois. Ses parents ne lui ont jamais appris à tenir un budget. Depuis qu'il est « tout petit », il vit avec des crédits renouvelables, comme beaucoup de ses collègues, pour s'assurer un train de vie confortable, mais aussi préparer sa retraite en retapant une maison qu'il a rachetée. Mais un rappel de 600€ de taxe d'habitation va soudainement mettre fin à cette spirale. Les incidents bancaires s'accumulent : plus de 500€ de frais en 2016, auprès du CIC. Un dossier de surendettement est déposé cette année-là.

M. Levan, 46 ans, est fonctionnaire. Il gagne plus de 2000€ par mois et vit seul depuis sa séparation il y a un an, qu'il a très mal vécue et qui a déstabilisé son budget. Il faut trouver un nouveau logement, racheter du mobilier et de l'électroménager... il ne peut plus faire face seul à ses charges courantes et à ses crédits. Les impayés s'accumulent et les incidents aussi : plus de 3000€ de frais d'incidents prélevés par sa banque, BNP Paribas, en 2016.

Mme Bouin, 37 ans, vit seule avec son enfant. Elle reçoit l'allocation aux adultes handicapés (AAH) en raison de son handicap physique. Une fois les prélèvements passés, elle dispose en théorie de 70€ par semaine pour deux pour la nourriture, et les dépenses moins régulières telles que l'habillement, les loisirs... mais souvent le budget alimentation réel est supérieur 70€. De temps en temps, les prélèvements ne passent plus, occasionnant des frais d'incidents en cascade : plus de 800€ prélevés par la Banque Populaire, soit presque un mois de ressources.

A la lecture de ces quelques témoignages, nous pouvons d'ores et déjà constater que certaines familles ont des **difficultés financières structurelles**, car leurs revenus sont trop faibles par rapport à leurs dépenses contraintes. Dans ce cas, la famille n'a quasiment aucune épargne. Petit à petit, cette pression budgétaire peut créer un sentiment de frustration permanente, alors que la pression publicitaire et l'incitation à consommer sont omniprésentes. A un moment donné, il est possible que la famille « craque » pour se procurer, de façon libératoire, un « moment de plaisir », notamment pour les enfants. Parfois, c'est simplement un décalage de versement de l'allocation ou du salaire (indus CAF ou CPAM, longueur dans l'instruction d'un dossier RSA ou Pôle emploi, retard du versement du salaire par l'employeur...), ou le décalage du prélèvement d'une dépense comme le

loyer²³ qui déséquilibre la trésorerie. Les impayés de charges courantes, via les prélèvements ou les chèques, s'accumulent très vite à la banque, déclenchant ainsi les frais d'incidents.

D'autres familles sont plutôt arrivées aux incidents de paiement suite à un événement (séparation, licenciement, maladie, décès d'un conjoint ou d'un enfant....) qui a représenté un **choc économique et psychologique** tellement important qu'il a profondément bouleversé le budget familial. Bien souvent, les familles ont **contracté des crédits** (ce qui est moins le cas des allocataires de minima sociaux) pour financer un achat immobilier, un véhicule, de l'électroménager... voire un précédent crédit, et ce d'une façon plus ou moins maîtrisée :

- « *J'ai des crédits depuis toute jeune. On en avait un gros depuis 20 ans, chez Sofinco... Ils profitent beaucoup de nous, toute la société fait en sorte qu'on ait besoin des crédits, pour qu'on soit bien dépendants des banques.* » (Franck Desgeorges, 51 ans, CIC).

Pour faire face au besoin de trésorerie, elles font souvent le choix de recourir aux crédits renouvelables qui leur sont proposés, et/ou à l'épargne quand elle existe, retardant la nécessité, d'un point de vue strictement comptable²⁴, de réduire ses dépenses et son « train de vie ».

- « *A un moment donné, j'ai reçu un courrier selon lequel j'avais un crédit en réserve. Je n'ai pas compris, je ne savais pas ce que c'était. Je suis allé voir la conseillère, je lui ai dit que je n'avais pas demandé de crédit. Elle m'a dit que j'avais cette réserve à disposition. Alors, j'ai pris dessus. Je n'avais pas demandé.* » (Franck Desgeorges).

Mais le choc est tellement fort que cela ne suffit pas. Les créanciers, notamment les établissements de crédits spécialisés, réclament leur dû, le découvert autorisé est dépassé la plupart du temps, les **procédures contentieuses** (huissiers, expulsion, saisies sur salaire...) se mettent en place, et les frais d'incident arrivent... Ces familles connaissent alors une situation de fragilité dont elles n'étaient pas nécessairement familières et qui est d'autant plus **lourde sur le plan psychologique**.

Conclusion : plusieurs causes expliquent donc la situation d'incidents vécue par les clients et vue par les établissements teneurs de compte. Ceux-ci ne sont clairement pas responsables de la situation « initiale » de précarité/fragilité. En revanche, au titre d'une autre responsabilité qu'ils mettent souvent en avant, la responsabilité sociale des entreprises, **les établissements concernés devraient prendre garde à ne pas dégrader encore plus les situations, ou rester sans réponse face aux difficultés de leur clients** : c'est pourtant ce qu'elles font trop souvent, de notre point de vue, auprès de leurs clients en incidents bancaires.

²³ <http://www.lavoixdunord.fr/211386/article/2017-08-31/les-clients-d-habitat-hauts-de-france-prelevés-trop-tôt-de-leur-loyer>

²⁴ Malheureusement, ou heureusement, les questions d'argent ne sont pas que des questions comptables... !

3/ LES FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES : UN « SERVICE RENDU AU CLIENT » SELON LES BANQUES, PERCU POURTANT SOUVENT COMME UN POIDS ET UNE INJUSTICE PAR LES FAMILLES

Comment ces frais sont-ils prélevés par les banques ? Quel poids dans le budget et quelles conséquences pour les familles ? Quel est leur niveau de rentabilité ? Combien représentent-ils dans le chiffre d'affaires des banques ?

3-1 Un quiproquo symbolique autour du mot service

Au fil de notre étude, il est apparu que le mot « service » revenait très souvent de part et d'autre des parties prenantes, mais avec des sens différents. C'est probablement une raison du quiproquo existant.

En effet, la majorité des banques considèrent que les frais d'incidents sont un service rendu au client, et sont donc légitimement facturés. Voici par exemple ce que nous a répondu une banque que nous avons interrogée : « *Considérez-vous que le prélèvement de frais d'incident est un service rendu au client ? Oui, dans la mesure où le traitement des incidents nécessite une intervention humaine et qu'il s'agit donc d'un service bancaire fourni et facturé au client.* ».

Le site « Les clés de la banque », édité par la Fédération bancaire française, donne d'ailleurs la définition²⁵ suivante des frais d'incidents bancaires : « *Les frais bancaires rémunèrent la charge de travail occasionnée par ce type d'incident : ouverture du dossier, édition des lettres, traitement du rejet, ...* ». Les banques entendent en fait le mot service au sens de l'INSEE²⁶ : « *Une activité de service se caractérise essentiellement par la mise à disposition d'une capacité technique ou intellectuelle.* ». Ainsi, **le simple fait de prendre du temps pour traiter l'incident est à leur sens un service rendu au client, et justifie *de facto* qu'il soit facturé.**

Or, les clients et associations entendent le mot service différemment. Un service, c'est ce que l'on fait pour aider quelqu'un, un avantage qu'on lui donne spontanément, **quelque chose d'utile à la personne.**

Georges Gloukoviezoff²⁷, reprenant les travaux de Jean Gadrey, théorise cet écart de perception. C'est selon lui la différence entre l'« *output* », c'est-à-dire la rentabilité du produit vendu au client, et l'« *outcome* », c'est-à-dire la qualité du service rendu. Une véritable prestation de services bancaires nécessiterait de tenir compte des deux aspects pour offrir des produits adaptés aux divers clients.

Deux questions se posent donc pour qualifier les prestations de services bancaires :

- **Le service, dans son acception INSEE, est-il facturé au bon tarif ?**
- **Le service, dans sa seconde acception, est-il utile au client ?**

²⁵ <http://www.lesclesdelabanque.com/Web/Cdb/ActeursSociaux/Content.nsf/DocumentsByIDWeb/8Y4GDC?OpenDocument>

²⁶ <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1161>

²⁷ « L'exclusion bancaire, le lien social à l'épreuve de la rentabilité », G. Gloukoviezoff, PUF, 2010.

3-2 Dans les banques, un système bien rôdé pour prélever les frais d'incidents

La procédure de traitement des incidents peut varier à la marge d'un établissement à l'autre : plus ou moins géré en agence, plus ou moins de délégation pour le conseiller, plus ou moins automatisé... Mais de façon générale, voici à quoi elle ressemble, comme l'explique le magazine 60 millions de consommateurs²⁸.

Chaque nuit, le système informatique de la banque intègre les opérations de débit et de crédit de la journée écoulée. Le nouveau solde du compte est calculé en fonction de ces opérations. A chaque opération dépassant le découvert autorisé, une alerte est émise automatiquement par le système informatique que le conseiller bancaire découvre le lendemain matin en agence, ou en « back office ». En fonction des informations disponibles sur le client (profil de risque, comportements bancaires...), une préconisation est faite automatiquement au conseiller (acceptation ou rejet du paiement par exemple). S'il a une délégation de pouvoir suffisante, le conseiller peut aller contre l'avis préconisé, mais à condition d'avoir des arguments solides (ce qui nécessite du temps...). Bien souvent donc, le conseiller se fie à ce que propose le système informatique. Les conseillers bancaires manquent en général cruellement de temps, et il faut se dépêcher de terminer le traitement des incidents bancaires avant de démarrer les rendez-vous commerciaux. **Le temps passé sur chaque incident est en moyenne assez faible, car le système est grandement automatisé.**

Cet exercice difficile pour les conseillers consiste finalement à trouver un subtil équilibre au milieu d'une double injonction, entre la recherche de chiffre d'affaires et la maîtrise du risque : **jusqu'à quand le client pourra payer ces frais d'incidents (première injonction de faire du chiffre) sans qu'il ne dépose un dossier de surendettement (seconde injonction)**, par lequel le montant du découvert non payé risque d'être effacé ?

3-3 Un service très cher payé... et très rentable ?

3.3.1. Un poids budgétaire considérable pour les familles

Plus que le principe même des frais d'incidents, ce qui choque les personnes que nous avons interrogées, clients ou conseillers budgétaires, c'est le **montant excessif de ces frais** :

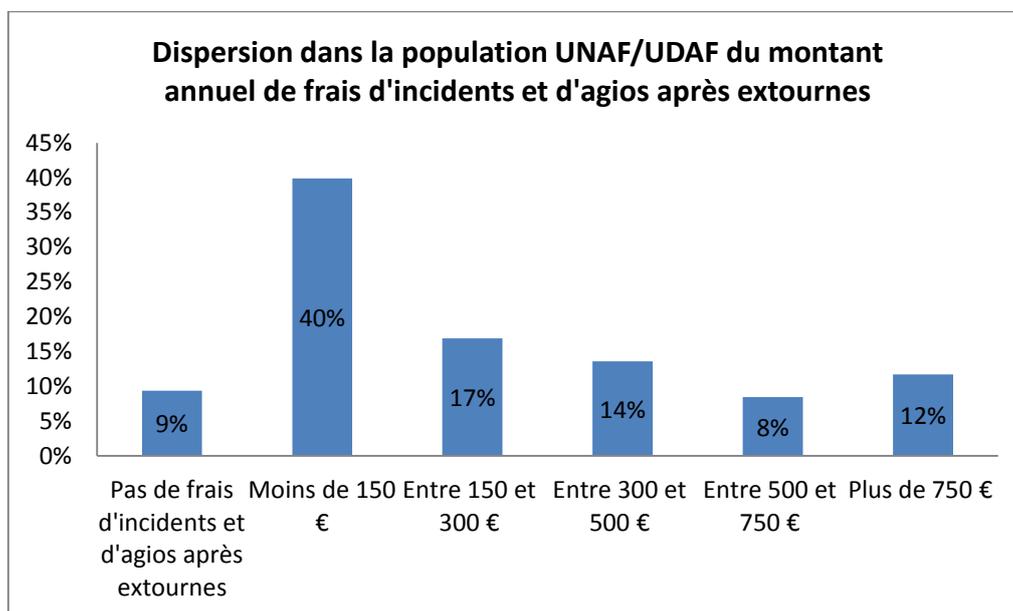
- « L'année 2016, c'est impressionnant ce qu'on a donné à la banque. En fait ils devaient bien nous aimer, on a eu beaucoup de courrier ! » (Anne Boileau)
- « Je n'ai rien contre le fait de payer quand je fais des conneries mais quand c'est constamment, qu'ils ajoutent des frais constamment, constamment... Il n'y a pas de limite. C'est surtout ça que je reproche. » (Julie Bouin)
- « J'ai commencé à m'inquiéter car on avait parfois 80€ de commissions d'intervention. C'est quand même énorme dans un budget. » (Anne Boileau)

Sur la population UNAF/UDAF étudiée, le **montant annuel moyen de frais d'incidents et d'agios, après extournes²⁹, est de 296€ par ménage**. 20% de cette population a plus de 500€ de ces frais par

²⁸ Numéro de novembre 2017

²⁹ C'est-à-dire après remboursement, cf définitions en annexe 1

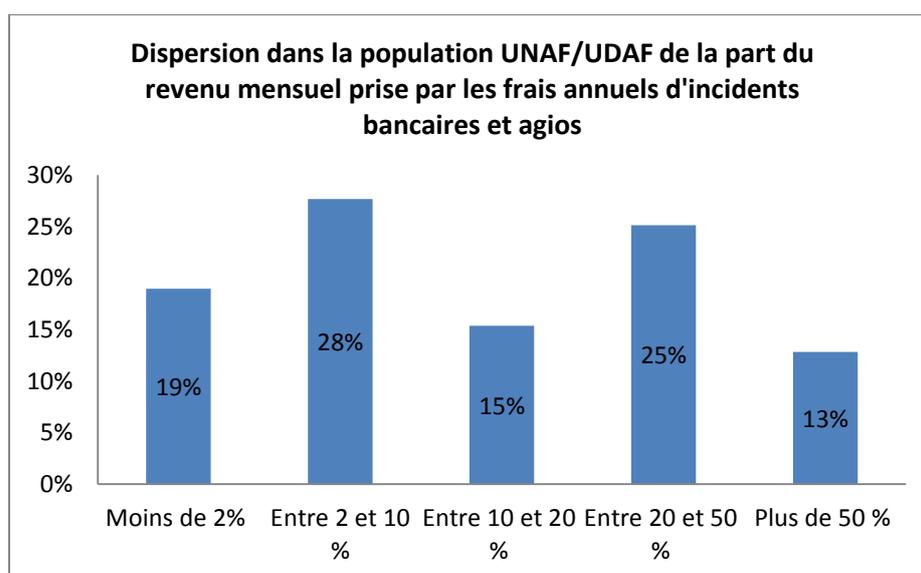
an, et nous avons même un cas approchant les 3600€. 9% d'entre eux n'ont eu aucun frais d'incidents (ont fréquenté essentiellement les services microcrédit).



Graphique 6. Lecture : 8% des ménages de la population UNAF/UDAF étudiée ont eu en 2016 entre 500 et 750€ de frais d'incidents et d'agios (après extournes).

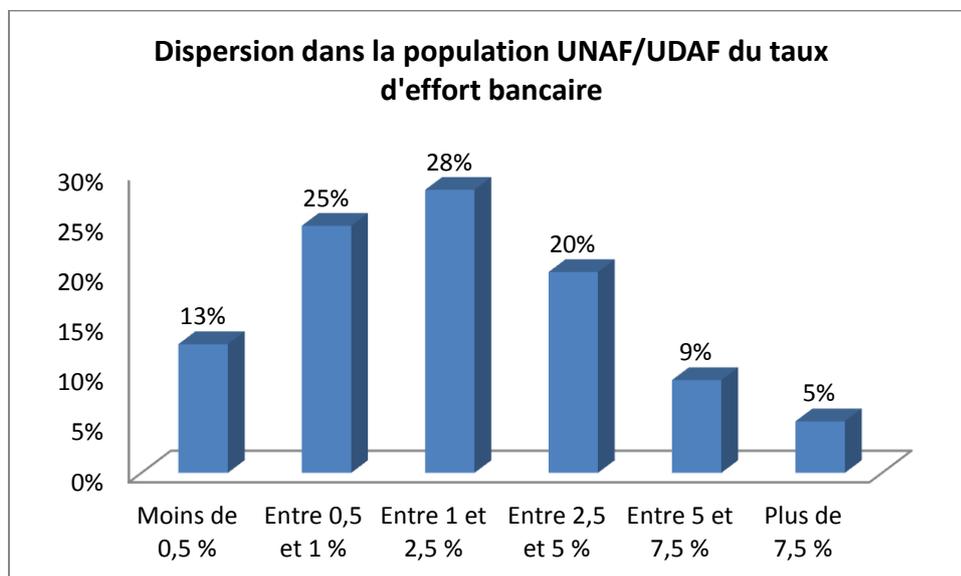
Et encore, il s'agit là de chiffres calculés en moyenne sur une année. Nous avons ainsi observé des pics importants sur certains mois. Nous avons collecté l'exemple d'un retraité qui a 1200€ de pension et qui devait payer, avant le 23 décembre 2016, 450€ de frais d'incidents au titre du mois de novembre, soit plus d'un tiers de son revenu mensuel. En l'occurrence, ce monsieur a eu **20 frais de rejet en un seul mois**.

Si l'on rapporte les montants annuels de ces frais au revenu mensuel des familles, cela représente **plus d'un demi-mois de ressources pour 13% d'entre elles**.



Graphique 7. Lecture : 25% des ménages de la population UNAF/UDAF étudiée ont eu en 2016 des frais liés aux incidents (frais d'incidents + agios) représentant entre 20 et 50% de leur revenu mensuel moyen.

Si l'on rapporte maintenant ces chiffres au revenu annuel, et qu'on y ajoute les cotisations, nous atteignons un poids budgétaire, qu'on appellera **taux d'effort bancaire**, très important, en moyenne de **2,1%** (soit l'équivalent du budget moyen en électricité d'un ménage) et en valeur maximale de **12,7%** (le budget moyen en alimentation représente 15% selon l'enquête Budget de Famille 2011).



Graphique 8. Lecture : 14% des ménages de la population UNAF/UDAF étudiée ont eu en 2016 des frais bancaires (frais d'incidents + agios + cotisations) qui représentent plus de 5% de leur revenu annuel.

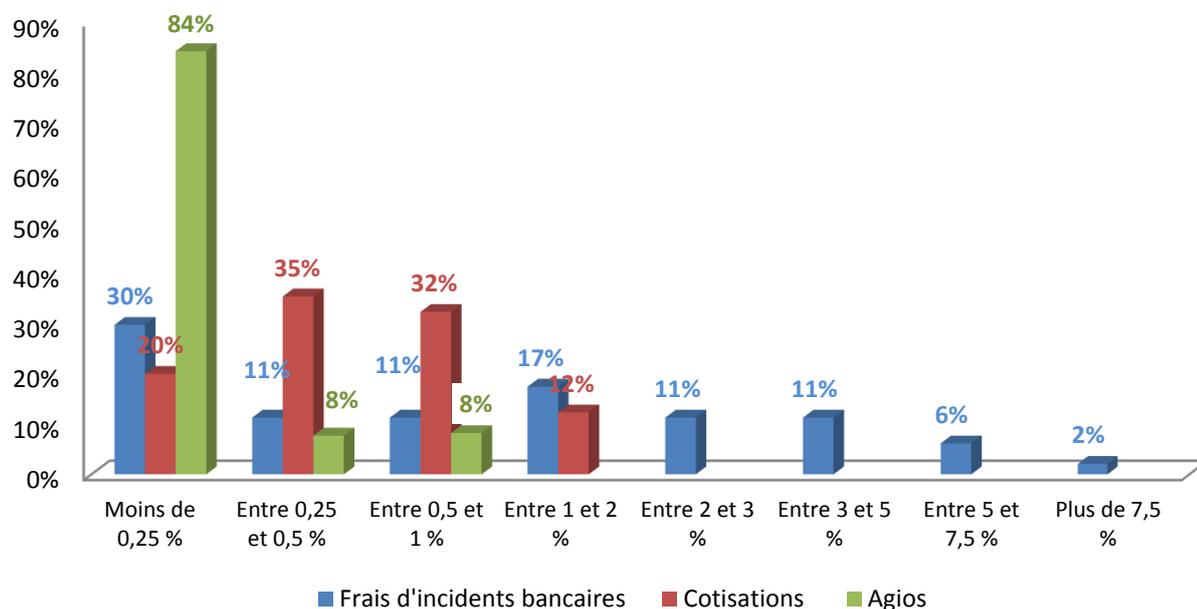
Pour notre population UNAF/UDAF, les services bancaires coûteraient donc a priori trois fois plus cher que la moyenne de la population (2,1% vs 0,7% du budget). Mais ce serait oublier que ce chiffre de 0,7%, sur lequel communique la Fédération bancaire française (FBF)³⁰, n'inclut pas les frais d'incidents et agios³¹.

Le graphique ci-dessous précise que **ce sont avant tout les frais d'incidents, loin devant les cotisations puis les agios, qui pèsent sur le budget familial** :

³⁰ <http://www.fbf.fr/fr/files/A9MCLN/Memo-Banque-02.pdf>

³¹ Cf chapitre 1

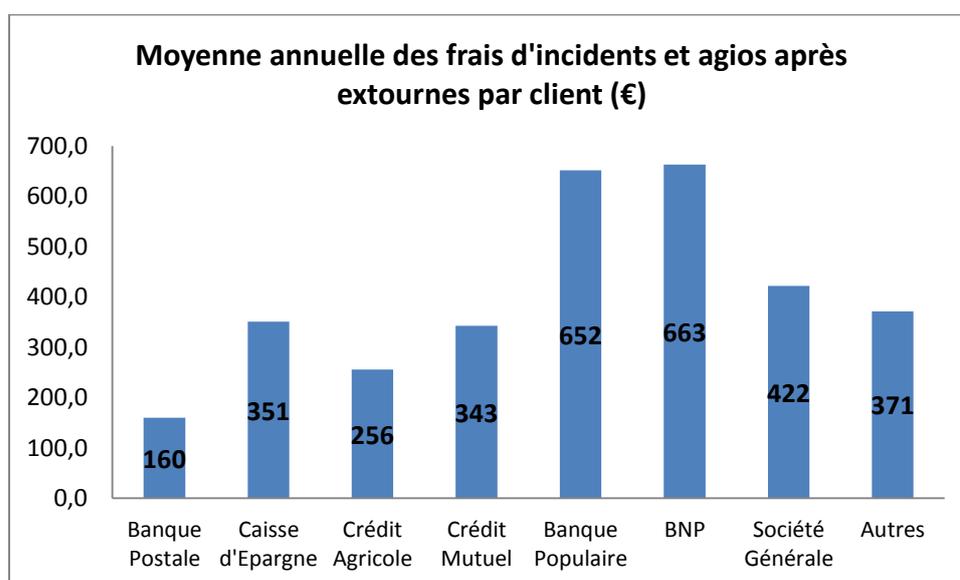
Dispersion dans la population UNAF/UDAF des poids budgétaires des différents types de frais bancaires



Graphique 9. Lecture : 84% des ménages de la population UNAF/UDAF étudiée ont eu en 2016 des agios représentant moins de 0,25% de leurs revenus annuels.

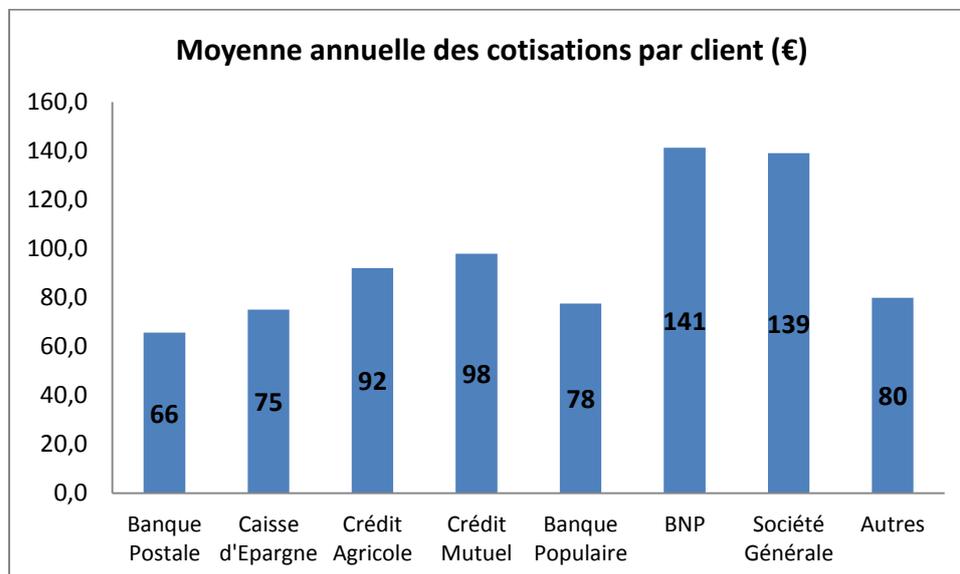
3.3.2. Des factures hétérogènes suivant les établissements... mais pour quelle raison ?

Dans la population étudiée, la facture n'est visiblement pas la même dans chaque banque. Ainsi, les montants annuels de frais d'incidents et agios, après extournes, **varient de 1 à 4 sur la population UNAF/UDAF : 160€ à la Banque Postale, jusqu'à 663€ à BNP Paribas.**



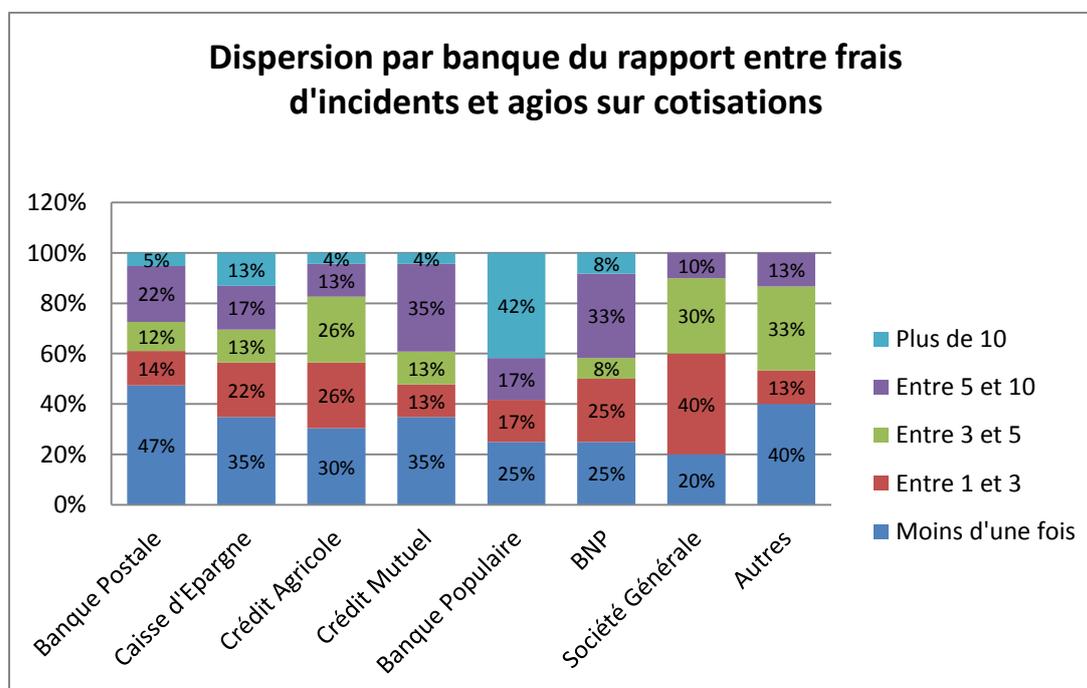
Graphique 10. Lecture : dans la population UNAF/UDAF étudiée, les clients de la Société Générale ont payé en moyenne, en 2016, 422€ de frais d'incidents et d'agios, après extournes.

A titre de comparaison, **en matière de cotisations cette fois-ci, le rapport varie de 1 à 2 entre la Banque Postale et BNP Paribas.**



Graphique 11. Lecture : dans la population UNAF/UDAF étudiée, les clients de la Banque Postale ont payé en moyenne, en 2016, 66€ de cotisations bancaires

Les disparités sont encore plus nettes quand on regarde, dans chaque banque, le rapport entre frais d'incidents et agios sur cotisations.



Graphique 12. Lecture : dans la population UNAF/UDAF étudiée, 42% des clients de la Banque Populaire ont des frais d'incidents et agios qui représentent plus de dix fois leur cotisation.

Pour tenter de comprendre cette hétérogénéité des montants de frais entre ces établissements, il y a plusieurs paramètres à étudier :

- la tarification des frais,
- la fréquence des incidents,
- les caractéristiques de la clientèle,
- les procédures de traitement des incidents, et notamment la possibilité d'être remboursé.

a) Tarification des incidents :

Le tableau présenté en annexe 6 compare les tarifs liés aux « incidents » de compte courant, relevés dans les plaquettes tarifaires en septembre 2017 d'un certain nombre de banques de réseau, banques en ligne et néo-banques.

Le premier constat concerne les tarifs réglementés : les frais de rejet de chèque ou de virement et les commissions d'intervention. À l'exception notable de la Banque Postale un peu moins chère, toutes se sont alignées sur les plafonds réglementaires. Pour espérer limiter les commissions, il faut faire jouer la concurrence et aller vers les banques en ligne (sauf pour Monabanq et e.LCL) ou les néo-banques pour lesquelles les commissions d'intervention sont gratuites³².

De manière générale, dès qu'une banque utilise du papier et de l'encre cela coûte un prix exorbitant au consommateur. Ainsi, la lettre d'information préalable à un rejet de chèque varie ainsi de 6 à 16€ dans les banques de réseau, alors que rien n'empêche légalement la banque de prévenir par texto ou par mail pour remplir son devoir d'information³³.

Aux tarifs plafonnés par la réglementation les banques ajoutent régulièrement des innovations dans ce domaine³⁴. La tarification « à la mode » ces dernières années s'appelle la « lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ». D'un montant de 12 à 20€ selon l'établissement, elle est censée informer le client qui a vu son découvert dépassé, au cas où il ne serait toujours pas au courant qu'il doit se renflouer... La Caisse d'Epargne d'Ile-de-France estime que cela ne suffit pas et propose un « courrier de mise en demeure pour compte débiteur » à 16€, qui s'ajoute aux 12€ de la lettre.

Prenons également le cas des frais liés à la saisie du compte par un créancier qui cherche à se faire payer. Avis (par le Trésor public) ou opposition (par un autre créancier) à tiers détenteur sont par exemple lourdement facturés, une centaine d'euros en moyenne et jusqu'à 130€ à la BNP, alors que la même opération ne coûte que 20€ chez sa filiale Compte Nickel.

Au sein des banques de réseau, dans la population étudiée, la Banque Postale est visiblement moins chère que ses concurrents, mais on notera qu'elle applique une politique atypique privilégiant les frais de rejet, souvent plus pénalisants pour les clients que les commissions d'intervention (les clients

³² On précisera bien entendu que la tarification ne doit pas être le seul critère de jugement en matière d'inclusion bancaire. Il s'agit aussi de considérer la relation client, l'ensemble des services proposés, de leur ergonomie... voire les conditions d'accès pour devenir client (cf annexe 7).

³³ Il faut bien entendu tenir compte de la fracture numérique (cf partie 3.4.1).

³⁴ Cf annexe 6.

doivent parfois payer des pénalités, non comptabilisées dans cette étude, auprès de leurs fournisseurs).

b) Fréquence des incidents :

Dans cette étude, nous avons examiné, via les relevés annuels de frais, les données relatives au nombre d'incidents, par client et par banque. Mais il nous a été impossible dans un nombre de cas non négligeable de comptabiliser correctement ces incidents, vu la façon dont certains établissements³⁵ structurent ces relevés. En conséquence, nous ne sommes pas en mesure de publier des informations sur la fréquence des incidents dans chaque établissement, alors qu'ils sont une donnée clé de l'analyse.

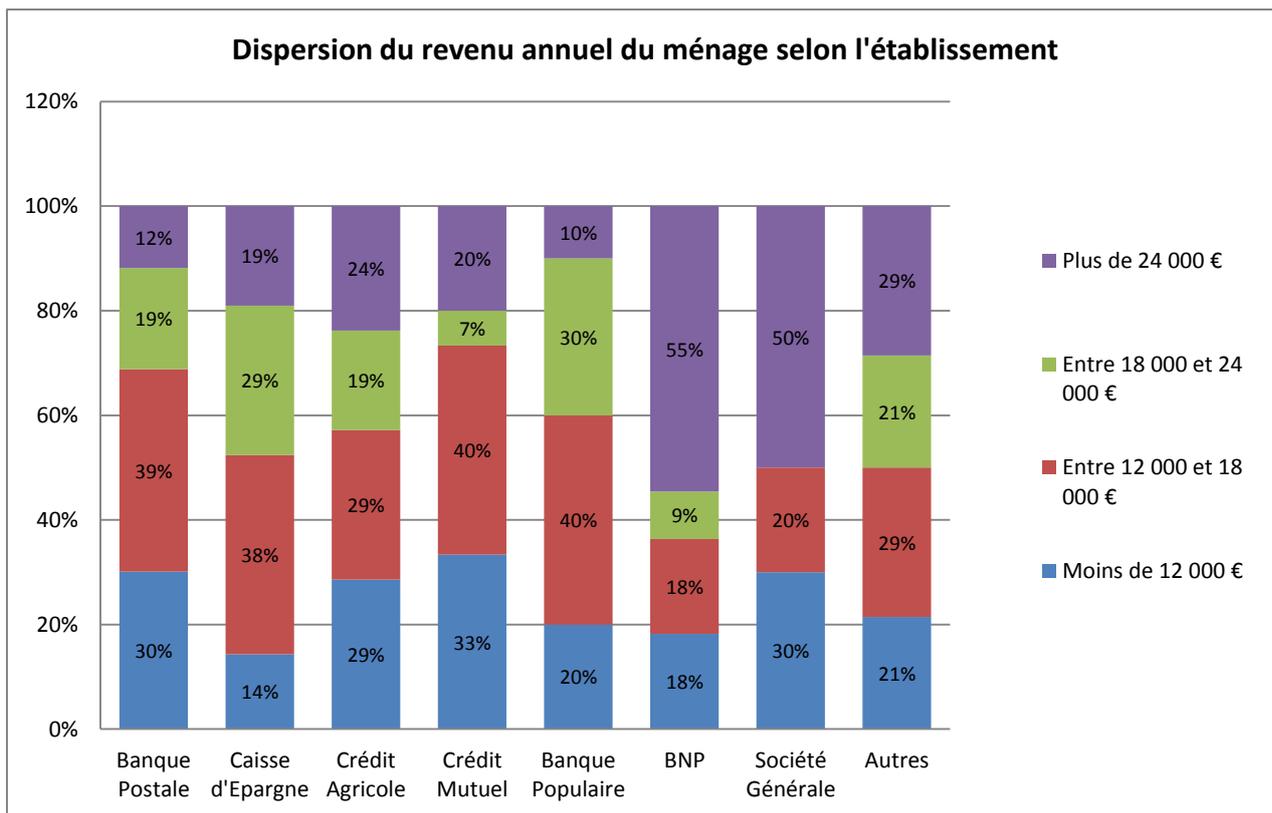
Il est possible de donner toutefois un ordre de grandeur de cette fréquence en divisant le montant annuel de frais d'incidents par le tarif unitaire moyen du type de frais que la banque prélève le plus souvent (en général des commissions d'intervention facturées 8€). Si l'on prend une facture moyenne de 296€ annuelle, cela représente 37 commissions d'intervention facturées en moyenne dans l'année, extournes déduites, soit, par approximation, **37 incidents en moyenne dans la population UNAF/UDAF.**

c) Caractéristiques clientèles :

Les clientèles sont évidemment différentes d'une banque à l'autre. On peut faire l'hypothèse qu'un client a plus ou moins de faculté à amortir les chocs économiques suivant ses revenus, son niveau d'épargne, ses capacités de gestion/adaptation, son réseau d'entraide... mais il faut rester prudent car on ne connaît pas bien les ressorts d'une « résilience » budgétaire.

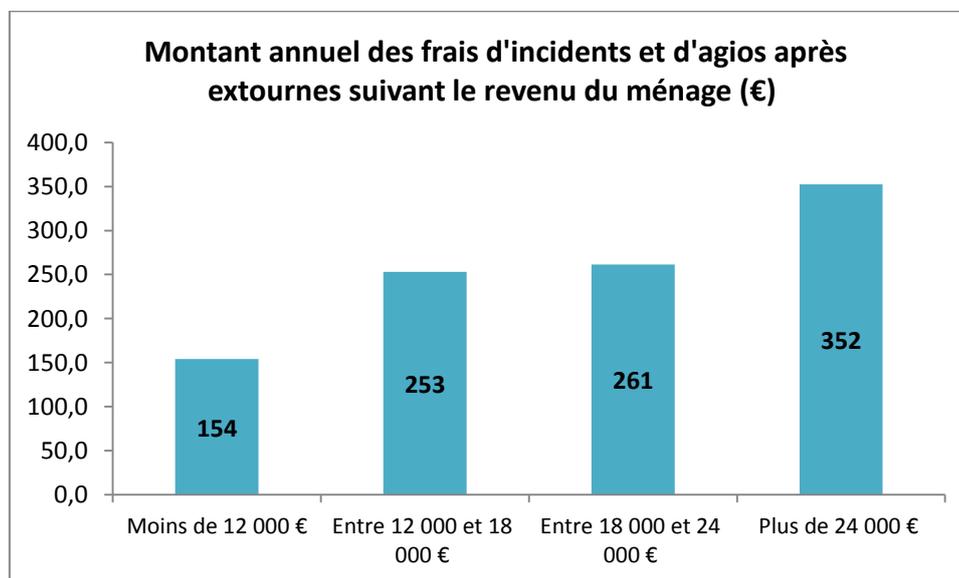
Concernant les revenus, le graphique ci-dessous montre déjà quelques disparités entre les clients des différents établissements.

³⁵ Cf chapitre 3.4.1



Graphique 13. Lecture : dans la population UNAF/UDAF étudiée, 55% des clients de la BNP gagnent plus de 24 000€ par an et par ménage

Mais le graphique suivant **déconstruit l'idée préconçue selon laquelle plus on serait pauvre, plus on aurait de frais d'incidents, au moins au sein de la population UNAF/UDAF**³⁶.



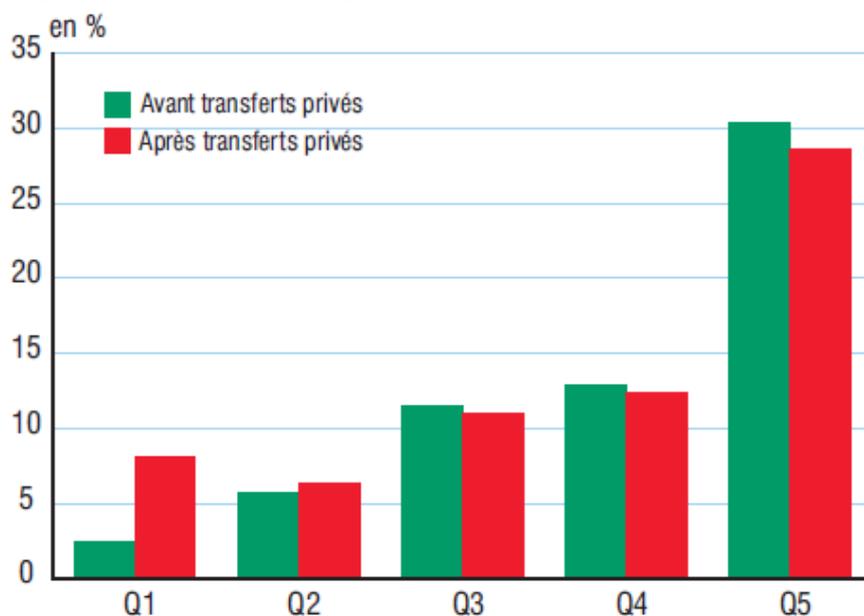
Graphique 14. Lecture : dans la population UNAF/UDAF étudiée, les ménages gagnant moins de 12 000€ par an ont payé en moyenne 154€ de frais d'incidents et d'agios en 2016.

Comment expliquer ces différences ?

³⁶ Cf chapitre 3.4.8 pour l'analyse de cette question mais menée sur une population plus large.

Dans notre étude, nous ne disposons pas de données objectives sur l'épargne disponible des familles, avant la survenue des frais d'incidents, mobilisable pour réduire le découvert. A priori, on peut faire l'hypothèse que les taux d'épargne varient avec les revenus ou le niveau de vie, ce que confirme dans un premier temps les colonnes vertes (avant transferts privés) du graphique ci-dessous produit par l'INSEE.

Taux d'épargne, avant et après transferts privés, selon le niveau de vie des ménages (2011)



Graphique 15. In « Les revenus, la consommation et l'épargne des ménages par grande catégorie entre 2011 et 2015 », Jérôme Accardo, Sylvain Billot, Maël-Luc Buron, Insee Références, édition 2017.

Ndlr : Q1 = les 20% de ménages ayant le plus faible niveau de vie ; Q5 = les 20% de ménages ayant le plus fort niveau de vie.

Lecture : le dernier quintile de niveau de vie (Q5) a un taux d'épargne, avant transferts privés, proche de 30% de son revenu disponible³⁷

Les transferts privés sont des dons d'un ménage à un autre ménage, ou les montants correspondant à la revente par un ménage à un autre ménage d'un bien d'occasion. Ils traduisent donc d'une certaine manière la façon dont les ménages arrivent, ou non, à compléter leurs revenus monétaires, par un système de « débrouille » ou d'entraide.

On peut constater que pour le premier quintile de niveau de vie (Q1), ces transferts privés augmentent beaucoup le taux d'épargne, qui devient même supérieur à celui de la catégorie Q2, pourtant plus aisée en terme de niveau de vie. Or, il est certain que **plus le stock d'épargne était important avant les incidents, plus il a pu amortir le choc économique**. On a donc peut-être ici un premier élément expliquant pourquoi les ménages les plus pauvres s'en sortent mieux que ceux qui sont juste au-dessus d'eux en matière de revenus.

³⁷ Le revenu disponible d'un ménage comprend les revenus d'activité (nets des cotisations sociales), les revenus du patrimoine, les transferts en provenance d'autres ménages et les prestations sociales (y compris les pensions de retraite et les indemnités de chômage), nets des impôts directs (INSEE).

Il est probable également que **les modes de paiement** utilisés par le client aient une influence sur le nombre d'incidents bancaires. En cas de dépassement du découvert autorisé, les chèques impayés entraînent des frais de rejet extrêmement coûteux, puis, dans une moindre mesure, viennent les prélèvements et les TIP, et enfin les cartes bancaires³⁸. **Le paiement en espèces est lui beaucoup plus indolore pour le client**, dans la mesure où, si un important retrait d'espèces est effectué en début de mois, il pourra payer avec plusieurs dépenses, mais n'entraîner qu'un seul frais d'incident au moment du retrait d'espèces. **Ce qui peut faire une différence entre clients, c'est notamment la capacité à choisir le mode de paiement le plus adapté à sa situation** (fréquence des revenus et des dépenses, compréhension des avantages et inconvénients).

Concernant les capacités, justement, que l'on peut ranger sous le vocable plus large d'éducation ou de culture budgétaire et financière, on pourra faire référence à l'étude³⁹ réalisée en 2011 par le Crédoc pour la Finance pour Tous. Un certain nombre d'items démontrent là encore que **les ménages les plus pauvres (gagnant moins de 900 euros par mois) possèdent de meilleures connaissances/compétences que les ménages gagnant entre 900 et 2300 euros par mois** : connaissance du montant de ses dépenses mensuelles, suivi budgétaire régulier, connaissance du montant de frais bancaires.

En conclusion de cette partie réservée aux caractéristiques des clientèles, nous faisons finalement plutôt le constat que plus une famille est pauvre sur le plan monétaire, plus elle est exposée, de manière régulière, aux chocs économiques. C'est de cette exposition à la pauvreté que ces familles peuvent développer, en tenant compte bien entendu de leur entourage et/ou de leur culture, des capacités plus grandes à s'en sortir et à prévenir les prochains chocs, en bref **une capacité de résilience** (constitution d'une micro-épargne de sécurité, retour au mode de paiement par espèces, système de débrouille⁴⁰...). Certains travaux académiques⁴¹ semblent confirmer cette hypothèse. C'est ce qui explique selon nous pourquoi, au sein de la population UNAF/UDAF⁴², plus le revenu du ménage est bas, moins il y a de frais d'incidents.

d) Procédures de traitement des incidents :

Nous avons observé sur cette question que, dans la plupart des cas de dépassement du découvert autorisé, les banques acceptent les paiements en prélevant des commissions d'intervention. En revanche, la Banque Postale procède prioritairement à des rejets lorsque le découvert est dépassé.

On notera en outre, en consultant les deux graphiques ci-dessous, que les établissements bancaires semblent avoir des pratiques différentes, que ce soit en matière de possibilité d'être extourné, ou de montant extourné.

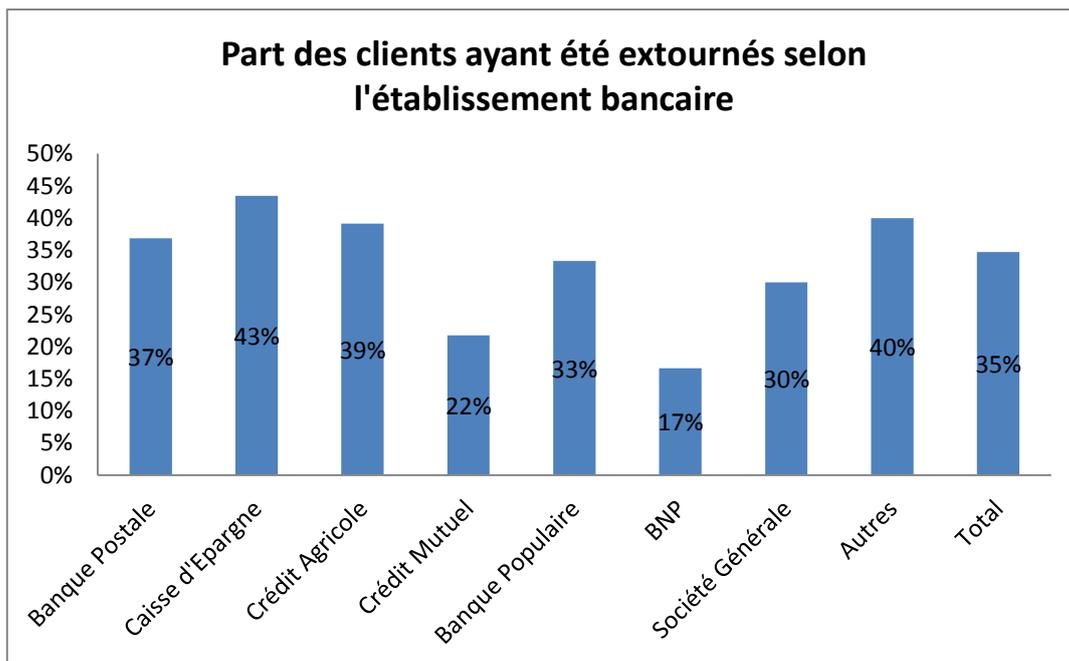
³⁸ Cf tableau sur la tarification en annexe 6.

³⁹ http://www.credoc.fr/pdf/Sou/La_culture_financiere_des_Francais_2011.pdf

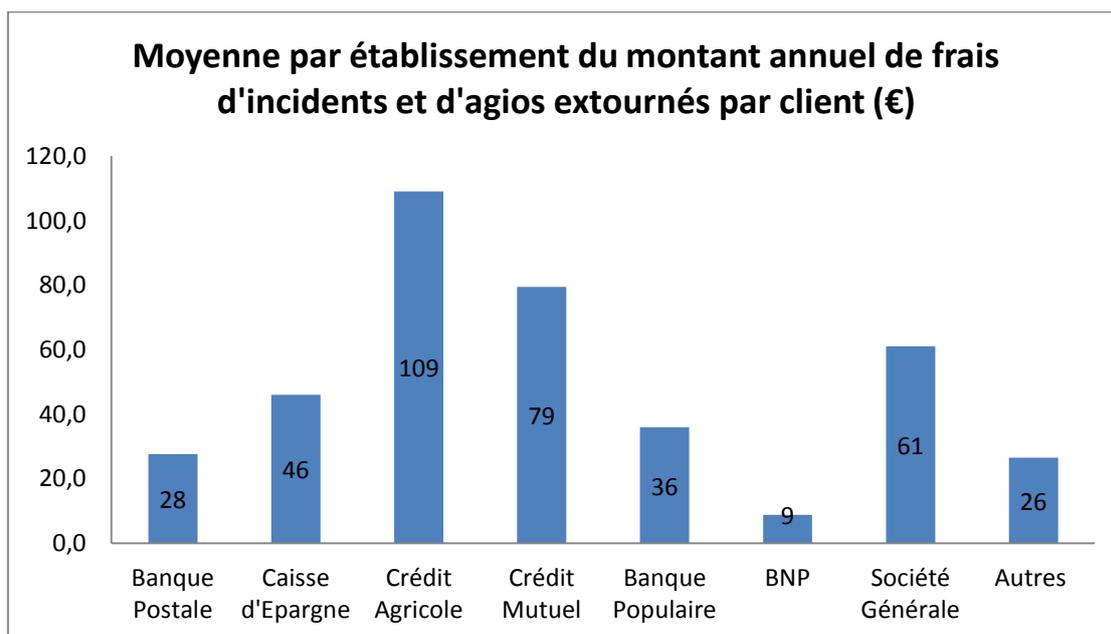
⁴⁰ Le système de la « débrouille » est notamment un aspect qui a été étudié par le CREDOC : <http://www.credoc.fr/pdf/4p/285.pdf>

⁴¹ Cf revue « Les Etudes Sociales » sur « l'intelligence de la pauvreté » : <https://www.cairn.info/revue-les-etudes-sociales-2016-2.htm>

⁴² Nous verrons plus loin que cette corrélation n'est pas valable sur la population générale.



Graphique 16. Lecture : dans la population UNAF/UDAF étudiée, 37% des clients de la Banque Postale ont été extournés en 2016.



Graphique 17. Lecture : dans la sous-population UNAF/UDAF qui a été extournée, les clients du Crédit Agricole ont eu en moyenne 109 euros de frais extournés en 2016

Bien sûr, plus une banque facture de frais d'incidents, plus il est « facile » d'extourner un montant important. Mais au moins, cela traduit l'existence d'un « dialogue », même minime, avec le client.

Certains conseillers bancaires interrogés par le magazine 60 millions de consommateurs disent en complément avoir des consignes de rembourser le moins possible de frais en général, d'autres doivent adapter leur réponse au profil du client, et une troisième catégorie a des plafonds de remboursement à ne pas dépasser tous clients confondus. Il y a donc bien des différences entre

établissements des procédures de traitement des incidents. Ceci a un impact évident sur la facture finale payé par le client.

Conclusion : nous ne sommes pas en capacité à ce stade de qualifier précisément le rôle de chaque paramètre influant sur les différences de facturation entre établissements, en particulier la survenance d'incidents que les relevés annuels de compte ne suivent pas de manière claire.

Il est très probable que la capacité à choisir les bons moyens de paiement, à anticiper les coups durs, à bénéficier de vrais conseils, influe par ailleurs sur la facture.

Enfin, les différences de procédures de traitement des incidents peuvent expliquer également pourquoi certains clients, dans certains établissements, s'en sortent mieux que d'autres, une fois les extournes effectuées.

3.3.3. Il suffit de dépasser son découvert d'1€ pour se faire prélever 50€

S'il coûte cher, le découvert autorisé rend au consommateur un service lui permettant une certaine souplesse dans la gestion de son budget : il s'agit d'un crédit. Les banques de réseau facturent donc logiquement un taux d'intérêt.

Il faut cependant souligner le développement d'une pratique qui renchérit largement ce coût : la perception d'un minimum forfaitaire débiteur ([article R314-9 du code de la consommation](#)). Ainsi, dès le premier euro et le premier jour de découvert autorisé et jusqu'à 400€ de découvert en moyenne journalière calculée entre deux arrêts de compte, les banques ont la possibilité de facturer un montant forfaitaire d'intérêts débiteurs (en général par trimestre) qui n'est pas pris en compte pour calculer le taux effectif global (TEG). Ainsi, si ce forfait était comptabilisé dans le calcul du taux effectif global, il ferait passer celui-ci largement au-dessus du taux de l'usure. Après avoir encadré le calcul du taux effectif global ([article 314-1 du code de la consommation](#) : « *sont ajoutés aux intérêts les frais, les taxes, les commissions ou rémunérations de toute nature, directs ou indirects* ») et défini le taux de l'usure ([article L.314-6 du même code](#)), **le législateur a visiblement, par ce forfait minimum, accordé aux banques une dérogation par rapport au calcul du TEG.**

Mais c'est quand on dépasse la limite du découvert autorisé que les frais s'accumulent. Ainsi, imaginons un chèque de 100€ qui ferait dépasser la limite du découvert autorisé de 1€. Le premier impact est que le taux d'agios appliqué monte en général au niveau très proche du taux de l'usure (20,75% au 4^{ième} trimestre 2017). Mais ce n'est finalement pas le plus coûteux pour le consommateur.

En effet, la banque va tout d'abord facturer au client une commission d'intervention, de 8€ dans la plupart des banques de réseau. Ensuite, les banques ont l'obligation d'informer leur client des conséquences d'un chèque sans provision. Information facturée de 6 à 16€ et parfois plus selon les banques. Si le consommateur approvisionne son compte les frais s'arrêtent là, mais on est déjà à environ 20€, voire plus, pour 1€ de découvert. Si le consommateur ne peut toujours pas provisionner son compte, le chèque est rejeté ce qui implique un frais de rejet plafonné à 50€. Ce forfait doit inclure la commission d'intervention et la lettre d'information ci-dessus. Ainsi pour 1€ de dépassement de découvert, celui-ci est approfondi de 50€. Si ce découvert de 1€ dure 1 jour, le coût de 50€ revient à un **taux d'intérêt annuel de ... 1 825 000 % !**

Et pour certains consommateurs qui n'ont pas les capacités financières pour assumer ce genre d'incidents, le cumul de frais peut vite devenir insurmontable. En effet si les rejets de chèque s'accumulent (pour un coût unitaire de 30 à 50€), **le consommateur risque l'interdiction bancaire** et devra alors faire face à d'autres frais : frais d'émission de chèque en interdiction bancaire, suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques, les procédures mises en place par les créanciers (avis ou opposition à tiers détenteur) ... la facture peut vite devenir élevée comme dans l'exemple ci-dessous du CIC (relevé annuel).

SUIVI PARTICULIER DU COMPTE		
COMMISSIONS D'INTERVENTION	10	120,00
INFORMATION PREALABLE AU REJET DE CHEQUE	1	15,30
REJETS DE CHEQUES	7	186,70
REJETS DE PRELEVEMENTS	2	40,00
GESTION INTERDIT BANCAIRE	2	40,00
AVIS A TIERS DETENTEUR, SAISIE/ARRET	1	105,00

3.3.4. Lettre préalable : un tarif bien au-delà des coûts

L'un des frais les moins bien compris concerne l'information du consommateur. En effet, les banques ont détourné à leur avantage les obligations légales d'information du consommateur en facturant la plupart de ces lettres.

[L'article L131-73](#) du code monétaire et financier impose à la banque d'informer son client des conséquences d'un rejet de chèque. Mais le législateur a oublié de rendre cette information obligatoire gratuite. Les banques ont toutes choisi de faire cette information par courrier papier, facturé de 6€ (La Banque Postale) à 16€ (Crédit Agricole Finistère) dans l'échantillon des banques que nous avons retenu. Le Crédit Agricole du Finistère applique même une double facturation (32€) de cette lettre en informant également le co-titulaire du compte par le même courrier. Seules deux banques en ligne (ING Direct et Boursorama) et les néo-banques ne facturent pas cette information réglementaire.

De même, la lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, qui n'est pas réglementaire, est également facturée par toutes les banques de réseau jusqu'à 20€ la lettre. Là encore, la plupart des banques en ligne et néo banques se distinguent par la gratuité de cette information. Les consommateurs sont perplexes devant cette pratique, qui consiste à les informer d'une chose qu'ils savent déjà et qui creuse le découvert de 20€ de plus.

Pourtant, rien n'empêche légalement la banque de prévenir par texto ou par mail pour remplir son devoir d'information. En effet, l'article cité ci-dessus indique que l'information sur le chèque sans provision peut être délivrée « par tout moyen approprié ». Toutes les banques ont mis en place des systèmes d'alerte par mail ou SMS⁴³ et certaines ont même une alerte spécifique pour compte débiteur. Il est alors facturé quelques dizaines de centimes par SMS ou mails d'alerte.

Les banques ne manquent pas d'inventivité pour facturer l'encre et le papier. En plus de la lettre d'information pour compte débiteur facturée à la BNP Paribas à 15€ pièce dans sa plaquette tarifaire de juillet 2016 (20€ depuis janvier 2017), voici par exemple la « lettre d'information pour compte débiteur durée du découvert non contractuelle », introuvable dans la plaquette tarifaire, et pourtant d'un coût exorbitant de 22,42€ (voir ci-dessous).

⁴³ Notons que ce service est obligatoire dans l'offre pour la clientèle « fragile » (OCF).

COMMISSIONS ET FRAIS LIES AUX INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT ET A LA SITUATION DEBITRICE IRREGULIERE DE VOTRE COMPTE	18	757,00	15,00
- COMMISSIONS D INTERVENTION	11	600,00	
- COMMISSIONS FRAIS LETTRE INFORMATION COMPTE DEBITEUR DUREE DU DECOUVERT NON CONTRACTUELLE	7	157,00	
- RETROCESSION PRODUIT LETTRE DEBITEUR SCRIVENER			15,00
TOTAL	46	1 060,00	15,00

3.3.5. Les frais d'incidents bancaires prélevés sur le budget des familles représentent une part importante des revenus du secteur bancaire

Il existe très peu d'indicateurs « officiels » en la matière, que ce soit sur le nombre de personnes impactées ou sur les montants que représentent ces frais. En effet, les rapports annuels des banques ne font part que de données agrégées sur ce qu'on appelle les commissions, terme qui recouvre un ensemble de frais qui dépasse largement les frais pour incidents de paiement. De plus, il est souvent impossible d'isoler la clientèle des particuliers, le périmètre « banque de détail » regroupant les particuliers et certaines catégories de professionnels. Par ailleurs, les banques considèrent les informations sur le montant des frais facturés en cas d'incidents comme hautement confidentielles.

Il nous a donc fallu croiser des informations collectées aussi bien dans des documents publics que par interviews.

Nous avons notamment compilé un ensemble d'informations contenues :

- dans les rapports d'instances publiques officielles telles que le CCSF, l'Observatoire de l'inclusion bancaire, l'ACPR, la Cour des comptes (les politiques en faveur de l'inclusion bancaire et de la prévention du surendettement, juin 2017) ou encore l'Observatoire des crédits aux ménages ; sans oublier le rapport Pauget-Constans (sur la tarification des services bancaires, juillet 2010)
- dans les rapports d'activité des établissements bancaires
- dans les comptes-rendus de séance d'activités parlementaires
- dans des articles de presse spécialisée
- dans les résultats d'un questionnaire⁴⁴ envoyé aux principaux établissements teneurs de compte.

a) Le chiffre d'affaires généré par les frais d'incidents

Selon les sources, plusieurs méthodes sont possibles pour déterminer le montant global du chiffre d'affaires, appelé produit net bancaire (PNB), généré par ces frais d'incidents.

Premièrement, plusieurs sources (questionnaire aux banques et interview des acteurs du secteur) donnent une estimation de la proportion de frais d'incidents dans le PNB – périmètre banque de détail en France. Ces estimations varient entre 4% et 10% de ce PNB, avant la loi Hamon.

⁴⁴ Cf annexe 4.

L'ACPR⁴⁵ indique que le PNB de la banque de détail en France des 6 plus grands groupes bancaires en 2016 s'établit à 63,8 Mds€. Ces six groupes, BNP Paribas, le groupe BPCE, le groupe Crédit Agricole, le groupe Crédit Mutuel, La Banque Postale et Société Générale, représentent ensemble environ 85% du marché français. On peut donc évaluer le PNB banque de détail en France de l'ensemble du secteur à 75 Mds€ en 2016.

Cependant, les commissions d'intervention ont été plafonnées par la loi Hamon. Dans une étude réalisée par le cabinet Simon Kucher & Partners et citée par l'Agefi Hebdo ([Commissions d'intervention – Un coût pour rien](#), 25 avril 2013), on estime que le plafonnement des commissions sur incidents aurait occasionné une perte d'une dizaine de millions d'euros par million de clients, soit avec 92 millions de clients⁴⁶ (BANQUE DE FRANCE, 2016), un impact sur l'ensemble du secteur d'environ 1 Mds€.

En prenant en compte l'impact de la réglementation sur la baisse de chiffre d'affaires, **nous estimons donc, dans un premier temps, que le chiffre d'affaires réalisé grâce à la facturation de frais d'incidents se trouve dans une fourchette qui va de 2 à 6,5 Mds€, en 2016.**

Deuxièmement, lors d'une audition par la Commission des Finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire réalisée le 30 janvier 2013, Jean-Paul Chifflet, directeur général de Crédit agricole SA, évoque les frais d'incidents bancaires : « *le Crédit agricole traite chaque année 2 milliards de chèques et de prélèvements, dont 90 % se déroulent normalement et 10 % nécessitent une étude plus poussée au terme de laquelle le paiement est accepté ou refusé, soit 200 millions d'opérations par an et 1 million par jour.* » Ces opérations impliquent donc **au minimum** la tarification d'une commission d'intervention (en moyenne 8€). Ainsi, pour le seul Crédit Agricole, cette facturation représentait à l'époque 1,6 Mds€, soit 5,77 Mds€ si l'on extrapole à l'ensemble des banques⁴⁷, et 4,77 Mds€ si l'on prend en compte la perte de chiffre d'affaires liée au plafonnement des commissions d'intervention.

Cependant, cette estimation est probablement très inférieure à la réalité. D'une part, Jean-Paul Chifflet n'évoque que les opérations sur chèques et prélèvements et pas les opérations liées aux cartes de débit/crédit. Or les opérations avec carte de crédit donnent également lieu à des commissions d'intervention en cas de dépassement de découvert. D'autre part, le rejet d'un chèque ou d'un prélèvement donne la plupart du temps lieu à la facturation d'un forfait de 30 à 50€ pour un chèque et de 20€ pour un prélèvement, et non d'une commission à 8€.

Ainsi, nous estimons que le montant total du chiffre d'affaires généré par les frais⁴⁸ pour incidents est sans doute beaucoup plus proche de 6,5 Mds€ que de 2 Mds€.

Ce résultat est d'ailleurs cohérent avec d'autres études existantes.

Ainsi, le comparateur Panorabanques étudie tous les ans l'usage du découvert bancaire. Dans sa dernière édition (juin 2017), le comparateur estime que « *les frais liés au dépassement de découvert*

⁴⁵ La situation des grands groupes bancaires français à fin 2016, Analyse et synthèse N°80, mai 2017.

⁴⁶ Selon l'Observatoire de l'inclusion bancaire (rapport annuel 2016), on compte 2,4 millions de clients « fragiles » en France qui représentent 2,6% du nombre de clients particuliers agissant pour des besoins non-professionnels, soit un total de 92 millions de clients de cette catégorie.

⁴⁷ Le groupe Crédit Agricole représente environ 28% du PNB Banque de détail des 6 grands groupes du secteur.

⁴⁸ C'est-à-dire ceux définis notamment dans le [décret n° 2014-739 du 30 juin 2014](#)

augmentent légèrement depuis 2 ans, pour s'établir à près de 60€ par an⁴⁹ » (PANORABANQUE.COM, 2017) en moyenne et par client. Ainsi, le montant total du PNB généré par les frais de dépassement de découvert serait au minimum de 5,5 Mds€ (sur la base de 92 millions de clients).

Déjà en 2011, l'Ufc-Que Choisir faisait le même constat. En se basant sur les informations disponibles dans le rapport Pauget/Constans sur la tarification des services bancaires de juillet 2010, l'association estimait que « le montant des découverts et incidents de paiement facturé chaque année aux consommateurs français s'élève à environ 4,15 milliards d'euros. ». Or, depuis cette étude, les tarifs des frais d'incidents ont augmenté.

b) Le revenu généré par les frais d'incidents

Certaines sources, comme Hugues Le Bret co-fondateur du Compte Nickel, estiment que l'ensemble des frais d'incidents, et non seulement les commissions d'intervention, représente 30% des revenus des grandes banques de détail⁵⁰. Selon l'ACPR (ibid.), le résultat avant impôts de la banque de détail en France des 6 grands groupes français s'établit à 16,2 Mds€ en 2016. Selon cette méthode de calcul, **les revenus générés par les frais pour incidents s'élèveraient donc à 4,9 Mds€ pour ces 6 groupes.**

Ce chiffre, comparé à notre estimation du chiffre d'affaires (autour de 6,5 Mds€), tend à montrer que **le taux de marge réalisé sur les frais d'incidents est probablement très élevé.**

L'enquête réalisée auprès des conseillers bancaires révèle justement que pour 54% d'entre eux la facturation d'une commission d'intervention n'implique aucun traitement nécessitant une intervention humaine. Pour 28% d'entre eux, cette intervention ne dépasse pas les 5 minutes. Certes il faut couvrir des frais de structure, mais à 8€ la commission, très souvent automatique, on peut estimer que la marge sur cette opération atteint en effet un niveau très confortable.

c) Le nombre de personnes impactées par les frais d'incidents

L'Observatoire de l'Inclusion Bancaire (OIB) indique qu'à fin 2016 les établissements de crédit⁵¹ déclarent un « stock » de 2,4 millions de clients identifiés comme « fragiles » au sens de la loi. Il s'agit d'une photographie prise à la fin de l'année. Or l'on peut être en situation de fragilité de manière transitoire (quelques mois) ou pérenne (plusieurs années). Pour affiner ce chiffre, il faudrait donc collecter les flux d'entrée et de sortie dans l'année. Mais l'OIB ne dispose pas des flux de sortie, compte tenu des textes actuels.

Par ailleurs, comme ces statistiques collectées auprès des établissements bancaires sont issues directement de la procédure de détection des clients en situation de fragilité, qui aboutit à l'envoi systématique de courriers proposant l'offre spécifique voire à des prises de rendez-vous, on peut estimer sans trop d'erreur que les algorithmes de détection, construits par chaque établissement,

⁴⁹ Et encore, l'étude ne mentionne que les commissions d'intervention, pas les autres frais d'incidents.

⁵⁰ <http://bfmbusiness.bfmtv.com/entreprise/le-compte-nickel-passera-le-cap-des-400-000-clients-en-octobre-1039741.html>

⁵¹ Les autres établissements, de paiement, de monnaie électronique, ou sociétés de financement, ne sont pas concernés par la collecte de données quantitatives.

ont été calibrés de façon à ne pas trop identifier de cas... maîtrise des coûts oblige ! En outre, certains établissements de crédit semblent considérer que si un client n'a pas répondu au courrier lui proposant l'offre spécifique, il n'est plus en situation de fragilité, et est de facto sorti des statistiques.

Il est fort possible, et ce point a été confirmé par des sources bancaires, que **ce chiffre de 2,4 millions soit une fourchette très basse pour estimer le nombre de clients impactés fortement par les frais d'incidents bancaires**, d'autant que de nombreux critères sont croisés dans les algorithmes : répétition d'incidents pendant plus de 3 mois, flux créditeurs en-dessous d'un certain seuil, voire stock d'épargne en dessous d'un certain seuil.

Il faut donc comparer cette estimation à d'autres sources.

Le sondage Opinionway⁵² pour Payboost « *Les Français et le paiement des factures* » mentionne que 21% des personnes interrogées déclarent « avoir eu des frais bancaires à cause d'impayés ou de rejets de prélèvements de factures » (4% souvent, et 17% parfois). On notera que la formulation écarte les paiements par chèque ou carte, et qu'elle se focalise sur le paiement des factures. Elle donne donc une vue partielle des frais d'incidents.

L'enquête SRCV⁵³, menée par l'INSEE en 2014, estime d'une part que 12,2% de la population (France métropolitaine) a une fréquence très élevée de découverts (chiffre quasi stable depuis 2004). Mais nous n'avons pas de détail concernant le dépassement du découvert autorisé.

Le sondage⁵⁴ COFIDIS – CSA « Les Français et leur pouvoir d'achat » mesure depuis 2012 qu'entre 15 et 21% des français sont en découvert en fin de mois tous les mois depuis 2012. L'enquête nous donne des détails sur le solde moyen du découvert, mais nous n'en savons toujours pas plus quant au dépassement.

Nous aurions donc selon ces enquêtes entre 12 et 20% de la population qui serait en découvert tous les mois (autorisé ou non).

L'étude Panorabanques⁵⁵ (PANORABANQUE.COM, 2017) sur le découvert autorisé va plus loin et estime que **23% des Français dépassent leur découvert autorisé tous les mois**, 21% une fois par trimestre, 16% une fois par an, et 40% jamais. Il s'agit donc là d'une fourchette haute d'estimation, qui va bien au-delà de ce que suggèrent l'INSEE et COFIDIS.

Si l'on prend une population de 32 millions⁵⁶ de personnes de plus de 20 ans vivant en France métropolitaine, nous arrivons à une fourchette haute de 7,3 millions de personnes qui dépassent leur découvert autorisé tous les mois et qui sont donc concernés chaque mois par des frais d'incidents bancaires.

Si l'on compare ce chiffre aux 2,4 millions de l'OIB, qui sont eux une fourchette très basse, on arrive à une **estimation moyenne de 4 à 6 millions de personnes concernées chaque mois par les frais d'incidents bancaires**.

⁵² <https://www.opinion-way.com/fr/component/edocman/?task=document.viewdoc&id=1697&Itemid=0>

⁵³ <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2502743?sommaire=2502768&q=srcv>

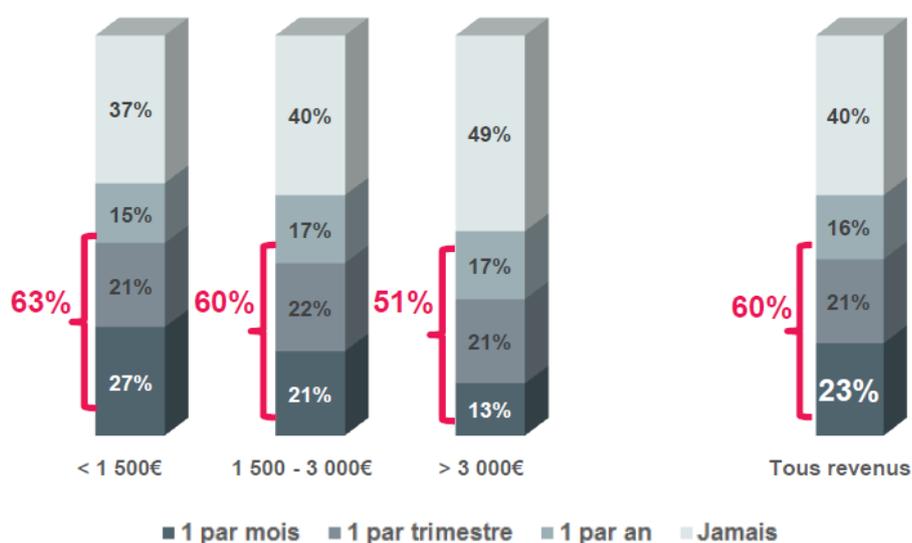
⁵⁴ https://www.cofidis.fr/fr/pdf/decouvrir/Etude_complete_CSA_Cofidis_2017.pdf

⁵⁵ Réalisée sur un échantillon de 85 000 personnes, redressé pour être représentatif de la population française de 18 à 50 ans.

⁵⁶ <https://www.ined.fr/fr/tout-savoir-population/chiffres/france/structure-population/population-ages/>

Ce phénomène touche par ailleurs toutes les catégories de revenus, comme l'illustre le graphique ci-dessous fourni par l'étude Panorabanques.

Fréquence du dépassement de découvert autorisé par catégorie de revenus



Graphique 18. Lecture : 27% des clients gagnant moins de 1500€ sont en dépassement tous les mois, contre 13% pour ceux qui gagnent plus de 3000€ - Source : étude Panorabanques (juin 2017)

3-4 Un service qui a bien du mal à servir le client... ou le syndrome de la bouée en plomb

Les « services » de frais d'incidents « offerts » par les banques sont tellement peu conçus pour satisfaire les clients qu'on peut les assimiler à une **bouée en plomb qu'on viendrait lancer à un client en train de se noyer**. Une bouée en plomb qui serait en outre facturée. Voici les écueils que nous avons identifiés⁵⁷.

3.4.1. Une complexité qui empêche toute lisibilité pour le client

Pour réaliser cette étude, nous avons récupéré des relevés de compte ainsi que de nombreux récapitulatifs annuels des frais bancaires de l'année 2016. Ces récapitulatifs, obligatoires depuis le 1^{er} janvier 2009, sont censés délivrer une **information synthétique et compréhensible** par les consommateurs sur tous les frais payés pendant une année. Cependant, une lecture approfondie de ces relevés montre parfois une complexité qui rend cette information illisible.

⁵⁷ L'humoriste Kenny Martineau a même fait un célèbre sketch à ce sujet intitulé « Cher Crédit Mutuel » : https://www.youtube.com/watch?v=D-V4Qb_IJlo

a) *Structure des frais, dénomination et diversité des intitulés*

Nombreux sont les consommateurs⁵⁸ à rester perplexes devant leur relevé annuel de frais et leur complexité. Ils citent souvent des libellés incompréhensibles, des frais qui semblent facturer le même incident, une information qui ne correspond à celle de la plaquette tarifaire... nous avons voulu vérifier.

Voici un exemple concret de **libellé incompréhensible** : la « **commission SDD rejet émis** », qui a tout de même coûté 500,88€ pour 13 opérations (soit un tarif unitaire de 38,529€) à un client de la BNP Paribas. Cette dénomination n'existe pas sur la plaquette tarifaire de la banque. Peut-être a-t-elle pour objet un prélèvement « Sepa Direct Debit », opération qui ne concerne que les professionnels ? Mais le consommateur en question est un particulier. Quoi qu'il en soit, ce libellé n'existe pas non plus dans la plaquette tarifaire des professionnels.

Autres exemples d'intitulés nébuleux n'apparaissant pas dans la plaquette tarifaire de la banque : « **Lettre d'information Scrivener** », « **lettre LCC 30 jours** », arrêté de compte débiteur « **sans ou après fus en intérêt** », « **Frais sur CDD en anomalie** » suivi de « **Frais sur CDD en infraction** ».

Ce jargon ne facilite pas la relation entre conseillers et clients et augmente le sentiment de « matraquage » perçu par les clients.

b) *Frais d'incidents : à quoi correspondent-ils ?*

Beaucoup de consommateurs ne comprennent pas non plus à quelles opérations correspondent les frais appliqués. En effet, les commissions d'intervention, ou les frais de rejet de prélèvement par exemple, ne sont pas « fléchés » vers des opérations précises. Même dans les relevés de compte détaillés, on ne peut pas savoir à quelle opération ils sont liés.

Certains relevés annuels de frais ne sont par ailleurs pas suffisamment détaillés pour comprendre ce qui est facturé, comme le relevé annuel ci-dessous du Crédit du Nord. L'ensemble des frais sont regroupés sur une seule ligne, sans distinguer les commissions d'intervention, lettres d'information, frais de rejet.

Incidents de fonctionnement			
Frais et commissions de fonctionnement de compte ¹	5		232,00
Sous-total	21		447,63
Les Moyens de Paiement.			
Prélèvements et TIP			
Frais et commissions de fonctionnement de compte ¹	6		120,00
Sous-total	6		120,00
Total Frais perçus			567,63

Changement de tarifs le 01/05/2016

(1) Total des frais et commissions perçus au titre de l'année 2016
(cf. guide des conditions et tarifs disponible en agence)

⁵⁸ <https://billetdebanque.panorabanques.com/banque/comprendre-les-irregularites-et-incidents-de-paiement/>

Parfois, ce sont des incohérences dans la tarification qui empêchent la lecture du document. Dans cet exemple du Crédit Agricole Atlantique Vendée, on peut se demander quel est le prix exact de la commission d'intervention.

INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT		
Commission D'intervention	87	324,00
Ristourne Commission D'intervention	37	-136,00

La facturation des 87 commissions pour 324€ implique un prix unitaire de 3,72€. Mais le remboursement des 37 commissions pour 136€ nous donne une commission à 3,67€. Certes, la différence n'est pas énorme, mais sur le principe, quel est le vrai prix de la commission ? Notons en outre que ces deux prix ne correspondent en rien à ceux indiqués dans la plaquette tarifaire !

Ainsi, il n'est pas étonnant que les personnes interrogées nous disent : « *Je ne comprenais rien des commissions d'intervention. Je ne comprenais pas pourquoi un jour on a 60€, pourquoi un jour on a 80€, pourquoi un coup on a 16€* ». (Anne Boileau)

Il ne s'agit pas là d'éducation financière, mais juste de lisibilité de l'information.

Par ailleurs, la digitalisation (des comptes bancaires, des relevés...) change un peu la donne. Certains clients disent consulter moins leurs relevés de compte depuis que ceux-ci ne sont plus envoyés par courrier, mais d'autres n'ouvraient de toute façon plus leur courrier. Consultent-ils plus pour autant leurs SMS ou emails, voire les applications pour smartphone ? Il serait pertinent de mener une étude plus complète sur ce sujet **au carrefour de l'inclusion bancaire et numérique**.

3.4.2. Des frais à la limite voire au-delà de la réglementation

Nous avons pu constater **plusieurs cas où le plafonnement légal des frais ne semblait pas respecté**.

Le relevé de compte ci-dessous répertorie par exemple le prélèvement de 14 commissions d'intervention à 8€ l'unité à la même date, alors que le montant par mois des commissions d'intervention est plafonné à 80€ (soit 10 opérations à 8€). Notre hypothèse est que la banque (Caisse d'Épargne Picardie) s'est créée **deux types de plafonds : un pour les prélèvements et un pour les cartes**, ce qui ne nous semble pas légal.

Mon forfait et mes services	02/03/2017	* Frais Prelevement Impaye	- 19,99 €
Virements	02/03/2017	* Commission Intervention Pri	- 8,00 €
Règlement SEPAmail	02/03/2017	* Commission Intervention Pri	- 8,00 €
Prélèvements	02/03/2017	* Commission Intervention Pri	- 8,00 €
Cartes bancaires	02/03/2017	* Commission Intervention Pri	- 8,00 €
Chéquiers	02/03/2017	* Commission Intervention Pri	- 8,00 €
Assistance et SAV	02/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €
Mes besoins au quotidien	02/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €
	02/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €
	02/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €
	02/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €
	02/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €
	02/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €
	02/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €
	02/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €
	02/03/2017	* Frais Prelevement Impaye	- 12,00 €
	02/03/2017	* Frais Prelevement Impaye	- 12,00 €
02/03/2017	* Frais Prelevement Impaye	- 12,00 €	
02/03/2017	* Frais Prelevement Impaye	- 12,00 €	
02/03/2017	* Frais Prelevement Impaye	- 12,00 €	
02/03/2017	* Frais Prelevement Impaye	- 12,00 €	

Pour déterminer si elles dépassent ce plafond de 80€ de commissions d'intervention par mois, **certaines banques ne comptabilisent visiblement pas celles qui sont incluses dans les forfaits de rejet**. Pourtant, ces forfaits, définis par l'article [D131-25](#) du code monétaire et financier, « *comprennent l'ensemble des sommes facturées par le tiré au titulaire du compte, quelles que soient la dénomination et la justification de ces sommes* », dont les commissions d'intervention qui sont prélevées parfois, en sus du frais de rejet proprement dit, pour un même incident. Ainsi, comme nous l'avons observé, **quand une banque facture pour le même mois dix commissions d'intervention et des forfaits de frais de rejet par ailleurs, elle dépasse selon nous le plafond réglementaire**.

Parfois, il n'y a même pas matière à interprétation. **19 commissions d'intervention de 8€ pour paiement par carte ont été prélevées le même jour** dans le relevé bancaire ci-dessous (Caisse d'Epargne).

31/03/2017	* Commission Intervention Prl	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Commission Intervention Cart	- 8,00 €	
31/03/2017	* Fr Info Lettre Chq Sans Prov	- 12,50 €	
31/03/2017	* Fr Info Lettre Prel Sans Pro	- 10,00 €	

Dans le relevé annuel ci-dessous (BNP Paribas), nous avons même observé **plusieurs dépassements des plafonds tarifaires légaux, ou des tarifs proposés dans les plaquettes.**

Ainsi, le forfait pour rejeter un chèque de moins de 50€ est visiblement facturé 42,85€ (300€/7) au lieu de 30€ maximum selon la loi.

De la même façon, le forfait de rejet de chèque de plus de 50€ est facturé à 78,57€ (2200€/28) au lieu de 50€ maximum.,

Quant à la lettre d'information préalable pour chèque non provisionné, elle est annoncée à 13,60€ dans la plaquette tarifaire de la banque. Or le relevé annuel montre une facturation de 136€ pour 5 lettres soit 27,20€ par lettre.

Libellé	Nombre	Débit	Crédit
COTISATIONS LIEES AUX PRODUITS ET SERVICES DE BANQUE AU QUOTIDIEN	12	103,40	0,00
- COMMISSIONS COTISATION ESPRIT LIBRE	12	103,40	
COMMISSIONS ET FRAIS LIES AUX MOYENS DE PAIEMENT	10	63,00	0,00
- COMMISSIONS - FRAIS RETRAITS DAB UE NON BNPP CARTE	10	63,00	
COMMISSIONS ET FRAIS LIES AUX AUTRES SERVICES	2	182,10	0,00
- COMMISSIONS - FRAIS AVIS A TIERS DETENTEUR	1	107,00	
- COMMISSIONS - FRAIS OPPOSITION ADMINISTRATIVE	1	75,10	
INTERETS DEBITEURS LIES A VOTRE COMPTE	4	119,50	0,00
- INTERETS DEBITEURS POUR LA PERIODE	4	119,50	
COMMISSIONS ET FRAIS LIES AUX INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT ET A LA SITUATION DEBITRICE IRRÉGULIÈRE DE VOTRE COMPTE	81	3 296,88	0,00
- COMMISSIONS - FORFAIT POUR CHEQUE REJETE INFERIEUR OU EGAL 50 EUROS	7	300,00	
- COMMISSIONS - FORFAIT POUR CHEQUE REJETE SUPERIEUR A 50 EUROS	28	2 200,00	
- COMMISSIONS - FRAIS LETTRE D INFORMATION PREALABLE POUR CHEQUE NON PROVISIONNE.	5	136,00	
- COMMISSIONS D INTERVENTION	1	8,00	
- COMMISSIONS MISE EN PLACE DU PLAN D AMORTISSEMENT D UN DECOUVERT	1	32,00	
- COMMISSIONS SDD REJET EMIS	13	500,88	
- COMMISSIONS VIREMENTS PERMANENTS REJETES POUR INSUFFISANCE DE PROVISION	6	120,00	
TOTAL	89	3 764,88	0,00

D'autres relevés collectés indiquent également le dépassement du plafond unitaire à 8€ des commissions d'intervention :

Crédit Mutuel :

IRREGULARITES ET INCIDENTS			
COMMISSION D'INTERVENTION	10	600,00	
⇒ REMBOURSEMENT(S) EXCEPTIONNEL(S)	2	-126,00	
QUETUDE COMMISSION D'INTERVENTION			
⇒ REMBOURSEMENT(S) EXCEPTIONNEL(S)	2	-16,00	
LETTRE INFORMATION PREALABLE CHEQUE SANS PROVISION	16	219,75	

BNP Paribas :

Libellé	Nombre	Débit	Crédit
COTISATIONS LIEES AUX PRODUITS ET SERVICES DE BANQUE AU QUOTIDIEN	23	175,15	0,00
- COMMISSIONS COTISATION ESPRIT LIBRE	12	161,40	
- FRAIS DE TENUE DE COMPTE AVEC REMISE	11	13,75	
COMMISSIONS ET FRAIS LIES AUX MOYENS DE PAIEMENT	1	3,50	0,00
- COMMISSIONS - FRAIS VIREMENT EMIS	1	3,50	
COMMISSIONS ET FRAIS LIES AUX AUTRES SERVICES	0	0,00	0,00
INTERETS DEBITEURS LIES A VOTRE COMPTE	4	134,29	0,00
- INTERETS DEBITEURS POUR LA PERIODE	4	134,29	
COMMISSIONS ET FRAIS LIES AUX INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT ET A LA SITUATION DEBITRICE IRRÉGULIÈRE DE VOTRE COMPTE	18	757,00	15,00
- COMMISSIONS D INTERVENTION	11	600,00	
- COMMISSIONS FRAIS LETTRE INFORMATION COMP TE DEBITEUR DUREE DU DECOUVERT NON CONTRACTUELLE	7	157,00	
- RETROCESSION PRODUIT LETTRE DEBITEUR SCRIVENER			15,00
TOTAL	46	1 069,94	15,00

3.4.3. Frais de rejet : en quoi est-ce un service rendu ?

Si l'on retient l'acceptation du mot service en tant que service rendu, la question se pose plus pour les frais de rejet que pour les commissions⁵⁹ d'intervention.

La commission d'intervention permet en effet l'acceptation d'un paiement au-delà de la limite autorisée. Par ce biais, le créancier du client est payé à temps, alors qu'il aurait pu ne pas l'être. Il s'agit donc d'une forme de crédit octroyé spontanément par le banquier et facturé comme tel.

En revanche, le frais de rejet bloque le paiement du créancier, il n'y a donc pas d'opération de crédit, et cela aura des répercussions pour le client chez son créancier (frais de rejet, pénalités).

Les banques mettent en avant l'intérêt pédagogique du frais de rejet : celui de fixer une limite au client, de lui envoyer un signal « STOP ». Nous verrons plus loin que cet intérêt est assez limité dans sa portée.

3.4.4. La cascade de frais : « vous n'avez pas assez d'argent, c'est pourquoi l'on vous en prend encore plus »

Ce qui est assez notable en la matière, c'est que ces frais d'incidents, pénalisant un dépassement de découvert, creusent eux-mêmes encore plus ce découvert. Comme si le banquier refusait au client de dépasser son découvert par des créances externes, et déclenchait en retour, lui-même, le prélèvement d'une créance interne : les frais d'incidents. La logique n'est évidemment pas simple à saisir par le client.

En outre, les frais d'incidents, en abaissant le solde du compte, augmentent mécaniquement le montant des agios.

Enfin, pour la même raison, ces frais rendent encore plus probable le rejet des prochains prélèvements... et encore plus difficile le retour à un solde positif du compte.

La bouée en plomb a été lancée, **le client s'enfonce, prélèvement après prélèvement, frais d'incident après frais d'incident, agios après agios**, ce qu'ont bien saisi les familles que nous avons interrogées :

« Parce que là c'était l'escalade, les frais se creusaient de plus en plus et le débit lui aussi. Mois après mois. Oui c'était plus difficile de remonter la pente » ;

« Quand vous avez quelqu'un qui est en difficulté de paiement, arrêtez de lui retirer autant d'argent quoi, si elle en manque déjà, soyez vraiment logique. » ;

« C'est un peu enfoncer les gens alors qu'ils sont déjà sous l'eau » ;

« On a l'impression que plus on est dans la mouise, plus ils nous taxent, plus ils nous prennent de l'argent. Plus ils sont contents qu'on soit dans la mouise. »

⁵⁹ A l'époque, l'INC avait contesté leur légalité, non sur leur principe mais eu égard à leur montant : <http://www.cbanque.com/actu/12817/agios-les-commissions-intervention-illegales-selon-inc>

3.4.5. Un aspect pédagogique limité

Dans quelle mesure les frais d'incidents prélevés par les banques sont-ils efficaces pour stopper le dépassement du découvert ? Atteignent-ils leur but pédagogique, tel que les banques le formulent ?

Les établissements bancaires justifient en effet souvent les frais d'incident par une volonté pédagogique de leur part. Voici par exemple ce qu'a répondu une banque à notre questionnaire :

« Dans quelle mesure en particulier pensez-vous que ces frais ont un rôle pédagogique ? Il est important que nos clients soient conscients de leur niveau de dépenses et du fait que leur compte a été en position de découvert ; cela leur permet de mieux anticiper. Par ailleurs, nombre d'opérations sont maintenant réglées par prélèvement et beaucoup de nos clients ne consultent pas leur compte tous les jours. »

Une autre banque : *« Ces frais peuvent être extournés par les charges de clientèle et permettent d'alerter le client et l'agence sur la situation. Ces frais, s'ils se répètent, permettent de détecter un client en situation de fragilité et de lui proposer un rendez-vous pour faire le point sur sa situation financière et lui proposer, le cas échéant, une offre mieux adaptée à sa situation. »*

Le chapitre ci-dessus a montré déjà **la singularité, pour ne pas dire l'absurdité, d'un système qui voudrait résoudre un problème d'argent en l'aggravant.**

Pour aller plus loin, nous avons posé la question aux clients eux-mêmes. Voici ce qu'ils nous disent :

- *« Ça fait beaucoup d'argent, quand même... Mais sur le coup on se disait que c'était de notre faute si on avait ces frais. Donc ça a un rôle puisque ça nous fait nous dire qu'on n'a pas fait attention au budget, donc qu'on doit être plus vigilant. Et en même temps, on se dit que la banque ne nous fait pas de cadeau... » (Anne Boileau)*

De fait, on voit bien que le prélèvement de frais d'incident peut alerter le client, qui se dit que quelque chose lui a échappé. Mais à peine a-t-il pris conscience de la situation qu'il se retrouve face à un mur : **comment éponger cette dette qui s'accroît en permanence ?** De fait, cela va contraindre à réduire fortement les dépenses, mais c'est parfois impossible au-delà d'un certain niveau :

- *« Je me dis que je ne veux plus avoir de frais d'incidents, je vais faire très attention, ne pas manger pendant un mois pour essayer de revenir à zéro... Mais parfois on ne peut pas... Il arrive un gros imprévu, et puis, il faut bien manger. » (Franck Desgeorges).*

Assez vite, les frais d'incident s'accumulent donc :

- *« J'ai eu beaucoup de frais de rejet, j'arrivais à avoir quelquefois 10 rejets par mois. » (Jeanne Dubois),*

Et la motivation du client à remonter la pente décroît au profit du sentiment de colère ou d'exaspération :

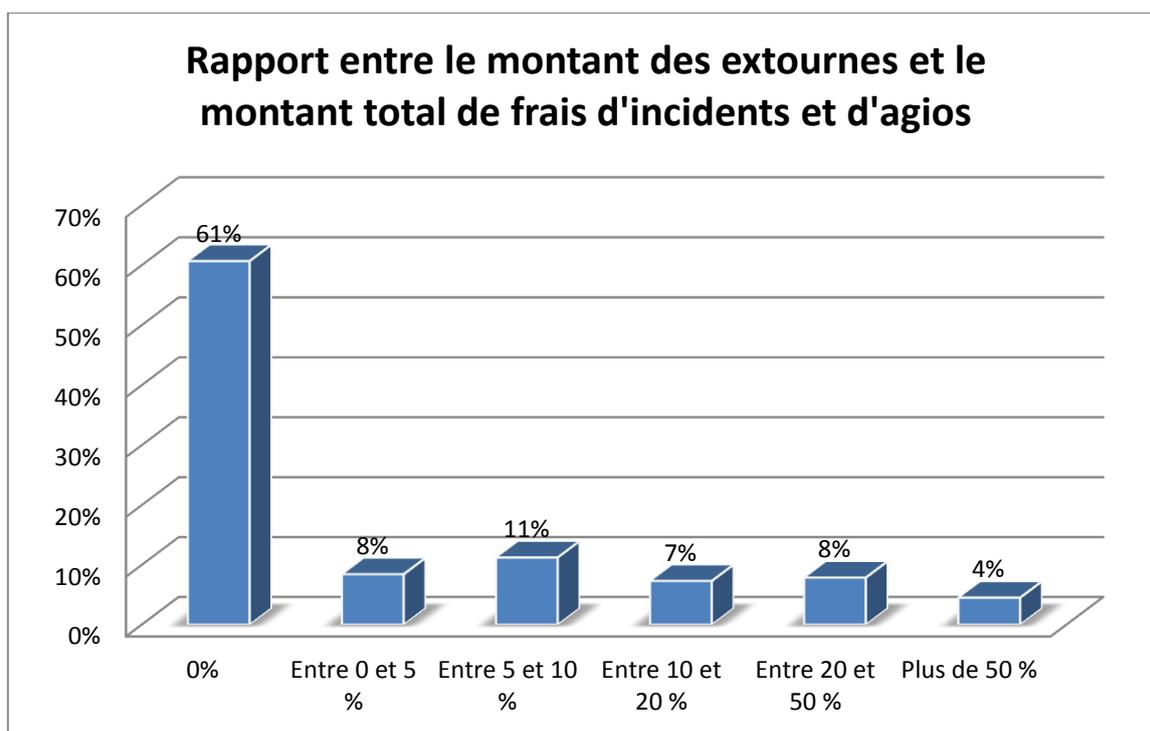
- *« On était dégoutés, on se disait voilà, on va encore être taxés » (Anne Boileau).*

L'éventuel effet « pédagogique », qui avait pu apparaître au départ, s'est vite évaporé.

D'ailleurs un établissement que nous avons interrogé l'a bien compris : « **Lorsque le montant est raisonnable, les frais d'incidents permettent une prise de conscience et ont une action pédagogique** ».

Si le prélèvement de frais d'incidents avait un but pédagogique avéré, on ne verrait pas autant d'incidents dans les relevés annuels (plusieurs dizaines, voire une centaine d'incidents en un an), pas autant de factures aussi lourdes, mois après mois, années après années. **Nous avons repéré le cas d'une famille qui a payé 4 700€ de frais bancaires (essentiellement frais d'incidents) depuis les six dernières années !** On ne verrait pas non plus autant de libellés incompréhensibles dans les relevés annuels qui contredisent toute intervention pédagogique.

Comme preuve de leur bonne volonté, les banques⁶⁰ (FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE, 2016) avancent pourtant la possibilité d'être remboursé de tout ou partie de ces frais : « *Par ailleurs, les banques appliquent volontairement le système d'examen au cas par cas qu'elles avaient proposé, en cas de cumul de frais de rejet entraînant des difficultés financières significatives pour le client. Cet examen pourra conduire à une remise totale ou partielle de frais bancaires, selon les cas.* ». En ce qui concerne la population UNAF/UDAF, **seul un tiers des clients a fait l'objet de ces remboursements, et pour des montants globalement très faibles**, comme le montre le graphique ci-dessous.



Graphique 16. Lecture : dans la population UNAF/UDAF ayant eu des frais d'incidents en 2016, 65% des ménages n'ont pas eu d'extournes. Pour 8% d'entre eux, le montant des extournes représente entre 1 et 5% du montant des frais d'incidents et d'agios.

Enfin, si la vertu pédagogique de ces frais était exercée, le conseiller bancaire fixerait rapidement un rendez-vous, quitte à proposer une offre bancaire plus protectrice, comme l'offre réservée aux clients « fragiles ». Or, c'est rarement le cas, comme l'illustre la sous-partie suivante.

⁶⁰ <http://www.fbf.fr/fr/files/A9MCLN/Memo-Banque-02.pdf>

Au final, il apparaît que **le prélèvement de frais d'incidents est plutôt une mécanique visant à rentabiliser à court terme le client.**

Du reste, les personnes que nous avons interrogées l'ont bien compris, et c'est ce qui explique leur sentiment d'injustice :

- « *C'est à croire qu'ils font exprès de mettre des frais d'incident ! Je ne vois pas ce que ça leur coûte de vérifier si quelqu'un est débiteur. Ils peuvent le voir sur leur ordinateur. Je n'arrive pas à comprendre pourquoi, il faudrait m'expliquer. Ou alors ils sont millionnaires, les conseillers bancaires, s'ils ont 50€ à chaque client à qui il arrive quelque chose... Ce n'est même pas le cas, je sais qu'ils ne gagnent pas énormément. Vous pensez que c'est pour les actionnaires ?* » (Franck Desgeorges)

3.4.6. *Les frais d'incidents dégradent la relation bancaire, si tant est qu'elle existe*

Bien souvent, les personnes interrogées nous ont dit que les frais d'incidents n'ont rien changé dans leur relation à leur conseiller bancaire, pour une raison toute simple : ils n'ont aucune relation avec lui. Non seulement, **pour la population UNAF/UDAF, les conseillers ne sont visiblement pas proactifs, voire quasiment injoignables**, mais, en outre, ils changent souvent de poste.

- « *J'ai essayé souvent de prendre des rendez-vous avec la conseillère* » ; « *si nous on n'appelle pas, ils ne font rien. Peut-être parce qu'ils ont tellement de monde, je ne sais pas.* » (Anne Boileau)
- « *Je lui ai envoyé des mails : je n'ai jamais eu de réponse. Du coup, j'ai appelé pour savoir si elle pouvait me faire sauter les commissions. Et elle est toujours en entretien.* » (Cathy Darine, 30 ans, Caisse d'Epargne)
- « *Avant, quand j'étais sur Paris, j'avais un conseiller qui était super, c'était vraiment très bien. D'ailleurs, c'est pour ça qu'ils l'ont muté : parce qu'il sympathisait trop facilement avec les clients, et ça, ils n'aiment pas ça. C'est dommage, parce que lui était vraiment ouvert. C'est le système qui veut ça.* » (Yann Levan, 46 ans, BNP)

Quand la relation existe, les familles interrogées pointent, de leur point de vue, un **défaut d'information et de conseil quant à leur situation** :

- « *En fait, ils nous prennent des frais, nous envoient des lettres, mais ils n'essaient pas de trouver des solutions avec nous, de nous aider à tenir un budget. Quelle dépense réduire ? Quelle ressource augmenter ? Rien, personne ne nous propose quoi que ce soit.* » (Anne Boileau)

Mais c'est **avant tout de la considération que les familles attendent**, et qu'ils n'obtiennent pas toujours :

- « *Quand j'ai vu la directrice, j'ai demandé tout de suite à la voir, sans rendez-vous. Je lui dis : " Madame, vous vous rendez compte que vous me mettez encore en difficultés avec des frais bancaires qui normalement ne devraient plus être prélevés ? ". Et elle m'a répondu : " Attendez, c'est pas moi, c'est l'informatique".* » (Jeanne Dubois)

- « La considération c'est important. Ça peut passer par un bonjour, par un contexte... » (Jeanne Dubois)
- « Oui ça manque d'avoir de l'humanité dans une banque, et puis surtout quand en face on a quelqu'un de sympathique qui fait ce qui faut pour. » (Yann Levan)

Ces témoignages confirment l'analyse de Georges Gloukoviezoff qui détaille les différentes phases (GLOUKOVIEZOFF, L'exclusion bancaire, le lien social à l'épreuve de la rentabilité, 2010) du processus d'exclusion bancaire :

1. Phase de « domination bancaire » : les clients ont accès aux produits mais dans de mauvaises conditions (typiquement, frais d'incidents), la relation avec le conseiller existe mais est déséquilibrée
2. Phase de « disqualification bancaire » : changement de statut (fichage, plus de possibilité de négocier ou de dialoguer, transfert de la relation aux services contentieux...)
3. Phase d' « exclusion bancaire » (au sens propre du terme) : plus d'accès aux produits (clôture du compte)

3.4.7. *L'opinion qu'ont les familles sur les banques ne risque pas de s'améliorer par les frais d'incidents*

Dans les interviews, nous avons demandé quel a été l'impact de ces frais sur l'opinion qu'ils avaient de leur conseiller et de leur banque : **c'est le système bancaire qui est critiqué, plus que les conseillers.**

- «Même si je ne le dis pas tout haut, je pense quand même que ce sont des voleurs, des sacrés voleurs même... Mais bon, ce sont des sacrés voleurs qui font leur travail. » (Franck Desgeorges)
- « C'est à la banque que j'en veux. Les conseillers, ils font ce qu'on leur dit de faire, on leur donne des directives, ils font, et puis voilà. On peut quand même rester un humain avant tout. » (Yann Levan)
- « Je n'ai pas envie d'avoir à nouveau des frais, ni d'enrichir à nouveau cette banque-là plus qu'une autre. Surtout pas cette banque-là. Parce que je pense que le banquier, c'est un financier et qu'il ne travaille que pour la finance, pas pour ses clients. Ils se servent de leurs clients pour assurer ce genre de mésaventures, et ils s'en servent largement. » (Jeanne Dubois)



3.4.9. Les frais d'incidents aggravent les conséquences budgétaires, sociales, familiales et psychologiques des difficultés financières

Le poids budgétaire important des frais d'incidents, décrit plus haut, oblige encore plus les familles à **réduire d'autres postes de dépenses pourtant essentielles** pour leur bon équilibre : alimentation, mobilité, vacances, loisirs :

- « J'ai même dû réduire les dépenses alimentaires, vestimentaires, plus de sortie, plus de voiture. Tout ça a été mis de côté, forcément. » (Jeanne Dubois)
- « J'en suis arrivé à me servir de ce que j'avais chez moi pour pouvoir subsister, si on peut dire ça comme ça. Je ne faisais plus que très peu de courses, 30€ par semaine par exemple, le minimum. » (Jeanne Dubois)
- « La voiture est restée à la maison : pas les moyens de mettre du gazole. C'est difficile. » (Julie Bouin)
- « Mon fils a dit "moi j'aimerais bien, comme les copains, partir en vacances." » (Anne Boileau)

Ces frais peuvent provoquer un **sentiment d'injustice, de colère, qui peut se transformer en stress, peur, souffrance** :

- « Je suis en colère. Très en colère parce que je me suis dit, ce n'est pas juste. Il y a des frais, il y a ... Ce n'est pas juste, franchement, je ne sais pas comment je m'en suis sortie. » (Jeanne Dubois)
- « J'ai une hantise des banquiers. Quelques jours avant le rendez-vous j'ai des douleurs. Ils se font de l'argent sur les plus pauvres. Et les plus pauvres, ils se lèvent à 6 heures pour aller bosser. » (Monique Lapince, 51 ans, Crédit Agricole)
- « Depuis que j'ai eu beaucoup de frais, mon banquier, qui est 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. » (Monique Lapince)
- « Ces frais, c'est comme des paires de claques. » (Louise Pasquet, 50 ans, Banque Postale)

Parfois, cela atteint les **capacités des personnes et leur dignité** :

- « 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. Même si je sais que je suis créditrice, j'ai besoin absolument de quelqu'un qui m'aide et me dit "vous avez tant, vous payez tant d'électricité". Avoir quelqu'un à côté de moi, ça me rassure. » (Monique Lapince)
- « Ça m'a vraiment affecté. Ça ajouté au reste, ce n'est plus possible... Ça m'a beaucoup affecté, c'est comme une déchéance. » (Jeanne Dubois)
- « 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 » (Yann Levan)

Enfin, ces frais ont des **impacts sur la vie familiale** :

- « Des fois je ne voyais même pas ma fille du mois. Parce que je n'avais pas de sous pour le train. » (Yann Levan)

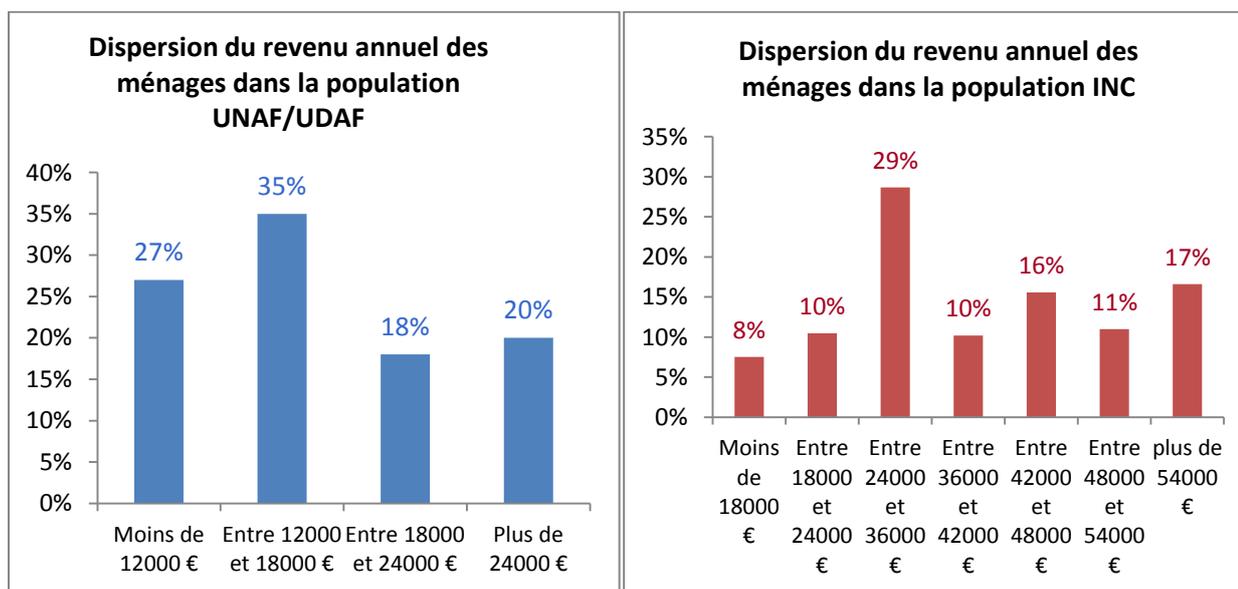
On peut se référer de nouveau aux travaux de Gloukoviezoff (GLOUKOVIEZOFF, L'exclusion bancaire, le lien social à l'épreuve de la rentabilité, 2010), qui cite Amartya Sen, pour comprendre les différents niveaux sur lesquels les frais d'incidents agissent :

- la dimension objective des capacités, en l'occurrence les ressources monétaires prises par ces frais sur le budget,
- leur dimension subjective : les frais peuvent aussi jouer sur l'estime de soi, la capacité psychologique à faire un budget face à la peur... entraînant l'auto-exclusion.

3.4.10. Un traitement différencié suivant les clients ?

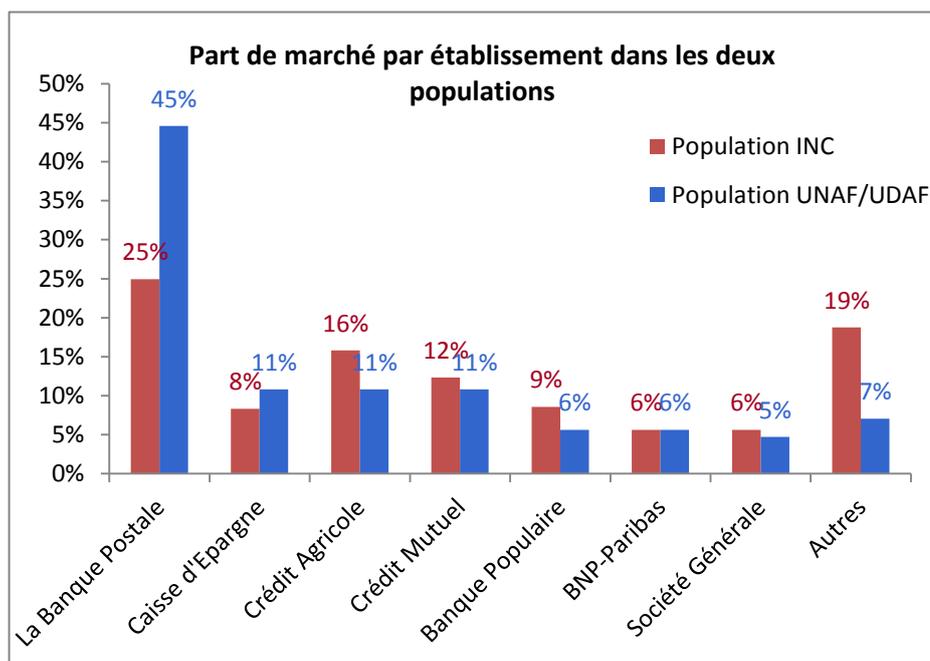
« On ne prête qu'aux riches » : ce dicton bien connu met des mots simples sur ce que certains appellent les pénalités de pauvreté⁶¹, ou la double peine. Qu'en est-il en matière de frais d'incidents bancaires ? Peut-on dire ici qu'à cause de leur pauvreté, ou de leur fragilité, certains clients seraient moins bien traités que d'autres ?

Pour tenter de répondre à cette question, nous avons comparé la population UNAF/UDAF à celle des lecteurs du magazine 60 millions, appelée ici population INC. Ce sont clairement des populations différentes, que ce soit en matière de revenus, ou d'établissements teneurs de compte :



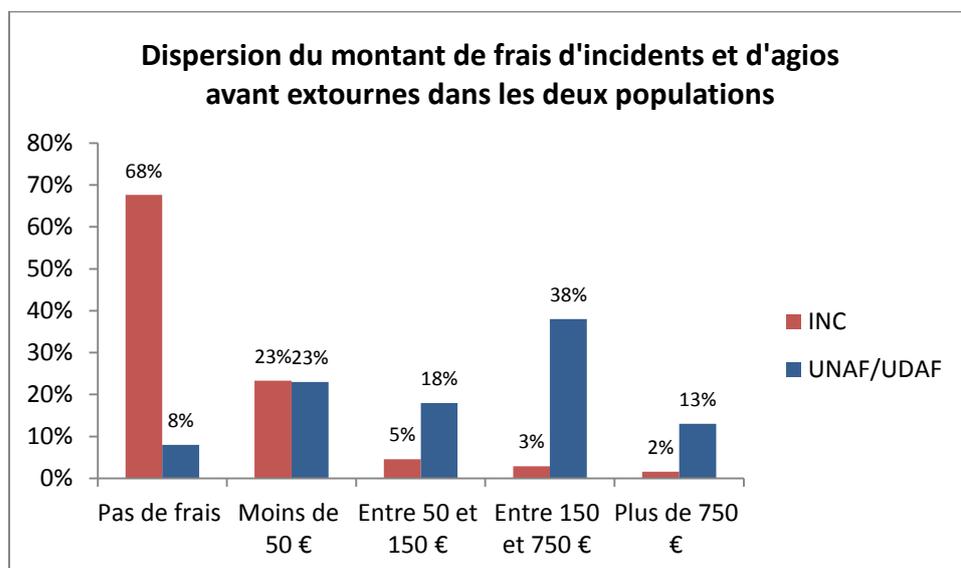
Graphique 17. Lecture : dans la population UNAF/UDAF étudiée, 20% des ménages gagnent plus de 24 000€ par an, tandis qu'ils sont 82% dans ce cas dans la population INC.

⁶¹ <http://www.at-entreprise-pauvrete.org/at-content/uploads/2016/07/ATK-2011-double-peine-synth%C3%A8se.pdf>



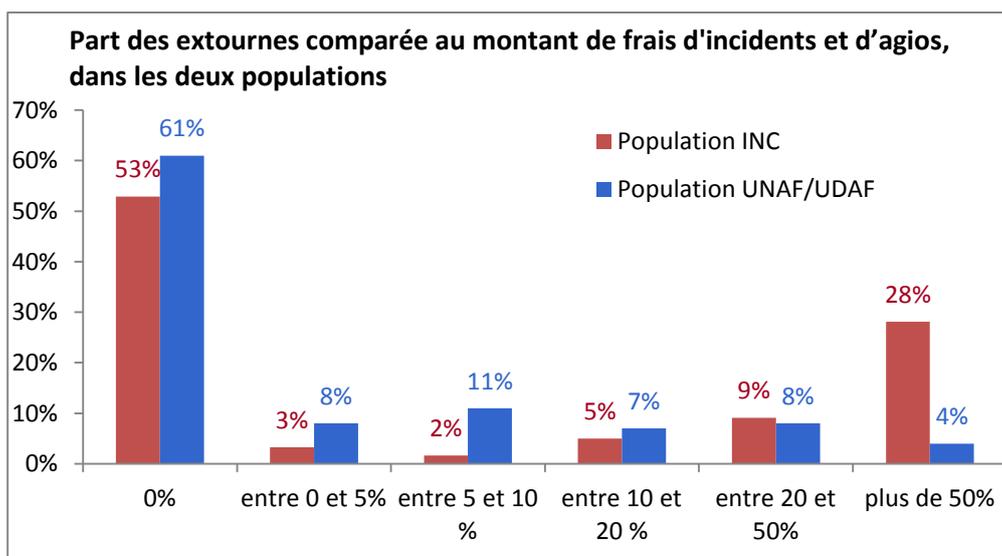
Graphique 18. Lecture : dans la population UNAF/UDAF étudiée, 45% des ménages ont leur compte bancaire à la Banque Postale, tandis qu'ils sont 25% dans ce cas dans la population INC.

Qu'en est-il donc en matière de frais d'incidents et d'agios pour ces deux populations, avant les éventuelles extournes ?



Graphique 19. Lecture : dans la population UNAF/UDAF étudiée, 8% des ménages n'ont eu aucun frais d'incidents ou agios en 2016, tandis qu'ils sont 68% dans ce cas dans la population INC.

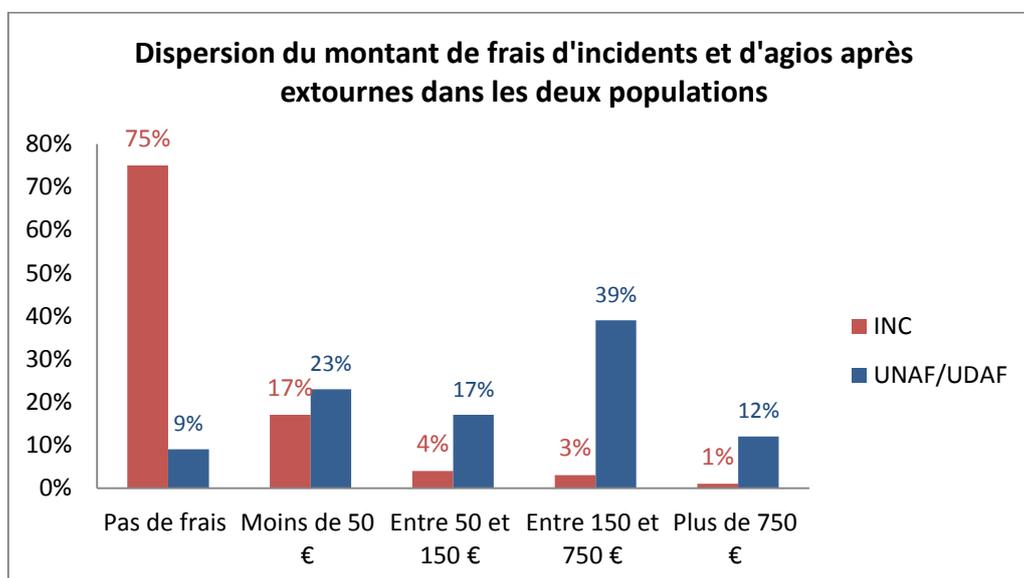
Il est clair que la population INC a des factures, avant extournes, beaucoup moins importantes en matière de frais. Ce résultat n'est pas étonnant en soi, car la population UNAF/UDAF a, par nature, plus de difficultés financières que la moyenne. Qu'en est-il par contre des montants d'extournes, qui eux caractérisent plutôt la nature de la relation avec le conseiller ?



Graphique 20. Lecture : dans la sous-population **ayant payé des frais d'incidents et agios**, 53% des ménages de la population INC n'ont eu aucune extourne en 2016, contre 61% pour les ménages de la population UNAF/UDAF.

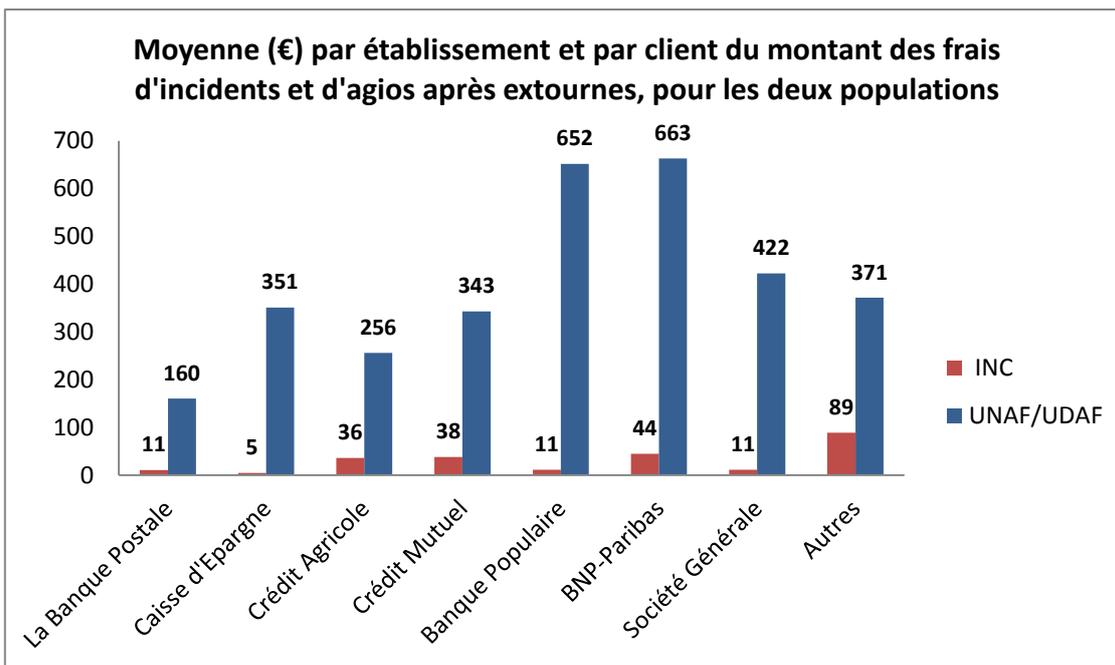
28% des ménages de la population INC ayant eu des frais se sont vus rembourser plus de la moitié de leurs frais d'incidents et agios, contre 4% seulement pour la population UNAF/UDAF ayant eu des frais.

Une fois les extournes prises en compte, les différences sont très nettes : **75% des ménages de la population INC n'ont eu aucun frais en 2016, contre 9% pour la population UNAF/UDAF.**



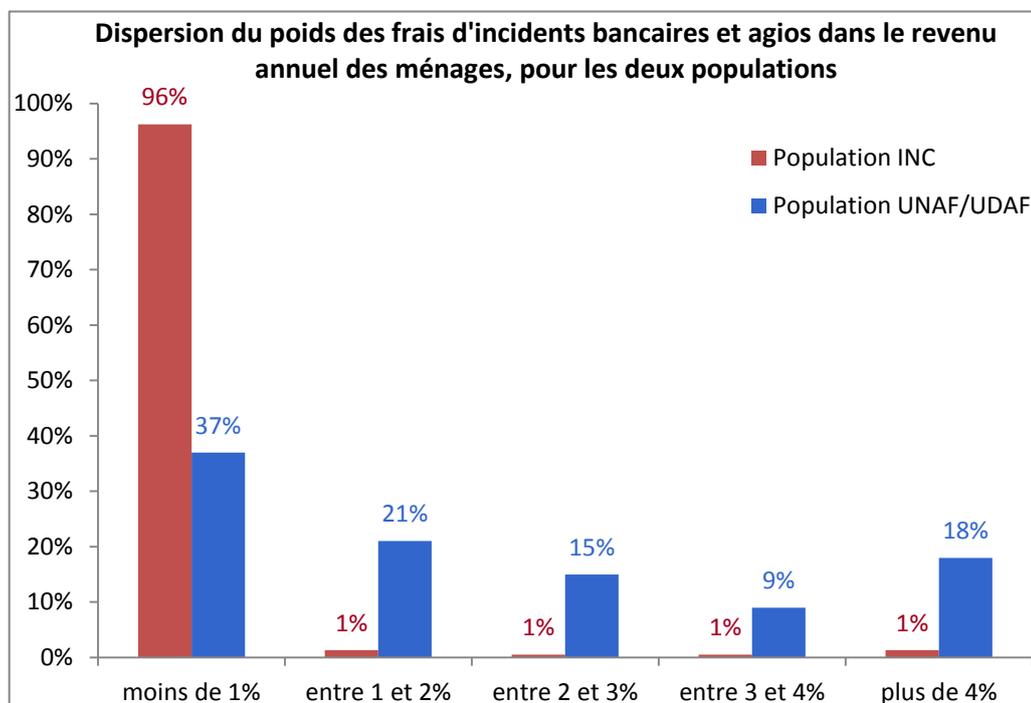
Graphique 21. Lecture : dans la population UNAF/UDAF étudiée, 12% des ménages ont eu des frais d'incidents ou agios supérieurs à 750€ en 2016, une fois les extournes déduites, tandis qu'ils sont 1% dans ce cas dans la population INC.

Le graphique ci-dessous donne une précision par établissement bancaire : il existe de grandes disparités entre nos deux populations.

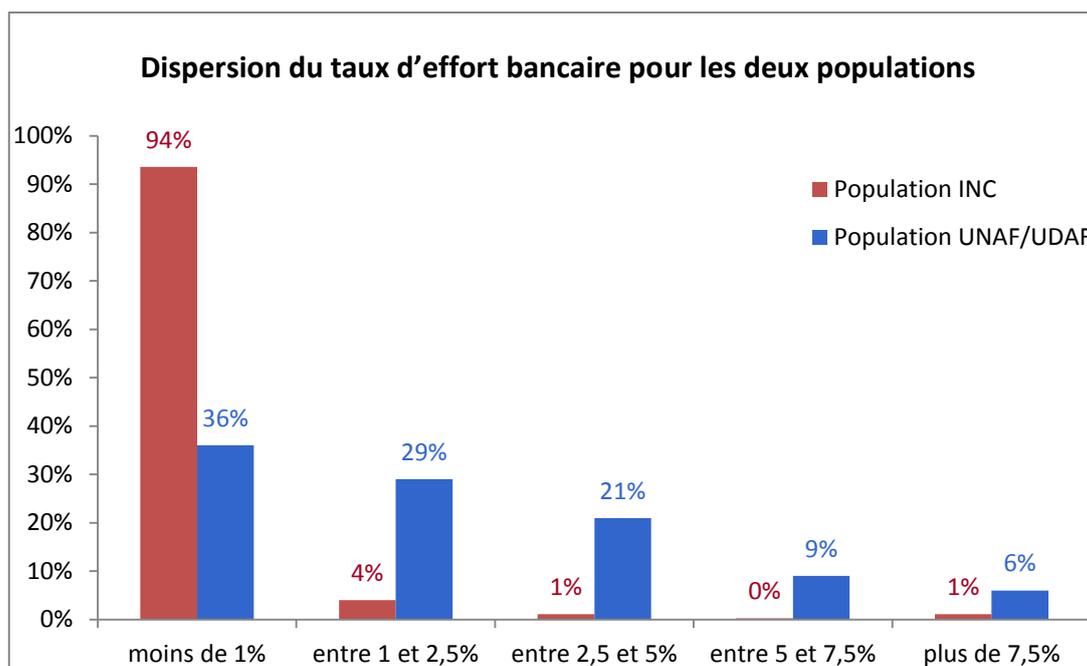


Graphique 22. Lecture : dans la population INC, les clients du Crédit Mutuel ont payé en moyenne en 2016 38€ de frais d'incidents et d'agios, une fois les extournes déduites. Dans la population UNAF/UDAF, les clients de ce même groupe bancaire ont payé quant à eux en moyenne 343€.

Si l'on rapporte ces montants de frais d'incidents et d'agios au revenu des ménages, les écarts sont flagrants.



Graphique 23. Lecture : dans la population UNAF/UDAF étudiée, 18% des ménages ont eu un montant de frais d'incidents et d'agios représentant plus de 4% de leurs revenus, tandis qu'ils sont 4% dans ce cas dans la population INC.



Graphique 24. Lecture : dans la population UNAF/UDAF étudiée, 65% des ménages ont eu taux d'effort bancaire (frais d'incidents + agios + cotisations) représentant plus de 1% de leurs revenus annuels, tandis qu'ils sont 6% dans ce cas dans la population INC.

L'exercice de comparaison de nos deux populations nous permet de tirer les conclusions suivantes.

Les frais d'incidents bancaires et agios varient énormément d'une population à l'autre, que ce soit en montant annuel facturé par les banques, ou en poids budgétaire. Mais quel lien de causalité existe-t-il vraiment?

Il peut y avoir des raisons « intrinsèques », au sens où elles ne dépendent pas des établissements : les familles sont plus ou moins exposées aux accidents de la vie et ont plus ou moins de capacités, notamment financières mais aussi « culturelles », à faire face à ces difficultés. Par construction, la population UNAF/UDAF est exposée au départ à des difficultés financières plus fortes que la population INC.

Mais on observe également des raisons extrinsèques, directement liées aux pratiques des établissements. Les ménages de la population UNAF/UDAF bénéficient proportionnellement moins d'extournes que ceux de la population INC. En ce sens, **on peut considérer qu'il existe un traitement différencié.**

Ceci est d'ailleurs expliqué et confirmé par les témoignages de certains conseillers bancaires que nous avons interrogés. **Le client qui a une surface financière (revenus / épargne) suffisante pour intéresser la banque, et les capacités de négocier avec son conseiller, a plus de chances de se voir rembourser une partie de ses frais** : c'est plutôt le profil des lecteurs du magazine « 60 millions » que celui des usagers des services des UDAF.

Le problème est surtout que ce traitement spécifique, conséquence directe des techniques de segmentation qui seront détaillées plus loin, est néfaste puisqu'il aggrave la situation budgétaire du

client et a des conséquences lourdes pour sa vie quotidienne comme il a été démontré précédemment.

Conclusion de la 3^{ème} partie :

Il y a donc un grand écart de perception entre les dirigeants bancaires d'une part, qui estiment dans l'ensemble que les frais d'incidents ont une vertu pédagogique, et les clients d'autre part, qui estiment qu'il s'agit là d'une lourde peine qui leur est infligée, aussi légale soit-elle.

Ce quiproquo nourrit un cercle vicieux de défiance et donne une très mauvaise image de la banque en général. Les conseillers bancaires se retrouvent à devoir gérer les incompréhensions et incivilités des clients dues aux frais d'incidents, alors qu'ils ont de moins en moins de temps et de marges de manœuvre : ils sont susceptibles de souffrir eux aussi de cette situation.

Les montants de chiffre d'affaires et de résultats générés par ces frais d'incidents, que nous avons pu estimer dans cette étude, confirment quant à eux qu'il s'agit bien là d'une partie importante du « *business model* » actuel des banques de détail, plus exactement des banques de réseau.

4/ LES FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES, OU LA NECESSITE DE CHANGER DE MODELE ECONOMIQUE

Quel est le modèle économique qui sous-tend la prestation de services bancaires aux différentes clientèles ? Qu'en est-il en particulier pour les clients en situation d'exclusion bancaire ?

Pour quelles raisons les banques devraient-elles évoluer sur ce point ? Dans quelle direction ?

4-1 Comment le modèle économique des banques a-t-il évolué au fil des années?

Durant la phase assez longue (années 1960/1970) de « course aux guichets » (GLOUKOVIEZOFF, L'exclusion bancaire, le lien social à l'épreuve de la rentabilité, 2010) pendant laquelle les banques ont ouvert de nombreuses agences au plus près des populations, le « banquier » a le statut⁶² d'un notable bien ancré dans son territoire : il connaît très bien ses clients, et c'est sur sa capacité de jugement que repose ce qu'on appelle la réduction de l'incertitude entre la banque et son client. A cette époque, la pression commerciale est encore faible, lui laissant du temps pour conseiller, fidéliser ses clients, mais aussi les « éduquer » aux nouveaux produits bancaires. Les marges d'intermédiation, réalisées sur l'activité de prêt et le flux des nouveaux clients, suffisent à réaliser le chiffre d'affaires et la rentabilité attendus.

Mais au début des années 1980, ce marché commence à saturer, chaque adulte étant plus ou moins bancarisé. L'environnement économique et le mouvement de libéralisation des marchés (notamment pour le financement des entreprises) sont alors défavorables aux banques, réduisant les marges d'intermédiation. Il va falloir désormais **rentabiliser chaque client en l'équipant de divers produits et en facturant des commissions.**

Dans les années 1990, les banques fusionnent pour réaliser des économies d'échelle, suite aux privatisations et à l'exigence croissante de rentabilité. L'activité du conseiller se recentre sur la vente : **le banquier devient un commercial** ; le marketing se développe et s'appuie sur les technologies de « scoring » pour mieux évaluer les besoins mais aussi les risques des clients : **la consolidation informatique, centralisée, supprime le jugement du conseiller, trop coûteux et subjectif.** Les clientèles sont classées par score (notation) et rangées dans différents « segments ». A chaque segment correspond une prestation plus ou moins standardisée. On calcule pour ce faire votre « surface financière » et l'espérance de gain sur longue durée. **Plus vous êtes perçu comme un « mauvais » client, plus le temps que l'on vous accorde est réduit, et plus vos produits et services sont standardisés.**

Ce mouvement s'amplifie dans les années 2000, où les niveaux de marge (PAUGET & CONSTANS, 2010) très faibles du crédit immobilier, qui faisaient courir un risque systémique, sont **compensés par les revenus de la banque au quotidien** : cartes de paiement, packages mais aussi tarification des découverts et des incidents. Les taux de mobilité des clients sont quant à eux toujours assez faibles : autour de 7%.

⁶² Cf également les travaux de Jeanne Lazarus sur la sociologie de la banque.

On ne peut pas dire que ce mode de tarification ait beaucoup évolué depuis. Voici ce que disait l'ACPR en 2016 à propos des marges réalisées sur les prêts immobiliers, et de la nécessaire évolution de ce modèle :

« Sous l'effet des importantes vagues de rachats et de renégociations [...], les marges sur les encours telles qu'estimées par l'ACPR, qui se maintenaient autour de +0,4 % depuis mi-2014, ont rapidement baissé en 2016 pour atteindre +0,05 % en fin d'année, **un niveau inférieur au coût du risque** [...] cette baisse devrait se poursuivre au cours des prochains semestres. » (Analyses et synthèses, Le financement de l'habitat en 2016, ACPR, 2017)

« En dépit d'une remontée engagée mi-2016, l'environnement de taux bas continue de peser de façon importante sur les résultats des banques françaises, et en particulier sur ceux de la banque de détail en France [...] **cet environnement expose les banques françaises à des risques en cas de remontée trop brutale des taux.**

La digitalisation croissante de la relation client et l'émergence de nouveaux acteurs imposent aux banques de **poursuivre l'adaptation de leur modèle d'activité, particulièrement dans la banque de détail.**[...] une remontée des taux pourrait se traduire par une réorientation des dépôts vers les acteurs non traditionnels, à structure opérationnelle légère et qui seraient en mesure de proposer des conditions de rémunération des comptes plus attractives que celle offertes par les **banques à réseaux. L'adaptation de ces dernières, quoique clairement engagée, constitue un point de vigilance.**» (Analyses et synthèses, La situation des grands groupes bancaires français à fin 2016, ACPR, 2017)

4-2 Quel est le modèle économique pour les clients exclus bancaires ? Est-il rentable ? Est-il adapté ? Quelles conséquences a-t-il en matière d'inclusion bancaire ?

a) Quel modèle ?

Fabienne Pinos a consacré sa thèse⁶³ à la question de l'effet des modèles économiques sur l'inclusion financière des personnes. Elle confirme en cela les travaux de Georges Gloukoviezoff. Voici ce qu'elle affirme en synthèse :

« Les méthodes de travail et les produits standardisés développés par les établissements financiers dans des optiques de réduction des coûts et d'analyse statistique des risques apparaissent **particulièrement inadaptés aux populations fragiles.** Ces clients sont soumis prioritairement à un traitement de masse car ils présentent individuellement une faible espérance de rentabilité. Considérant la faible valeur ajoutée attendue individuellement, la recherche de rentabilisation du segment des populations précarisées s'est concentrée sur deux axes : la minimisation des frais de structure alloués (fermetures d'agences de proximité, limitation du temps informatif, absence de marketing dédié...) d'une part, un niveau relativement élevé de taux d'intérêt et de commissionnement justifié par l'évaluation d'un risque supérieur d'autre part. »

Il s'agit donc d'une part pour les banques **de perdre le moins possible d'argent, et donc de temps, avec ces clients.**

⁶³ Inclusion financière et populations précarisées : effets des business models des services financiers en France, Fabienne Pinos, thèse en économie et finances, Université de Bordeaux, 2015.

Comme l'illustrent également les travaux de Bérangère Brial et Evelyne Rousselet qui ont étudié plusieurs réseaux bancaires en France⁶⁴, les clients dont on juge le potentiel commercial faible sont en effet orientés systématiquement vers des canaux peu consommateurs de « temps commercial ». C'est ainsi que ces clients ne peuvent plus consulter leur solde bancaire dans l'agence mais sont renvoyés vers le distributeur qui se trouve à l'extérieur de l'agence. Aux dires de certains directeurs d'agence, ceci aurait également l'intérêt d'éloigner des conseillers les clients jugés comme plus risqués car ils pourraient influencer leur jugement par la compassion qu'ils suscitent.

Certains réseaux classent quant à eux les clients dans des « portefeuilles clients » organisés en fonction de ce potentiel commercial. Les portefeuilles des clients peu « intéressants » sont évidemment plus denses que les autres (jusqu'à plusieurs milliers de clients par conseiller). Autrement dit, **moins vous êtes « intéressants », moins vous avez de chance d'avoir un rendez-vous, ou même une réponse à vos questions.** Pourtant, les clients en situation de fragilité financière, pour la majorité d'entre eux, ont besoin, plus que d'autres, de conseils, d'informations, de solutions financières pour adapter leurs produits bancaires, savoir comment mieux les utiliser, prendre les bonnes décisions budgétaires, négocier avec leurs créanciers...

Il s'agit dans un second temps pour les banques de **réaliser malgré tout du chiffre d'affaires et de la marge sur ces clients.** Dans les UDAF, nous avons recensé de nombreux cas de personnes en difficultés financières qui sont reparties de leur rendez-vous⁶⁵ avec un crédit renouvelable pour équilibrer leur découvert autorisé, et parfois, en bonus, une assurance sur les accidents de la vie, ou une assurance décès. Il n'est pas sûr qu'il s'agisse là de la meilleure chose à faire à court terme.

La rentabilisation passe également par le prélèvement à distance, donc de manière très rentable, de frais d'incidents comme explicité précédemment. En bref, il s'agit surtout **d'une rentabilisation qui ne recherche pas la satisfaction du client.**

b) Quelle rentabilité ?

Finalement se pose une question centrale en matière d'inclusion bancaire : **les clients exclus bancaires sont-ils globalement rentables pour les banques?** En effet, s'il n'y a pas de rentabilité, il est illusoire d'attendre du marché qu'il réponde seul à cette demande. S'il y a rentabilité, il s'agit de voir alors si la satisfaction client est au rendez-vous.

Or, les dirigeants des banques de réseau considèrent que ces populations en difficultés financières ne sont pas rentables (a minima moins rentables que d'autres). C'est pourquoi ces établissements ne se « battent » pas pour recruter et fidéliser ces clients, voire cherchent à s'en « débarrasser ». C'est ce qui justifie aussi, pour un public spécifique, que la mission de service public d'accessibilité bancaire, confiée par l'Etat à la Banque Postale, est financée par une subvention publique. Ce faisant, l'Etat acte qu'il y a **défaillance de marché.**

A notre connaissance, il n'existe pas dans les banques de réseau de compte d'exploitation spécifique aux clientèles « fragiles » qui puisse prouver ce point. Mais on peut raisonner à l'inverse. Vu les tarifs des offres proposées, parfois encadrés, et les contraintes de rentabilité, à quoi peuvent ressembler les prestations ?

⁶⁴ Les clients fragiles : quand un risque en cache un autre !, Revue Banque, B. Brial et E. Rousselet, février 2016.

⁶⁵ Quand elles avaient la « chance » d'en avoir.

C'est l'exercice auquel s'est attelée Fabienne Pinos à propos de la Gamme de moyens de Paiement Alternatifs au chèque (GPA), l' « ancêtre » de l'offre clients « fragiles », proposée depuis une dizaine d'années : « Pour une offre GPA tarifée à 36€ annuels, il faut rester en deçà d'une ½ heure de ressource (Ndlr : humaine) affectée par an pour maintenir l'équilibre ; au-delà et sur la base d'un coût horaire moyen évalué à 86,7€, la banque perd de l'argent. »

Autrement dit, vu les faibles tarifs imposés par le législateur, pour ne pas pénaliser ces publics probablement, la banque ne gagne que très peu d'argent voire en perd. Ceci explique la **très faible diffusion de l'offre GPA en France, et le constat peut être reproduit pour l'actuelle offre « clients fragiles »** qui est au même plafond tarifaire. Certaines banques de réseau proposent même l'OCF gratuitement. Mais on peut penser qu'elles le font plutôt au titre de leur RSE, avec si possible peu de volumes, plutôt que dans une démarche commerciale forte basée sur la mutualisation entre clients « riches » et clients « pauvres ». D'ailleurs, selon les sources disponibles, **la Banque Postale aurait produit à elle seule près de 40% des offres « clients fragiles » en France.**

Pourtant, comme nous l'avons démontré, certains de ces clients ne sont pas facturés que de cotisations... **73% des conseillers bancaires interrogés par le syndicat CGT-Banques estiment d'ailleurs que les clients exclus bancaires sont rentables dans leur établissement.**

La question est de savoir aussi à **quelle échelle de temps** on attend une rentabilité. Certaines banques ont mesuré que **les clients en situation d'exclusion bancaire pouvaient être rentables... mais après plusieurs années.** Pour certains établissements, c'est beaucoup trop long et incompatible avec les exigences court-termistes des marchés.

En l'absence de statistiques solides sur cette question, il reste donc difficile de trancher en ce qui concerne les banques de réseau.

Qu'en est-il des néobanques qui ciblent pour certaines d'entre elles les populations exclues des banques de réseau? C'est le cas notamment du **Compte-Nickel** :

- A fin septembre 2017, 19,5% de ses clients gagnent moins de 500€ par mois, 34% entre 500 et 1000€, et 26% entre 1000 et 1500€.
- 32% sont demandeurs d'emploi ou sans revenus réguliers.
- 85% ont un patrimoine inférieur à 20 000€.
- 22% sont hébergées, 64 % locataires
- 72% des clients utilisent leur Compte Nickel comme compte principal

Parmi leur clientèle se trouvent donc une bonne partie de clients qui seraient jugés comme « peu intéressants » par les banques de réseau. Ce sont ces publics qui utilisent surtout ce compte comme compte principal. Ceux qui utilisent Compte-Nickel comme compte secondaire ont des revenus un peu plus élevés.

Leur modèle économique est différent des banques de réseau : il faut payer un abonnement de 20€ par an pour bénéficier de la carte et du service client (à distance), puis la tarification se fait à l'acte pour tout ce qui relève du dépôt et retrait d'espèces (en bureau de tabac ou en distributeur). En

matière de frais d'incidents, les tarifs sont beaucoup plus réduits : 5€ par rejet à partir du 3^{ème} prélèvement rejeté du mois, ou 20€ pour les frais de saisie/ATD⁶⁶.

Le modèle marketing est très différent également. Il n'y a pas d'agences⁶⁷, pas de produits d'épargne, pas de crédit proposé du fait du statut d'établissement de paiement. De ce point de vue, leur offre ne répond pas totalement à l'ensemble des besoins en matière de produits bancaires.

Malgré une clientèle plus précaire que la moyenne, et une très faible tarification en matière d'incidents, le Compte-Nickel devrait atteindre une rentabilité d'ici la fin 2017, notamment grâce aux comptes principaux, c'est-à-dire plutôt les clients à faibles revenus. La tarification annuelle moyenne est de 58€ par client (dont 22€ de retrait). Mais ce ne sont que des moyennes, il faudrait pouvoir se focaliser sur les clients qui ont un usage quotidien des espèces pour voir si cette offre leur est bien adaptée. Quoi qu'il en soit, le cap des 700 000 clients a été dépassé. Pour une « fintech » de seulement 3 ans, ce résultat est exceptionnel. Qu'en pensent leurs clients ?

Selon les enquêtes internes de Compte-Nickel, le taux de satisfaction atteint les 95% à 3 et 12 mois d'ancienneté. **Il n'y aurait donc pas de fatalité : on pourrait donc être à la fois rentable et satisfaire des clients exclus bancaires.** Il faudra maintenant suivre ce résultat dans le temps.

c) Ce modèle économique est-il adapté aux clients exclus bancaires?

Les clients exclus bancaires sont marqués d'un double handicap par les banques de réseau. Ils sont considérés tout d'abord comme **peu intéressants sur le plan commercial**, compte tenu notamment de leurs faibles revenus ou de la précarité de leur situation professionnelle et/ou familiale, mais aussi comme **plus risqués**, au sens prudentiel du terme, ce qui a pour conséquence de les exclure de certains produits (crédit) ou a minima de leur donner accès à ces produits mais à un tarif plus élevé (taux d'intérêt).

Cette mécanique est directement liée à **l'utilisation des techniques de scoring**, chargées d'évaluer le profil du client dès le premier rendez-vous. Il s'agirait presque selon Georges Gloukoviezoff⁶⁸ d'une **prophétie autoréalisatrice**⁶⁹. Selon lui, à partir du moment où la banque vous juge risqué, elle vous accorde des produits et prestations très rentables mais non adaptées (crédit renouvelable vs prêt personnel, frais d'incidents), et vous prive d'une relation client qui aurait pourtant le mérite de la pédagogie et de la réduction de l'incertitude. Ce faisant, le client risque d'avoir de mauvais usages de ses produits, et de tenter de masquer ses difficultés vis-à-vis d'un conseiller en qui il n'a pas confiance : la prophétie de fragilité s'auto-réalise.

En outre, les techniques de scoring se basent sur l'historique des clients. Quand un nouveau client arrive, l'établissement regarde si les autres clients ayant des caractéristiques similaires sont, en moyenne, de bons clients. Il s'agit donc d'un traitement statistique, de masse. Si vous avez la malchance d'appartenir à une catégorie mal notée, vous n'aurez pas accès au produit (prêt, découvert) ou au service (conseiller personnalisé), même si vous êtes solvable. Cette technique

⁶⁶ Entre 80 et 130€ dans les banques de réseau.

⁶⁷ En tout, près de 200 personnes travaillent chez Compte-Nickel.

⁶⁸ Il parle plus exactement de « cercle vicieux de la réduction de l'incertitude », p.146.

⁶⁹ https://fr.wikipedia.org/wiki/Proph%C3%A9tie_autor%C3%A9alisatrice

repose donc totalement sur la qualité de l'échantillon initial de clientèle. En théorie, les établissements de crédit ont donc tout intérêt, à intervalle régulier, à vérifier si cet échantillon est toujours valide : par exemple, prêter à une catégorie à laquelle on ne prêtait pas... mais, selon nos sources, ce travail est de moins en moins effectué, car jugé trop coûteux et trop long⁷⁰. Or, si l'on ne prête jamais à des catégories de clients, ils ne pourront jamais démontrer qu'ils sont de bons clients. A l'inverse, si des catégories de clients à qui l'on prête ont de plus en plus de défaut de remboursement, ils risquent d'être exclus à terme. **Sans mise à jour de leur échantillon, les techniques de scoring sont donc des « machines à exclure »**. Pourtant, depuis leur implantation, la société a évolué. Ces scorings privilégient les situations stables : un cadre marié, avec des enfants, en CDI ou mieux, fonctionnaire, est le client parfait. A l'inverse, les personnes en interim ou en CDD ont beaucoup de difficultés à obtenir des prêts. **A l'heure de la « flexi-sécurité », du développement de l'auto-entrepreneuriat, les établissements vont nécessairement devoir revoir leur modèle d'évaluation du risque** sous peine de passer à côté de nouvelles clientèles de plus en plus nombreuses, ou de ne pas satisfaire leurs clientèles existantes.

Fabienne Pinos affirme elle aussi que les modèles bancaires, sélectionnant avant tout les capacités d'autonomie, la solvabilité et le potentiel commercial, entretiennent l'exclusion financière et sociale :

*« Manque de ressources, incapacité à en générer de façon régulière et suffisante, incidents avérés, dépendance, sont les marques les plus visibles de la précarité. **Ces marques, assimilées à de l'incertitude, sont traitées comme des risques par les établissements financiers.** La précarité constitue un système complexe dans lequel chaque élément peut être à la fois cause et conséquence d'un autre. L'exclusion financière appartient à ce processus et contribue à le nourrir, en produisant un impact négatif sur l'inclusion sociale des populations précarisées. »*

*« Même soumis à une réglementation dense et protectrice pour les clients, les produits et services bancaires restent une activité marchande, répondant à des critères de rentabilité et de gestion des risques. Face à l'insécurité financière, présente ou à venir, les établissements financiers appliquent un modèle économique sélectif et défensif, aux process standardisés. Ainsi, **sans remise en question des jugements, des modèles d'évaluation et des comportements vis-à-vis de la précarité, le système bancaire participe aux processus d'exclusion.** »*

On notera pour terminer cette partie que **la stigmatisation participe de l'exclusion** : personne n'a envie d'être client d'une « banque des pauvres ». Les clients doivent donc avoir, en plus d'offres adaptées à leurs besoins et capacités, un minimum de choix en matière de prestataire de services bancaires.

⁷⁰ Il faudra suivre le développement de l'intelligence artificielle et de l'usage du big data, car ils sont susceptibles de modifier la façon d'évaluer le risque et le comportement du client, de façon positive sans doute... mais ceci pose aussi des questions en matière de protection des données personnelles.

4-3 Ce qui devrait inciter les banques à changer de modèle

a) *L'oligopole⁷¹ bancaire français mis sous pression de tout côté*

On ne compte plus les articles de la presse économique annonçant l'arrivée de nouveaux acteurs dans le champ de la banque de détail, que ce soit en matière de moyens de paiement avec l'essor des « néobanques », ou en matière de crédit (financement participatif). Au-delà de ces initiatives qui semblent encore « petites » à côté des grands groupes bancaires, ce sont maintenant des géants qui s'intéressent à ce secteur. On pense bien sûr aux GAFAs⁷² (Google, Apple, Facebook, Amazon) ou même aux BATX chinois (Baidu, Alibaba, Tencent et Xiaomi) qui peuvent s'appuyer sur le « big data », sans oublier les opérateurs de téléphonie et leurs immenses fichiers clients.

Cette ouverture est directement voulue par la Commission européenne qui cherche à construire un grand marché unique des services financiers en Europe, qui soit stimulé par une forte concurrence entre acteurs. En France, la loi Macron a, qui plus est, facilité la mobilité bancaire. L'environnement législatif et réglementaire est donc défavorable au maintien de l'oligopole bancaire français.

En parallèle se profile également l'essor de la blockchain, qui a poussé les banques à expérimenter cette technologie pour ne pas risquer de se faire phagocyter par la promesse de désintermédiation qu'elle porte en elle.

En bref, **la pression est très forte pour les grands groupes bancaires français, dont la « rente oligopolistique » est directement dénoncée** par certains think tanks⁷³.

b) *L'enjeu de la recommandation client*

Le **modèle pénalisant** des banques de réseau, illustré par les frais d'incidents, basé sur l'immobilité voire le silence des clients, est **complètement obsolète à l'heure des réseaux sociaux**. L'enjeu est non seulement de fidéliser les clients, mais de faire en sorte qu'ils promeuvent leur établissement auprès de pairs : c'est **la recommandation client**.

Déjà en 2013, le cabinet Bain & Company publiait une étude sur « l'enjeu de la recommandation client dans la banque de détail ». Il s'agit ici de faire en sorte d'avoir plus de clients « prescripteurs » que des clients « détracteurs ». Voici ce que ce cabinet disait à propos **des établissements français, classés 11èmes sur 14 pays étudiés** : « Parmi les principaux enseignements de cette étude, nous observons que les grands réseaux ne répondent pas pleinement à l'attente croissante des clients d'un retour à l'essentiel : la « juste qualité de service pour le prix payé ».

Pourtant, selon ce cabinet, **les clients « prescripteurs » créent deux fois plus de valeur que les « détracteurs »**, et c'est avant tout la qualité du service client, plus que le prix ou l'image, qui crée la recommandation ou la détraction. En conclusion, Bain & Company invite les banques de détail

⁷¹ Cf les travaux académiques de Jézabel Couppey-Soubeyran : <https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/cercle-159557-operation-deconcentration-2020127.php>

⁷² <http://www.revue-banque.fr/banque-detail-assurance/article/open-bank-une-aubaine-pour-les-gafa>

⁷³ <https://www.generationlibre.eu/dossiers/casser-la-rente-bancaire-francaise/>

françaises à évoluer « **à un moment où leur modèle historique commence à montrer des signes d'essoufflement** ». C'était il y a 4 ans.

Plus récemment, plusieurs sondages⁷⁴ confirment les attentes des clients en la matière, qu'ils soient ou non en situation de fragilité : **être considérés⁷⁵ par leurs conseillers, et avoir une relation de proximité.**

c) *Si les banques ne veulent pas des clients en situation de fragilité, la fragilité viendra à eux*

L'OCDE a démontré⁷⁶ que dans l'ensemble des pays de sa zone, y compris en France, c'est **40% de la population qui décroche économiquement par rapport aux 60% restants**. Ce chiffre qui semble très élevé est régulièrement conforté par différentes études.

Il existe deux sources principales pour évaluer ces questions. Tout d'abord, **les budgets-types⁷⁷ de l'UNAF** visent à chiffrer les besoins nécessaires pour que les familles puissent vivre dans des conditions décentes, en prenant en compte les recommandations d'experts. Ces budgets identifient les besoins d'une famille-type et calculent ainsi les sommes nécessaires pour les couvrir.

On citera également le travail⁷⁸ de **l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES)** sur les budgets de référence, valorisation monétaire du panier de biens et services nécessaires à la participation à la vie sociale en France. On peut concevoir le budget de référence comme une borne délimitant une nouvelle couche de la population, qui n'est pas pauvre d'un point de vue statistique mais quand même sous contraintes financières, ce « halo de précarité » qui entoure la pauvreté monétaire.

Selon nos estimations, en extrapolant les résultats de l'ONPES à l'ensemble de la population française, ce seraient **près de 8 millions de ménages qui seraient dans ce halo de précarité**. Ajoutés aux 3,6 millions de ménages pauvres, on arriverait à un total de 11,6 millions de ménages qui n'auraient pas un budget suffisant pour participer à la vie sociale, soit 40% de la population française.

Le sondage Cofidis-CSA déjà cité plus haut (2017) demande depuis plusieurs années aux Français comment ils jugent leur situation financière. **26% des personnes interrogées sont dans une dynamique négative (désépargne voire endettement), tandis que 31% ont du mal à boucler leur budget**, comme l'illustre la figure ci-dessous :

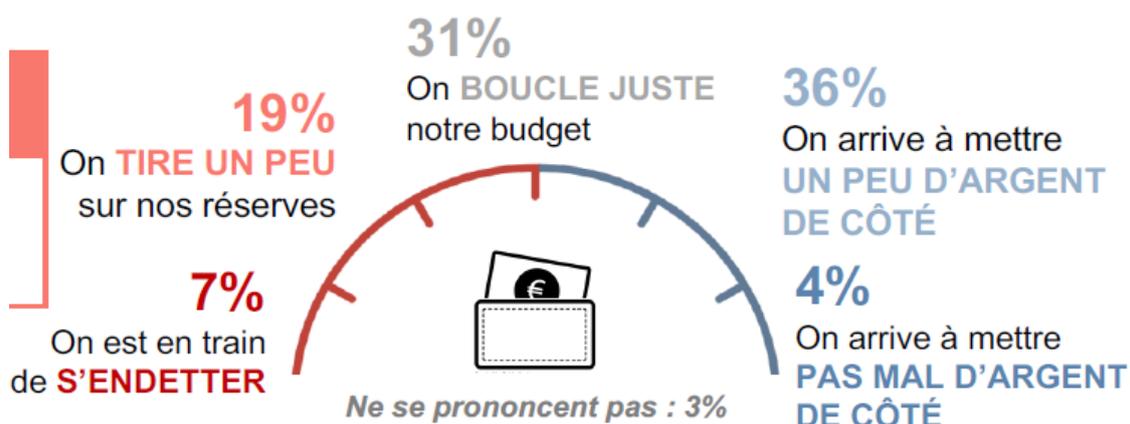
⁷⁴ https://www.latribune-fr.cdn.ampproject.org/c/www.latribune.fr/entreprises-finance/banques-finance/banque-le-digital-c-est-bien-la-proximite-c-est-mieux-749447.html?amp=1&lipi=urn%3Ali%3Apage%3Ad%3Aflagship3_detail_base%3Bx%2BPnp%2FNDSE6SyUc9h2zdUA%3D%3D

⁷⁵ <http://www.cbanque.com/actu/64137/7-francais-sur-10-deplorent-etre-juste-un-numero-pour-leur-banque>

⁷⁶ OCDE (2015), *Tous concernés : pourquoi moins d'inégalité profite à tous*, Editions OCDE, Paris.

⁷⁷ <http://www.unaf.fr/spip.php?rubrique160>

⁷⁸ <http://www.onpes.gouv.fr/Le-rapport-de-l-ONPES-2014-2015.ht> (ml)



Les cabinets Ailancy⁷⁹, spécialisé dans la finance, et Koinè Conseil confirment quant à eux cette tendance à l'augmentation des situations de fragilité, structurelles ou passagères, et proposent de nouvelles stratégies commerciales aux établissements bancaires.

Autrement dit, si les clients en situation de « fragilité financière » ne représente actuellement pas un **enjeu « de masse » pour la plupart des établissements** (à part peut-être à la Banque Postale), il est tout à fait probable que cela le devienne à terme, face aux mutations de l'emploi citées plus haut, mais aussi à la hausse tendancielle des maladies de longue durée ou des séparations.

Dès lors il y a aura un **enjeu commercial important**, car les clients « premium », patrimoniaux, qui sont la cible privilégiée des établissements bancaires, ne voudront pas être suréquipés dans l'ensemble de leurs banques. Il faudra bien, pour atteindre les objectifs de chiffre d'affaires, jouer sur la masse. Ce que l'on peut souhaiter alors, c'est que **ce sujet de la « fragilité financière » mobilise dans les établissements bancaires les équipes marketing plutôt que les équipes RSE**, car il faudra trouver un modèle qui place la relation client au cœur de la prestation bancaire.

4-4 Des initiatives bancaires qui montrent qu'un autre modèle est possible, pour tous les clients

Depuis plusieurs années, plusieurs établissements ont développé des structures internes d'accompagnement de leurs clients en difficultés. Le Crédit Agricole a lancé les Points passerelles il y a 20 ans, les Caisses d'Épargne les Parcours Confiance, la Banque Postale le service « L'Appui », mais on peut citer également BNP Personal Finance et bien d'autres.

Certaines caisses ont développé des offres adaptées aux budgets contraints, comme la caisse du Crédit Agricole Pyrénées-Gascogne, avec son offre⁸⁰ « budget épaulé ».

Il s'agit en fait de pratiquer le métier de banquier autrement, de façon « bienveillante » pour remettre à flot le client qui fait face à des difficultés ou est susceptible de le devenir. Il faut saluer ces initiatives qui ont le mérite d'exister et encourager les dirigeants des banques à renforcer leurs moyens pour les diffuser à grande échelle.

⁷⁹ <http://www.ailancy.com/wp-content/uploads/2014/04/Cienteles-fragiles.pdf>

⁸⁰ <https://www.ca-pyrenees-gascogne.fr/particuliers/tous-nos-produits-particuliers/budget-epaule.html>

Ces expérimentations sont pour eux **des cellules de recherche et développement, tant sur le plan économique que RH, à l'heure d'un profond « blues du banquier »⁸¹**.

⁸¹ <https://www.lenouveleconomiste.fr/le-blues-du-banquier-60766/>

Et <https://www.alternatives-economiques.fr/salaries-banques-haute-pression/00080733>

5/ LES FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES : LE SIGNE D'UNE INCLUSION BANCAIRE ENCORE PERFECTIBLE, DES SOLUTIONS POUR REDUIRE LA FACTURE DES CLIENTS

Les frais d'incidents bancaires sont tellement lourds pour certains clients que c'est la preuve flagrante d'une défaillance en matière d'inclusion bancaire.

Mais l'inclusion bancaire ne se résume pas, bien entendu, à la seule question de la tarification. Il s'agit aussi de donner des informations et des conseils bienveillants pour que les clients puissent choisir leurs produits bancaires en connaissance de cause.

Encore faut-il que les offres correspondent aux besoins et attentes des clients. De ce point de vue, il reste encore une marge de progrès pour s'adresser aux clientèles en situation d'exclusion bancaire.

Quel rôle pour le législateur ? De notre point de vue, il n'a plus à concevoir lui-même de nouvelles offres bancaires de base, ce qui a pu être fait par le passé. Il est très difficile aujourd'hui de s'y retrouver entre le droit au compte, l'offre « clients fragiles », le service bancaire de base, la mission d'accessibilité bancaire de la Banque Postale... sans parler des nouvelles prestations de base⁸².

Son rôle devrait consister désormais à faire en sorte que « l'offre rejoigne la demande » par des incitations plus ou moins fortes, et en indiquant aux établissements, par la réglementation, quelles sont les « voies sans issue ». Si cet exercice n'est pas fructueux, il s'agira d'organiser une péréquation pour que chacun puisse bénéficier de prestations adaptées, condition sine qua non d'une inclusion bancaire réussie.

5-1 Plafonner réellement les frais d'incidents bancaires

En 2010, le rapport Pauget-Constans⁸³ affirmait : « *le plafonnement des frais pour incidents de paiement, s'il a éliminé les abus, n'a pas empêché les phénomènes de « cascade de frais » et s'est traduit par un alignement de la majorité des établissements sur les plafonds. La gamme de paiements alternatifs n'a pas été suffisamment promue par les banques.* ». L'UNAF renouvelle par cette étude ce constat sept ans plus tard, malgré la loi de 2013, que ce soit en matière de cascades de frais, ou de développement de l'offre « clients fragiles ».

C'est pourquoi baisser les plafonds de tel ou tel type de frais d'incidents serait peu efficace, puisqu'il occasionnerait à coup sûr la création d'un nouveau type de frais comme on l'a vu plus haut. Il faut donc proposer un **plafonnement global de tous les frais liés aux incidents ou irrégularités du compte**.

Ceci aurait le mérite de pousser les établissements à inverser leur mouvement, obsolète, de toujours plus de tarification pénalisante, et à compenser cette baisse de PNB par une augmentation sur d'autres produits, utilisés par une plus grande masse de clients : crédit immobilier voire packages. Ce serait là une première possibilité de péréquation entre clients, et aurait des avantages en matière prudentielle si l'on reprend le point de vue l'ACPR sur les taux bas des prêts immobiliers.

⁸² <http://www.lesclesdelabanque.com/Web/Cdb/Particuliers/Content.nsf/DocumentsByIDWeb/AMGKDV?OpenDocument>

⁸³ https://www.economie.gouv.fr/files/finances/services/rap10/20100708_synthese_rapport_Pauget_Constans.pdf

Bien entendu, si l'on s'en tient à cette seule réglementation, le risque est grand que les banques se débarrassent de ces clients en situation d'exclusion bancaire. **Il faut donc agir de concert pour, au contraire, les inciter à les fidéliser.**

5-2 Inciter les établissements à mieux servir les clients exclus bancaires

a) *L'exemple symbolique de la Gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque(GPA)*

Comme le rappelait il y a quelques années la Fédération bancaire française⁸⁴, « *les banques se sont engagées en novembre 2004 dans le cadre du CCSF à proposer une gamme de moyens de paiement alternatifs. Elle est disponible depuis octobre 2005 dans toutes les agences bancaires ; la profession multiplie les initiatives pour la faire connaître au plus grand nombre.* »

En réalité, la diffusion a été très faible. Pourtant, des « relances amiables » ont été faites par l'Etat en 2006 (plan d'action) puis en 2011 (bons usages professionnels) à la suite du rapport Pauget-Constans.

La raison fondamentale de cet échec est simple : **la diffusion de cette offre, trop peu rentable pour les banques, contrarie leurs objectifs commerciaux.** Il n'y a donc logiquement aucune stratégie commerciale associée, et les conseillers bancaires n'ont aucun intérêt à la promouvoir, si tant est qu'il la connaisse. **Il ne suffit visiblement pas d'appeler à la responsabilité sociale de la Place bancaire pour qu'elle s'exerce**, en tout cas sur cette **question ouverte depuis 2004**. D'autant que l'offre qui a succédé à la GPA, l'offre « clients fragiles », suit le même chemin, puisqu'elle ne couvre que 10% des besoins selon l'OIB.

Il faut donc de notre point de vue « changer de braquet », en **renforçant d'une part les contrôles réalisés par l'ACPR**, et d'autre part en jouant sur la **réputation de chaque établissement** pour stimuler la concurrence. Sur ce dernier point, **l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire** devrait **rendre nominatives les informations collectées en matière d'inclusion bancaire**, comme le demandent de nombreuses associations.

Ce principe de mise en concurrence des établissements sur un sujet sociétal ne bloque en rien leur liberté commerciale. Il a juste vocation à valoriser les efforts de ceux qui prennent en considération cette question. Au-delà de la réputation, il est possible de réfléchir à des **mécanismes financiers complémentaires pour récompenser les établissements « vertueux »**, que ce soit dans l'attribution de marchés publics (clauses d'inclusion bancaire), ou dans certains allègements fiscaux⁸⁵ comme ceux qui viennent d'être annoncés par le Gouvernement.

b) *Faire évoluer les offres bancaires*

Une fois cette mise en mouvement effectuée, il s'agit donc d'aider les établissements volontaires à faire évoluer leurs offres au sens large du terme, c'est-à-dire **produits, services, processus, relation client et modèle économique**, pour s'adapter aux besoins et capacités des clientèles exclues bancaires.

⁸⁴ <http://www.fbf.fr/fr/la-banque-des-particuliers/moyens-de-paiement/cheques/des-moyens-de-paiement-pour-ceux-qui-n%E2%80%99ont-pas-de-chequier>

⁸⁵ http://www.agefi.fr/regulation/actualites/article/20170920/l-exoneration-partielle-taxe-salaires-concernera-227300?utm_source=newsletter&utm_medium=quotidienne_17h&utm_campaign=20092017

Fabienne Pinos a fait une synthèse, non exhaustive, de ces besoins : « *Dans ces conditions, il est possible d'établir que pour être adaptés à ces ménages, les produits et services financiers doivent :*

- *s'ajuster au moindre coût, car leurs charges contraintes sont déjà élevées comparativement à la faiblesse de leurs revenus,*
- *permettre de manipuler de petits montants, car les budgets sont restreints et s'équilibrent à la dizaine d'euros près voire moins,*
- *faciliter la gestion des décalages entre des revenus instables et des besoins de consommation quotidiens, notamment lorsqu'il s'agit de retards dans la perception de prestations sociales,*
- *accompagner la constitution d'une épargne continue, même minime, en vue de limiter l'exposition aux aléas. »*

C'est aux associations de **faciliter le travail des équipes marketing des banques pour faire connaître ces publics, leurs attentes**, et construire collectivement des offres qui soient à la fois rentables, si possible, pour la banque et satisfaisantes pour leurs clients. Ce qu'il faut éviter dans cet exercice, c'est qu'il n'y ait qu'une seule banque qui veuille bien relever ce défi, car nous aurions alors un risque fort de stigmatisation.

En l'espèce, plusieurs améliorations semblent possibles pour l'offre « clients fragiles », **une fois que les incitations auront été mises en place, et non avant :**

- Supprimer l'usage du terme « fragiles », qui est non pertinent et surtout stigmatisant
- Communiquer plus sur l'existence de cette offre
- Identifier des prescripteurs en qui les clients ont confiance

Mais l'OCF n'est pas l'alpha et l'omega de l'inclusion bancaire. Beaucoup de clients n'en veulent pas. Il faudrait sans doute réfléchir à proposer en sus une offre plus étoffée, incluant un découvert minimum et une carte de paiement classique (sans contrôle systématique), mais à un tarif plus élevé.

5-3 Développer la fonction de tiers de confiance pour faire le lien entre la demande et l'offre : l'importance des Points conseil budget

Certaines personnes que nous avons interrogées soulignent **l'importance des solidarités familiales**, en plein ou en creux :

- « *J'avais de l'aide, avec ma famille. Ils me ramenaient à manger. » (Julie Bouin)*
- « *Je n'ai pas de famille, ni d'un côté, ni de l'autre. C'est pour cela que c'est un peu plus dur, quand on n'a pas du tout de famille. Je pense que c'est la raison pour laquelle ça a été si vite dans le rouge. » (Franck Desgeorges)*

Mais d'autres ne souhaitent pas parler de leurs problèmes à leurs proches, par sentiment de honte. Ils font appel plus facilement à des tiers, comme les conseillers dans les UDAF, pour un **soutien à la fois technique et moral :**

- « *Tout ce qui est juridique, les papiers, les démarches... C'est la conseillère de l'UDAF qui m'a tout fait. Et puis il y a aussi un soutien moral, c'est important. » (Yann Levan)*

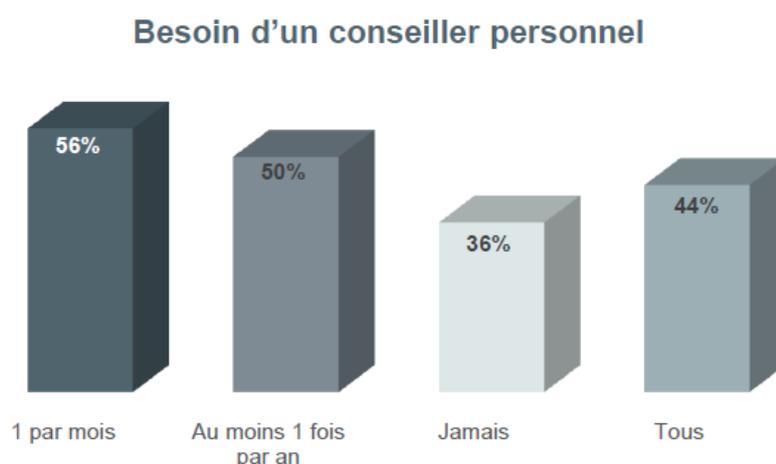
- « La conseillère de l'UDAF m'apporte du réconfort, de l'écoute, des conseils surtout, son savoir avec tout ce qui est administratif... C'est énorme. Et puis c'est quelqu'un d'honnête, et ça aussi c'est très important. Parce que vous lui faites confiance. » (Franck Desgeorges)

Bien souvent, ces personnes se perdent dans la jungle de la contractualisation et des offres. Ils se retrouvent parfois à être assurés deux ou trois fois pour le même risque, ou possèdent des assurances inadaptées, comme des assurances obsèques à l'âge de 20 ans...

Au-delà de l'aspect comptable, **l'accompagnement budgétaire a des impacts sur l'estime de soi**, comme le confirme une conseillère UDAF : « Les gens deviennent fiers de faire des économies pour la première fois. Ils ont du mal à déposer un dossier de surendettement, car c'est encore bien souvent perçu comme un acte honteux, synonyme d'échec, mais une fois le dossier accepté, les gens revivent, et cela se voit même pas dans leur posture : ils ne sont plus courbés comme avant, par le poids des dettes et de la honte, mais se relèvent. »

Cette importance de l'accompagnement a été soulevée par le rapport Pauget-Constans : « en plus de la rémunération du service rendu par la banque, les commissions d'intervention et les frais de rejet ont en principe une dimension pédagogique. Le niveau des frais pratiqués doit dissuader les consommateurs concernés de se livrer à des achats ou des paiements lorsqu'ils n'en n'ont pas les moyens. Les situations dans lesquelles plusieurs dizaines de rejets et de dépassements de découvert surviennent dans le mois révèlent que le consommateur fait face à une difficulté de gestion budgétaire dont il ne parvient pas à sortir. C'est donc d'un **accompagnement spécifique dont ce consommateur a besoin, le caractère dissuasif des frais étant manifestement insuffisant.** »

Les études disponibles sur les frais d'incidents confirment **qu'il existe une demande forte pour cette fonction de conseil, que le banquier ne propose plus**. L'étude Panorabanques précise que 56% des personnes dépassant leur découvert autorisé tous les mois déclarent avoir besoin d'un conseiller personnel.



Graphique 25 : part des personnes déclarant avoir besoin d'un conseiller personnel en fonction de la fréquence du dépassement de leur découvert autorisé – Etude Panorabanques, 2017

Pour ce faire, **les Points conseil budget (PCB)**, expérimentés depuis 2016 par l'Etat, sont tout indiqués pour porter cette fonction de conseil et d'articulation avec les établissements teneurs de compte, à condition de dégager un modèle économique qui soit pérenne. Leur utilité a été rappelée par la mission IGAS/CGEFI et par la Cour des Comptes, en particulier en ce qui concerne les PCB de niveau 1⁸⁶. L'idée de constituer un fonds public qui serait abondé par des créanciers, des employeurs, et des pouvoirs publics semble intéressante à explorer pour pouvoir **investir dans la prévention du surendettement, dont les coûts sociaux et économiques sont considérables.**

5-4 Autres propositions pour réduire les frais d'incidents

Très souvent, les personnes en difficultés financières n'arrivent pas à adapter le prélèvement de leurs dépenses contraintes aux éventuels décalages temporels de leurs ressources, ce qui est source de dépassement du découvert autorisé. Dans certains cas, le changement de date de prélèvement est gratuit, mais souvent pour certains types de clients (solidaires...). Nous proposons **d'étendre la gratuité de ce service à l'ensemble des créanciers et de leurs clients.**

Le rapport Pauget-Constans a également pointé l'inadéquation du niveau du découvert autorisé comme source de frais d'incidents : *« les commissions d'intervention correspondent dans la plupart des cas à la rémunération du service que délivre la banque en analysant l'état du compte au cas par cas pour traiter une irrégularité de fonctionnement, notamment une absence de provision. Dans cette dernière hypothèse, l'autorisation spéciale de dépassement de découvert est donnée dans près de 90% des cas. Ceci signifie que la banque estime de manière quasiment systématique que le client est capable de faire face au niveau de découvert qui est atteint par l'autorisation du paiement sans provision. Dès lors, il serait préférable que le client puisse disposer dès le départ d'un niveau de découvert plus élevé et révisé périodiquement. »*. Il s'agit donc de **réfléchir avec les établissements bancaires et le régulateur pour voir dans quelle mesure les montants de découvert autorisé pourraient être relevés.**

Une autre mesure possible consisterait à **abaisser la durée au-delà de laquelle un établissement bancaire doit proposer une offre de prêt personnel en remplacement d'un découvert continu.** Actuellement, cette durée est fixée à 90 jours consécutifs.

Concernant les frais d'incident à proprement parler, un **travail de simplification et d'harmonisation des dénominations et des relevés annuels** pourrait être mené au sein du CCSF, pour améliorer leur lisibilité.

Par ailleurs, à l'heure de la digitalisation, il serait **pertinent que les lettres d'information prévues par la loi soient gratuites ou a minima remplacées par des systèmes d'alerte moins coûteux** comme les SMS (quitte à faire une étude préalable sur les usages numériques dans la fourniture de services bancaires).

⁸⁶ Le réseau UNAF/UDAF est le premier réseau de PCB1, avec 15 UDAF labellisées.

Sur le plan statistique, des approfondissements sont possibles en ce qui concerne la collecte de données organisée par l'OIB en matière de frais d'incidents bancaires. L'INSEE devrait être également mobilisé pour ce qui relève de leurs aspects macroéconomiques, comme demandé depuis plusieurs années.

Conclusion générale :

L'Etat a obligé les Français, depuis les années 1970, à se bancariser. Posséder un compte bancaire et des moyens de paiement scripturaux (carte, chèque) est devenu une condition sine qua non pour vivre normalement. La question bancaire est devenue dès lors une question sociale. En privatisant le secteur bancaire dans les années 1980, l'Etat a transféré une responsabilité sociale aux banques : celle de servir l'ensemble de la population. Depuis ces privatisations, force est de constater que l'exclusion bancaire est apparue. Malgré les lois votées pour l'endiguer, elle perdure trente ans après et a de lourdes conséquences sur les familles concernées. Nous en avons vu quelques exemples dans cette étude consacrée aux frais d'incidents bancaires.

C'est donc à l'Etat d'inciter la Place bancaire à prendre enfin ses responsabilités ou, à défaut, d'organiser une péréquation (par exemple selon un principe de « pay or play ») pour que chacun puisse avoir des services bancaires adaptés à ses besoins et capacités, en évitant par ailleurs d'avoir une « banque des pauvres ».

Ce mouvement est nécessaire, non seulement pour les clients en situation d'exclusion bancaire, mais pour les banques elles-mêmes. Confrontées à de nombreuses mutations dans leur environnement (concurrence accrue, intelligence artificielle, blockchain, flexisécurité, décrochage économique de 40% de la population...), les banques de réseau vont devoir remettre la satisfaction client au cœur de leur modèle. En apprenant avec les associations à servir correctement les clients les plus contraints sur le plan financier, elles pourront tirer des enseignements valables pour la masse de leurs clients qui traversent ou traverseront des situations de fragilité.

Bibliographie

ACCARDO, J., BILLOT, S., & BURON, M.-L. (2017). Les revenus, la consommation et l'épargne des ménages par grande catégorie entre 2011 et 2015 . *Insee Références*.

ACPR. (2017). La situation des grands groupes bancaires français à fin 2016. *Analyse et synthèse*, 18.

ALBEROLA, E., ALDEGHI, I., & MULLER, J. (2016). *La vie sociale entravée des familles modestes*. Crédoc.

ASSEMBLEE NATIONALE. (2013). *Commission des Finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire; Compte rendu n° 68*. Récupéré sur Assemblée Nationale: <http://www.assemblee-nationale.fr/14/cr-cfiab/12-13/c1213068.asp>

- BAIN & COMPANY. (2013). *Les enjeux de la recommandation*.
- BANQUE DE FRANCE. (2015). *Étude sur les parcours menant au surendettement*.
- BANQUE DE FRANCE. (2015). *Rapport annuel de l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire*.
- BANQUE DE FRANCE. (2016). *Rapport annuel de l'Observatoire de l'inclusion bancaire*.
- BIGOT, R., CROUTTE, P., & MULLER, J. (2011). *La culture financière des Français*. Crédoc.
- CBANQUE. (2009). *Agios : les commissions d'intervention illégales selon l'INC*. Récupéré sur CBANQUE: <http://www.cbanque.com/actu/12817/agios-les-commissions-intervention-illegales-selon-inc>
- CCSF. (2017). *Rapport annuel de l'Observatoire des tarifs bancaires*.
- CLCV. (2017). *Tarifification bancaire: L'enquête annuelle*.
- CNLE. (2012). *Pour une mise en oeuvre du droit à des moyens convenables d'existence: Analyse établie autour du concept de reste à vivre*.
- Comité interministériel de lutte contre les exclusions. (2013). *Plan pluriannuel pour la pauvreté et pour l'inclusion sociale*. Premier ministre.
- COUR DES COMPTES. (2017). *L'inclusion bancaire et la prévention du surendettement*.
- Croix Rouge; Secours Catholique; UNCCAS. (2011). *Manifeste pour l'inclusion bancaire en France des populations fragiles*.
- CUNY, D. (2017). *Banque : le digital c'est bien, la proximité c'est mieux !* Récupéré sur La tribune: https://www-latribune-fr.cdn.ampproject.org/c/www.latribune.fr/entreprises-finance/banques-finance/banque-le-digital-c-est-bien-la-proximite-c-est-mieux-749447.html?amp=1&lipi=urn%3Ali%3Apage%3Ad_flagship3_detail_base%3Bx%2BPNp%2FN DSE6SyUc9h2zdUA%3D%3D
- DAUPHIN, L. (2011, Mai). Endettement et recours aux services bancaires en 2008. *INSEE Première*(1352), pp. 1-4.
- DE VAUPLANE, H. (2013). Les banques et la discrimination. *REVUE DE DROIT BANCAIRE ET FINANCIER*.
- DE VAUPLANE, H. (2015). *Le monopole bancaire sert-il (encore) à quelque chose ?* Récupéré sur Revue Banque: <http://www.revue-banque.fr/risques-reglementations/chronique/monopole-bancaire-sert-il-encore-quelque-chose>
- FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE. (2013). *Projet de loi bancaire : une menace sérieuse pour les banques françaises et leurs clients*.
- FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE. (2016). *Tarifications des services bancaires*.
- GLOUKOVIEZOFF, G. (2004). De la bancarisation de masse à l'exclusion bancaire puis sociale. (L. D. Française, Éd.) *Revue Française des affaires sociales*, 9-38.

- GLOUKOVIEZOFF, G. (2005). Peut-on chiffrer l'exclusion bancaire? (A. d. Financière, Éd.) *Rapport moral sur l'argent dans le monde*, 389-406.
- GLOUKOVIEZOFF, G. (2010). *L'exclusion bancaire, le lien social à l'épreuve de la rentabilité*. PUF.
- GLOUKOVIEZOFF, G. (2015). *Peut-on chiffrer l'exclusion bancaire ?*
- GLOUKOVIEZOFF, Georges. (2008). De l'exclusion bancaire des particuliers en France. Entre nécessité sociale et contrainte de rentabilité. Lyon.
- BOSTON CONSULTING GROUP. (2011). *Entreprise et pauvreté : qualification de la "double peine et enjeux pour les entreprises*.
- GUENEAU, C. (2000). Les besoins des personnes fragiles en matière de services bancaires. *Revue d'Economie Financière*(58), 47-56.
- LA TRIBUNE. (2013). *Les banques françaises s'alarment du plafonnement de certains frais bancaires*. Récupéré sur La Tribune.
- LAZARUS, J. (2012). *L'Epreuve de l'argent: banques, banquiers, clients*. Calmann-Lévy.
- LE NOUVEL ECONOMISTE. (2017). *Série - La crise des grognards de la République - Banquiers, le blues*. Récupéré sur le nouvel Economiste: <https://www.lenouveleconomiste.fr/le-blues-du-banquier-60766/>
- LES CLES DE LA BANQUE: ACTEURS SOCIAUX. (s.d.). *Le rejet d'un chèque par la banque*. Récupéré sur <http://www.lesclesdelabanque.com/web/Cdb/ActeursSociaux/Content.nsf/DocumentsByIDWeb/8Y4GDC>
- MINISTERE DE L'ECONOMIE. (2016). <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/frais-bancaires>.
- MINISTERE DE M'ECONOMIE ET DES FINANCES. (2012). *Les 100 mesures de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires*.
- PANORABANQUE.COM. (2017). *Les Français et le découvert bancaire*.
- PAUGET, G., & CONSTANS, E. (2010). *Rapport sur la tarification des services bancaires*.
- PERRIN-HEREDIA, A. (2013). Le "choix" en économie, le cas des consommateurs pauvres. *Actes de la recherche en sciences sociales*(199).
- PERRIN-HEREDIA, A. (2014). La gestion des comptes en milieux populaires: des catégories administratives désajustées par rapport aux pratiques. (C. N. "CNAF", Éd.) *Informations sociales*(182), 30-38.
- PINOS, F. (2015). Inclusion financière et populations précarisées: effet des business models des services financiers en France. Thèse en économie et finances. Université de Bordeaux.
- PLOT, S. (2013). Le consommateur au crible de la commission de surendettement. *Actes de la recherche en sciences sociales*(199), 88-101.

SENAT. (2013). *Compte rendu analytique officiel du 22 mars 2013*. Récupéré sur Sénat:
https://www.senat.fr/cra/s20130322/s20130322_1.html

SIA CONSEIL. (2010). *La tarification bancaire : apports du rapport Pauget-Constans*. Récupéré sur Sia Partners:
<http://finance.sia-partners.com/la-tarification-bancaire-apports-du-rapport-pauget-constans>

Solidarités-santé.gouv. (2016). <http://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/lutte-contre-la-pauvrete-et-pour-l-inclusion-sociale/PCB>.

SOULAGE, F. (2012). *Groupe de travail "inclusion bancaire et lutte contre le surendettement"*.
Conférence Nationale Lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale.

UFC que choisir. (2015). *L'UFC-Que Choisir pour une carte bancaire responsable*.

Annexe 1 : Définitions et conventions

Agios (ou intérêt débiteurs) : intérêts perçus par la banque lorsque le compte présente un solde négatif (ou débiteur)

Extourne : remboursement de tout ou partie des frais d'incidents bancaires

Taux d'effort bancaire : part de l'ensemble des frais bancaires (cotisations + agios + frais d'incidents) dans le revenu des ménages

Frais d'incidents = ensemble des frais liés aux incidents de paiement, ou irrégularités de fonctionnement du compte (hors agios). Ils comprennent notamment les commissions d'intervention, les frais de rejet, de lettre d'information...

Commission d'intervention : somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...)

Frais de rejet de prélèvement : frais perçus par la banque ou l'établissement de paiement pour un rejet de prélèvement pour défaut ou insuffisance de provision

Ressources : les ressources des ménages ont été produites à partir de leurs dernières ressources mensuelles connues au moment de la collecte de données, revenus d'activité comme prestations sociales.

Unités de consommation : Système de pondération attribuant un coefficient à chaque membre du ménage et permettant de comparer les niveaux de vie de ménages de tailles ou de compositions différentes. Avec cette pondération, le nombre de personnes est ramené à un nombre d'unités de consommation (UC). Pour comparer le niveau de vie des ménages, on ne peut s'en tenir à la consommation par personne. En effet, les besoins d'un ménage ne s'accroissent pas en stricte proportion de sa taille. Lorsque plusieurs personnes vivent ensemble, il n'est pas nécessaire de multiplier tous les biens de consommation (en particulier, les biens de consommation durables) par le nombre de personnes pour garder le même niveau de vie. Nous avons utilisé suivante : 1 UC pour le premier adulte du ménage ; 0,5 UC pour les autres adultes ; 0,3 UC pour les enfants.

Annexe 2 : liste des sigles et abréviations

UNAF : Union nationale des associations familiales

UDAF : Union départementale des associations familiales

INC : Institut national de la consommation

ONPES : Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale

IGAS : Inspection générale des affaires sociales

INSEE : Institut national de la statistique et des études économiques

DGCCRF : Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

CNLE : Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

CGEFI : Contrôle Général économique et financier

OCDE : Organisation de coopération et de développement économique

CPAM : Caisse primaire d'assurance maladie

Gafa : Google ; Apple ; Facebook ; Amazon

BATX : Baidu ; Alibaba ; Tencent ; Xiaomi

CAF : Caisse des allocations familiales

FBF : Fédération Bancaire Française

MASP : Mesure d'accompagnement social personnalisé

MAJ : Mesure d'accompagnement judiciaire

MJAGBF : Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial

TIP : Titre interbancaire de paiement

TEG : Taux effectif global

OCF : Offre pour la clientèle fragile

CCSF : Comité consultatif du secteur financier

ACPR : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

PNB : Produit net bancaire

Mds : Milliards

OIB : Observatoire de l'inclusion bancaire

Enquête SRCV : Enquête statistique sur les ressources et conditions de vie

GPA : Gamme de moyens de Paiement Alternatifs au chèque

PCB : Points conseils budget

RSE : responsabilité sociale des entreprises

ATD : Avis à tiers détenteur

Concernant la population « INC », les informations ont été obtenues via un questionnaire hébergé sur le site « 60 millions de consommateurs », avec collecte du récapitulatif annuel de frais, et déclaration du revenu mensuel (373 réponses exploitables).

Annexe 4 : questionnaire envoyé aux établissements teneurs de compte – répondants

L'UNAF et l'INC ont envoyé un questionnaire aux instances dirigeantes des principaux établissements teneurs de compte :

- banques de réseaux, qu'elles soient centralisées, ou coopératives (via les fédérations ou les caisses régionales directement)
- établissements de paiement du type Compte Nickel
- banques en ligne
- bancassurances

Un courrier d'accompagnement précisait notre posture de dialogue : *« Parce que nous souhaitons mener un débat public éclairé et équilibré, fondé sur des statistiques partagées et des témoignages de l'ensemble des parties prenantes, nous sollicitons votre établissement pour répondre au questionnaire ci-joint. »*

La plupart des établissements interrogés n'ont pas répondu au questionnaire, malgré les relances, ce qui n'est pas très bon du point de vue du dialogue avec les parties prenantes. Nous le regrettons.

Voici ceux qui ont bien voulu nous répondre par politesse, et nous les en remercions, mais sans pour autant apporter d'éclairages sur nos questionnements :

- BNP Paribas
- Carrefour Banque
- Crédit Agricole Alsace-Vosges
- Crédit Agricole Aquitaine Périgord
- Crédit Agricole Centre France
- Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres
- Crédit Agricole du Languedoc
- LCL
- La Banque Postale

Certains de ces établissements nous renvoient à la lecture de leurs rapports d'activité pour trouver des réponses (malgré nos efforts, nous n'avons rien trouvé), ou à l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire, qui ne publie pourtant aucune donnée par banque.

Voici maintenant la liste de ceux qui ont répondu véritablement à nos questions, malgré la sensibilité de certaines données, et nous les en remercions vivement :

- Crédit Coopératif
- Boursorama Banque
- ING
- Compte Nickel
- HSBC



Annexe 5 : Liste des différents types de frais d'incidents ou irrégularités sur compte collectés en septembre 2017 sur Internet à partir des plaquettes tarifaires

Commission d'intervention
Frais de lettre Loi Crédit Consommation (j+1 mois)
Mise en place d'un plan d'apurement
Frais de gestion contentieux
Avis à tiers détenteur
Opposition à tiers détenteur
Saisie-attribution
Saisie conservatoire
Opposition administrative
Gestion d'une procédure de paiement direct de pension alimentaire
Lettre d'information pour compte débiteur non autorisé
Courrier de mise en demeure pour compte débiteur
Lettre pour préavis de clôture juridique
Procédure civile d'exécution vaine
Suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques
Enregistrement d'IB initiée par une autre banque
Frais pour chèque émis en période d'interdiction bancaire
Commission de gestion sur compte d'interdit bancaire par une autre banque
Lettre d'information préalable pour chèque sans provision
Lettre d'information préalable pour chèque sans provision du co-titulaire
Frais d'information préalable pour virement ou prélèvement sans provision
Chèque rejeté pour défaut de provision < 50€



Chèque rejeté pour défaut de provision > 50€
Chèque émis revenu impayé pour motif autre que sans provision
Demande de certificat de non-paiement
Déclaration à la BDF d'une décision de retrait de carte bancaire
Frais d'opposition de la carte à l'initiative de la banque en cas d'usage abusif
Passage en débit immédiat suite incidents
Frais d'ouverture de dossier de surveillance du compte suite à incident de paiement par carte
Rejet de prélèvement pour défaut de provision < 20€
Rejet de prélèvement pour défaut de provision > 20€
Rejet d'un virement ou TIP SEPA pour défaut de provision < 20€
Rejet d'un virement ou TIP SEPA pour défaut de provision > 20€
Non-exécution de virement permanent pour défaut de provision < 20€
Non-exécution de virement permanent pour défaut de provision > 20€
Minimum de perception d'intérêts débiteurs

Annexe 6 : Liste des tarifs principaux en matière de frais d'incidents ou irrégularités de compte collectés en septembre 2017 sur Internet à partir des plaquettes tarifaires

	BNP Paribas	BP Alsace LC	BP Bred	BP de l'Ouest	BP Rives de Paris	CA Alsace Vosges	CA Finistère	CA IdF	CE Alsace	CE Bretagne Pays de Loire	CE IdF
	Aout 2017	Janvier 2017	Avril 2017	Janvier 2017	Janvier 2017	Janvier 2017	Janvier 2017	Janvier 2017	Janvier 2017	Janvier 2017	Janvier 2017
Commission d'intervention	8 €	8 €	8 €	8 €	8 €	8 €	8 €	8 € (max 32 €/jour)	8 €	8 €	8 €
Avis à tiers détenteur	130 €	99 €	99 €	102 €	110 €	86,10 €	92 €	95 €	100 €	92,30 €	109,80 €
Opposition à tiers détenteur	130 €	99 €	99 €	102 €	110 €	86,10 €	NC	NC	NC	NC	109,80 €
Saisie-attribution	130 €	99 €	99 €	102 €	110 €	86,10 €	92 €	95 €	100 €	92,30 €	109,80 €
Saisie conservatoire	NC	99 €	99 €	102 €	110 €	86,10 €	92 €	95 €	NC	92,30 €	109,80 €
Opposition administrative	10% (max 160 €)	10% (max 200 €)	10% (max 99 €)	10% (max 102 €)	10% (max 110 €)	10% (max 86,10 €)	10% (max 92 €)	10% (max 95 €)	10% (max 100 €)	10% (max 85 €)	10% (max 109,80 €)
Lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	20 €	13 €	1er lettre gratuite, 2eme 14 €	gratuit	NC	NC	14,30 €	13 €	13,70 €	13 € (16,40 € par recommandé)	12 €
Lettre d'information préalable pour chèque sans provision	14 €	15 €	12 €	12,80 €	14,50 €	11,10 €	16 €	11 €	13,70 €	10,10 €	NC
Chèque rejeté pour défaut de provision < 50 €	30 €	22 € (hors CI)	22 € (hors CI)	22 € (hors CI)	22 € (hors CI)	30 €	30 €	30 €	22 € (hors CI)	22 € (hors CI)	22 € (hors CI)
Chèque rejeté pour défaut de provision > 50 €	50 €	42 € (hors CI)	42 € (hors CI)	42 € (hors CI)	42 € (hors CI)	50 €	50 €	50 €	42 € (hors CI)	42 € (hors CI)	42 € (hors CI)
Rejet de prélèvement pour défaut de provision < 20 €	Gratuit (chèque < 5 €)	Montant de l'opération	Montant de l'opération	Montant de l'opération	Montant de l'opération	Montant de l'opération	Montant de l'opération	Montant de l'opération	Montant de l'opération	Montant de l'opération	Montant de l'opération
Rejet de prélèvement pour défaut de provision > 20 €	montant prélèvement (chèque > 5€, plafond 20 €)	12 € (hors commission d'intervention)	20 €	12 € (hors commission d'intervention)	13 € (hors commission d'intervention)	20 €	20 €	20 €	12 € (hors CI)	12 € (hors CI)	12 € (hors CI)
Rejet d'un virement ou TIP SEPA pour défaut de provision < 20 €	NC	Montant de l'opération	Montant de l'opération	Montant de l'opération	Montant de l'opération	NC	Montant de l'opération	NC	Montant de l'opération	Montant de l'opération	NC
Rejet d'un virement ou TIP SEPA pour défaut de provision > 20 €	NC	12 € (hors CI)	20 €	12 € (hors CI)	12 € (hors CI)	NC	20 €	NC	12 € (hors CI)	12 € (hors CI)	NC
Minimum de perception d'intérêts débiteurs	7 € / trim	découvert journalier moyen inférieur à 400 € : 15 € / trim	4 € (pas de période, à chq fois qu'on utilise le découvert ?)	découvert journalier moyen inférieur à 250 € : 6 € / trim	3 € / trim	NC	-entre 5 et 10 jours débiteurs (par mois) 5,50€ -entre 11 et 20 : 7,25 -de 21 jours à moins d'un mois : 9,05	NC	3 € / trim	NC	3 € / trim

	CIC	CM Bretagne	CM Centre est europe	CM IdF	Crédit du Nord	HSBC	LBP	LCL	SG
	Janvier 2017	Juillet 2017	Juillet 2017	Juillet 2017	Avril 2017	Mai 2017	Janvier (/sept) 2017	Avril 2017	Mars 2017
Commission d'intervention	8 €	8 €	8 €	8 €	8 €	8 €	6,90 €	8 €	8 €
Avis à tiers détenteur	110 €	100 €	80 €	80 €	129 €	120 €	100 €	130 €	111 €
Opposition à tiers détenteur	110 €	100 €	80 €	80 €	129 €	120 €	100 €	NC	111 €
Saisie-attribution	110 €	100 €	80 €	80 €	129 €	120 €	100 €	130 €	111 €
Saisie conservatoire	NC	NC	NC	NC	NC	120 €	NC	NC	NC
Opposition administrative	10% (max 100 €)	10% (max 110 €)	10% (max 80 €)	10% (max 80 €)	10% (max 120 €)	10% (max 100 €)	10% (max 129 €)	10% (max 130 €)	10% (max 111 €)
Lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	12,50 €	NC	13,50 €	13,50 €	13 € (25,60 € en recommandé)	20 €	NC	12 € (frais postaux en +)	15 €
Lettre d'information préalable pour chèque sans provision	15,30 €	13,75 €	13,50 €	13,50 €	NC	13 €	6 €	14 €	15 €
Chèque rejeté pour défaut de provision < 50 €	30 €	30 €	30 €	30 €	30 €	30 €	28,50 €	30 €	30 €
Chèque rejeté pour défaut de provision > 50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	50 €	45 €	50 €	50 €
Rejet de prélèvement pour défaut de provision < 20 €	Montant de l'opération	Montant de l'opération	Montant de l'opération jusqu'à 13,50 €	Montant de l'opération	Montant de l'opération				
Rejet de prélèvement pour défaut de provision > 20 €	20 €	20 €	20 €	20 €	20 €	20 €	13,50 €	20 €	20 €
Rejet d'un virement ou TIP SEPA pour défaut de provision < 20 €	NC	Montant de l'opération	NC	NC	Montant de l'opération	NC	Montant de l'opération jusqu'à 13,50 €	Montant de l'opération	gratuit
Rejet d'un virement ou TIP SEPA pour défaut de provision > 20 €	NC	20 €	NC	NC	20 €	NC	13,50 €	20 €	20 € (sauf si sur compte SG)
Minimum de perception d'intérêts débiteurs	NC	3,90 €	NC	NC	6 € / trim	si < 400 €, en moyenne journalière : 5 € / mois ou 10 € / trim	1,50 € / trim	1 € / trim	6 € / trim

	BforBank	Fortunéo	Hello Bank	Boursorama	ING Direct	Monabanq	e.LCL	Compte C-zam	Compte Nickel (1)	N26
	Juin 2017	juillet 2017	Mars 2017	Septembre 2017	Aout 2017	Septembre 2017	Avril 2017	Septembre 2017	Juin 2017	Mars 2017
Commission d'intervention	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	8 €	8 €	NC	NC	NC
Avis à tiers détenteur	100 €	69 €	110 €	88,80 €	100 €	100 €	130 €	50 €	20 €	NC
Opposition à tiers détenteur	100 €	69 €	110 €	88,80 €	100 €	100 €	130 €	50 €	20 €	NC
Saisie-attribution	100 €	69 €	110 €	88,80 €	100 €	100 €	130 €	50 €	20 €	NC
Saisie conservatoire	NC	69 €	NC	88,80 €	100 €	NC	NC	NC	20 €	NC
Opposition administrative	10% (max 69 €)	10% (max 100 €)	10% (max 160 €)	10% (max 88,80 €)	10% (max 100 €)	10% (max 100 €)	10% (max 130 €)	10% (max 50 €)	10% (max 20 €)	NC
Lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	Gratuit	Gratuit	20 €	Gratuit	Gratuit	NC	12 € (+ frais postaux)	NC	NC	NC
Lettre d'information préalable pour chèque sans provision	10 €	12 €	14 €	Gratuit	Gratuit	10 €	14 €	NC	NC	NC
Chèque rejeté pour défaut de provision < 50 €	30 €	30 €	30 €	30 €	30 €	30 €	30 €	NC	NC	NC
Chèque rejeté pour défaut de provision > 50 €	50 €	50 €	50 €	30 €	50 €	50 €	50 €	NC	NC	NC
Rejet de prélèvement pour défaut de provision < 20 €	Montant de l'opération (< 10 €)	Montant de l'opération	Montant de l'opération (montant > 5 €)	Montant de l'opération (5 premiers gratuits)	5 € (2 gratuits par mois)	NC				
Rejet de prélèvement pour défaut de provision > 20 €	10 €	20 €	20 €	20 €	20 €	20 €	20 €	20 € (5 premiers gratuits)	5 € (2 gratuits par mois)	NC
Rejet d'un virement ou TIP SEPA pour défaut de provision < 20 €	NC	Montant de l'opération	NC	NC	Montant de l'opération	NC	Montant de l'opération	NC	NC	NC
Rejet d'un virement ou TIP SEPA pour défaut de provision > 20 €	20 €	20 €	NC	NC	20 €	NC	20 €	NC	NC	NC
Minimum de perception d'intérêts débiteurs	NC	NC	7 €/ trim	NC	NC	NC	1 €/ trim	-	-	-

(1) Utilisation irrégulière du COMPTE-NICKEL (tentative ou réalisation d'actes en contravention avec la loi et/ou la présente Convention de compte) : 165€

Annexe 7 : conditions d'accès pour devenir client dans les banques en ligne et néobanques (collectés en septembre 2017 sur Internet à partir des plaquettes tarifaires)

On précise ici que les banques de réseau n'ont pas de conditions minimales d'accès, selon leurs plaquettes.

	BforBank	Fortunéo	Hello Bank	Boursorama	ING Direct	Monabanq	e.LCL	Compte C-zam	Compte Nickel (1)	N26
Conditions d'accès	revenus minimum nets mensuels de 1 200 € ET 10 000 € sur produits d'épargne BforBank	1 200 € de revenus nets mensuels ou 5 000 € d'épargne détenus chez Fortuneo	revenus minimum mensuels de 1 000 € ou 5 000 € de dépôt sur le compte Hello Bank	non	1200€/mois minimum ou au moins 5000€ d'épargne au total sur les comptes et/ou livrets	non	non	non	non	non

Annexe 8 : La tarification bancaire en cas d'incidents de paiement – fiche pratique de l'INC

<https://www.conso.net/content/la-tarification-bancaire-en-cas-dincidents-de-paiement>

1 - LA FIXATION DES TARIFS BANCAIRES

La liberté des tarifs

Les établissements bancaires sont libres de déterminer leurs tarifs. Ceux-ci varient donc d'un réseau à l'autre, mais aussi selon les régions au sein des réseaux mutualistes ou coopératifs (Crédit mutuel, Crédit agricole...).

Il est donc conseillé de prendre le temps de comparer les plaquettes tarifaires avant de choisir sa banque. Vous pourrez ainsi connaître les tarifs pratiqués pour l'utilisation de produits ou services bancaires, mais aussi ceux appliqués en cas d'incidents de fonctionnement (rejet de chèque, de prélèvement...).

Il existe toutefois une limite au principe de la liberté tarifaire : les tarifs bancaires liés aux incidents de paiement sont légalement plafonnés.

Le plafonnement des frais bancaires liés aux incidents de paiement

Qu'est-ce qu'un incident de paiement ?

Constitue un incident de paiement tout rejet par la banque d'un ordre de paiement par chèque, virement, prélèvement ou carte pour défaut ou insuffisance de provision sur le compte bancaire ainsi que toute position débitrice non autorisée ([article D. 133-5 du code monétaire et financier](#)). Le compte n'est pas suffisamment créditeur pour permettre le paiement.

Qu'est-ce qu'un découvert ?

Un découvert correspond à un solde négatif de votre compte bancaire.

Le découvert peut être prévu et négocié avec votre banque : il s'agit alors d'un découvert autorisé. La banque accepte les paiements jusqu'au plafond du découvert même si votre compte est débiteur. Vous devez signer une autorisation de découvert. En contrepartie, vous payez des agios ou intérêts débiteurs.

Si le découvert n'est pas prévu avec votre banque ou si le montant du découvert autorisé est dépassé, vous risquez un incident de paiement. Votre banque peut alors rejeter le paiement d'un chèque, d'un prélèvement... ce qui entraîne des frais d'incidents de paiement, voire des sanctions. Les frais de rejet sont variables selon les établissements bancaires et les moyens de paiement.

Afin de clarifier et limiter les frais en cas de difficultés financières, le [décret n° 2007-1611 du 15 novembre 2007](#) a prévu un plafonnement des frais bancaires applicables aux incidents de paiement.

Il existe deux types de frais :

En cas de rejet d'un chèque, l'ensemble des frais de toute nature perçus par l'établissement bancaire ne peut excéder un certain plafond en fonction du montant du chèque ([article D. 131-25 du code monétaire et financier](#)) :

- le montant maximum des frais bancaires est de 30 euros en cas de rejet d'un chèque d'un montant inférieur ou égal à 50 euros,
- il est de 50 euros en cas de chèque rejeté d'un montant supérieur à 50 euros.

Dans ces frais, sont compris :

- les frais engendrés par l'obligation d'information préalable du titulaire du compte du défaut de provision dès qu'un incident de paiement est constitué,
- la facturation de l'envoi d'une lettre d'injonction ou de rejet de chèque ou d'une commission d'incident.



A noter

Constitue un incident de paiement unique le rejet d'un chèque présenté au paiement à plusieurs reprises dans les 30 jours suivant le premier rejet. Les frais ne sont alors perçus qu'une fois.

En cas de rejet d'un virement ou d'un prélèvement, le montant des frais bancaires ne peut pas excéder le montant de l'ordre de paiement rejeté et est plafonné à 20 euros ([article D. 136-6 du code monétaire et financier](#)).

Le total des sommes prélevées au titre des incidents de paiement est reporté sur le document récapitulatif annuel des frais bancaires adressé par la banque le plus souvent en décembre ou janvier.

Le plafonnement des commissions d'intervention

Qu'est-ce qu'une commission d'intervention ?

Lorsqu'une banque accepte une opération débitrice qui met le compte bancaire en situation d'irrégularité de fonctionnement (insuffisance de provision...) soit parce que le plafond du découvert autorisé est dépassé, soit parce que le compte est à découvert sans autorisation, elle va prélever en plus des agios ou intérêts débiteurs liés au découvert, des frais appelés "commissions d'intervention".

Ces commissions d'intervention peuvent être comprises dans d'autres frais pour incidents comme le rejet de prélèvement pour solde insuffisant ou le rejet d'un chèque sans provision.

Ces frais, qui sont en moyenne de 8 euros par opération, peuvent conduire à aggraver lourdement la situation financière du client, d'autant qu'ils s'ajoutent aux agios de son découvert.



Pour justifier la perception de ces frais, la Fédération bancaire française estime que "la commission d'intervention correspond à l'examen du compte et de la situation financière du client fait par la banque avant de décider d'accepter ou non le paiement de l'opération" : il y a ainsi un traitement particulier du compte.

Ces pratiques ont été dénoncées et contestées depuis plusieurs années notamment par les associations de consommateurs, et l'Institut national de la consommation (60 millions de consommateurs).

Mais depuis le 1er janvier 2014, les montants des commissions d'intervention prélevés par les banques sont plafonnés.

La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires a introduit le principe d'un plafonnement (article 52), par opération et par mois, du montant des commissions d'intervention facturées aux particuliers, ainsi qu'un plafonnement spécifique pour les clients en "situation de fragilité financière".

Cela a été codifié à [l'article L. 312-1-3 du code monétaire et financier](#).

Les plafonds ont été fixés par le [décret n° 2013-931 du 17 octobre 2013](#) :

- pour tous les clients, les frais ne pourront pas excéder 8 euros par opération et 80 euros par mois ([article R. 312-4-1 du code monétaire et financier](#)),
- pour les personnes en situation de fragilité financière, eu égard notamment au montant de leur ressources, le plafond est fixé à 4 euros par opération et 20 euros par mois ([article R. 312-4-2 du code monétaire et financier](#)).

Ce double plafond est entré en vigueur depuis le 1er janvier 2014.

[L'article R.312-4-3 du code monétaire et financier](#) détaille les éléments permettant d'apprécier la situation de fragilité financière d'une personne.

Il liste également le contenu des services compris dans l'offre spécifique bancaire qui doit être proposée aux personnes en situation de fragilité financière ([article R.312-4-3-III du code monétaire et financier](#)). Le tarif applicable à cette offre est fixé à 3 euros.

Rappel : Depuis le 1er juillet 2010, les pénalités libératoires dues à l'Etat liées à l'émission d'un chèque sans provision sont supprimées. Le client doit désormais uniquement s'acquitter des frais de traitement prélevés par la banque.

Récapitulatifs

Plafonds de frais pour chèque sans provision

Montant du chèque rejeté	Frais maximum
Inférieur ou égal à 50 €	30 €
Supérieur à 50 €	50 €

Plafonds des frais pour dépassement de découvert

Profil du client	Frais maximum par opération	Frais maximum par mois
Classique	8 €	80 €
Fragile	4 €	20 €

✓ Attention

En cas d'émission de chèque sans provision, en plus des frais, des sanctions sont applicables : la personne qui a émis un chèque sans provision peut se retrouver interdite bancaire, c'est-à-dire qu'elle ne peut plus émettre de chèque pendant 5 ans maximum, sauf régularisation ([article L. 131-78 du code monétaire et financier](#)).

En cas de non-respect, des sanctions pénales sont prévues, notamment une amende pouvant aller jusqu'à 375 000 €.

L'interdiction est générale : elle s'applique à tous les comptes du client, dans toutes ses banques ou établissements financiers.

En cas de compte joint et en l'absence de désignation préalable d'un responsable du compte, l'interdiction s'étend à l'ensemble des titulaires du compte ainsi qu'à l'ensemble des comptes personnels détenus dans toutes les banques ([article L. 131-80 du code monétaire et financier](#)).

Cette interdiction est enregistrée pendant 5 ans au fichier central des chèques (FCC) consultable par les établissements bancaires ([article L. 131-78 du code monétaire et financier](#)).

✓ Bon à savoir

Un chèque dont le montant est inférieur à 15 € doit obligatoirement être payé par le banquier quel que soit le solde du compte ([article L. 131-82 du code monétaire et financier](#)).

2 - L'INFORMATION SUR LES TARIFS BANCAIRES

L'information tarifaire générale

De manière générale, les établissements bancaires doivent conformément à [l'article L. 312-1-1 du code monétaire et financier](#) et à [l'arrêté du 29 juillet 2009](#) :

- afficher leurs tarifs à la vue du public dans toutes leurs agences (affichage),
- mettre à la disposition de leurs clients des dépliants récapitulatifs de ces conditions générales de banque (plaquettes tarifaires) en agence et sur leur site web.

En cas de modification des tarifs, les banques doivent en avertir leurs clients sur un support papier ou durable (courriel par exemple) au moins 2 mois avant la date d'application. A défaut de contestation, cela vaut acceptation par le client des nouveaux tarifs ([article L. 314-13, III du code monétaire et financier](#)).

Si le client n'accepte pas ces nouveaux tarifs, il peut résilier le contrat (clôture du compte) sans frais avant l'application des nouveaux tarifs.

Depuis 2008, les banques se sont engagées à améliorer l'information et la transparence tarifaire. Ainsi, l'information tarifaire a été clarifiée à plusieurs reprises :

- les frais bancaires doivent apparaître de manière plus distincte sur les relevés de compte grâce à un code visuel variable selon les banques (astérisque, pictogramme...),
- depuis 2009, les particuliers doivent recevoir un récapitulatif annuel détaillé des frais perçus sur l'année par leur banque au titre de la gestion du compte (en décembre ou janvier),
- depuis le 30 juin 2011, le total mensuel des frais bancaires ainsi que le plafond de l'autorisation de découvert doivent figurer spécifiquement sur les relevés de compte, en vertu d'une [norme professionnelle de la Fédération bancaire française](#) (FBF).

De plus, pour faciliter la comparaison des tarifs, les banques se sont engagées, depuis 2011, à faire figurer en tête de leurs plaquettes tarifaires une liste standard des tarifs des 10 puis 11 services les plus courants, à savoir :

- abonnement pour gérer ses comptes sur internet ;
- alertes sur la situation du compte par SMS ;
- carte de paiement internationale à débit immédiat ;
- carte de paiement internationale à débit différé ;
- carte de paiement à autorisation systématique ;
- retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro ;
- virement sepa occasionnel externe dans la zone euro ;
- frais de prélèvement ;
- commission d'intervention ;
- assurance perte ou vol des moyens de paiement ;
- frais de tenue de compte.

Les plaquettes tarifaires sont présentées selon un sommaire-type et les termes employés par les banques pour leurs produits et services ont été harmonisés. Ainsi les banques ont harmonisé leurs brochures tarifaires, en utilisant notamment le terme unique de "commission d'intervention", à la place de "frais de forçage" ou "frais d'intervention".

Le décret n° 2014-373 du 27 mars 2014 détermine la dénomination commune des principaux frais et services bancaires, codifié à [l'article D. 312-1-1 du code monétaire et financier](#).

Enfin, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a mis en place en 2011 un Observatoire des tarifs bancaires, afin de vérifier l'application des engagements pris par les banques en matière de transparence. Il édite désormais chaque année un [rapport sur les tarifs moyens des banques](#)

[françaises](#) afin de permettre la comparaison des tarifs de votre banque à ceux du marché.

L'information spécifique du titulaire du compte en cas d'incident de paiement

L'information préalable relative aux frais pour incidents de paiement

Les banques doivent, depuis le 1er janvier 2016, informer leurs clients, par l'intermédiaire de leur relevé de compte, du montant des frais bancaires liés à des irrégularités et des incidents de paiement avant le prélèvement sur le compte.

L'article 66 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires, codifié à [l'article L. 312-1-5 du code monétaire et financier](#), oblige les banques à informer gratuitement chaque client, au moins 14 jours avant leur débit, des frais pour irrégularités et incidents de paiement qu'elle s'apprête à prélever sur son compte.

Le décret n° 2014-739 du 30 juin 2014, codifié à [l'article R. 312-1-2 du code monétaire et financier](#), précise la liste des frais bancaires liés aux irrégularités de fonctionnement d'un compte et incidents qui font l'objet d'une information préalable gratuite du client (par exemple, commissions d'intervention, frais de lettre d'information préalable pour chèques sans provision...).

Jusqu'alors, les clients n'étaient avertis qu'a posteriori, c'est-à-dire une fois le prélèvement des frais effectué. Cette information préalable était demandée depuis plusieurs années par les associations de consommateurs.

L'information pourra être donnée par l'intermédiaire du relevé de compte ou par tout autre moyen.

L'information avant le rejet

En cas de chèque sans provision, la banque doit obligatoirement vous informer "par tout moyen approprié" des conséquences d'un défaut de provision. Cela vous permet si vous le pouvez de réapprovisionner votre compte rapidement afin d'éviter l'incident de paiement ([article L. 131-73 du code monétaire et financier](#)).

Elle a l'obligation de vous adresser un courrier postal qui vous sera généralement facturé : il s'agit de la lettre d'information préalable.

En cas de virement ou prélèvement, la banque n'est pas obligée de vous informer au préalable de son intention de rejeter l'ordre.

La régularisation de l'incident

Dès lors que vous êtes informé de l'incident, vous devez régulariser votre situation par rapport à votre créancier :

- soit, après réapprovisionnement du compte, grâce à une nouvelle présentation de l'ordre de paiement ;
- soit par acquittement direct des sommes dûes auprès du créancier, par tout moyen.

Dans ce cas, exigez toujours la remise d'un récépissé prouvant votre régularisation.

A défaut, vous pouvez être poursuivi judiciairement par votre créancier et risquer des sanctions en cas de chèque sans provision. L'interdiction bancaire est une interdiction d'émettre des chèques. Cette interdiction s'étend à tous les titulaires du compte en cas de compte joint ainsi qu'à l'ensemble des comptes de l'interdit bancaire (voir partie "[Compte joint](#)").

L'information après le rejet

S'il n'y a pas de régularisation, le chèque est rejeté. La banque doit vous envoyer une lettre d'injonction, souvent facturée, de ne plus émettre de chèque et vous demander de lui restituer les formules de chèques encore à votre disposition. Ce courrier vous informe de votre interdiction d'émettre des chèques pendant 5 ans, de votre inscription au Fichier central des chèques (FCC) de la Banque de France, et des moyens de régulariser votre situation.

Pour un premier rejet, le courrier est généralement en lettre recommandée avec accusé de réception, pour les autres, il s'agit d'un courrier simple.

En cas de chèque sans provision ou de prélèvement rejeté, vous devez être informé dans des délais brefs par la banque ou par la personne désignée comme bénéficiaire du paiement.

En cas de virement rejeté, la banque n'est pas tenue de vous adresser un courrier. Vous pouvez donc être informé tardivement de l'incident, lors de la consultation de vos comptes.

L'enregistrement de l'incident

L'inscription des incidents de paiement non résolus peut être conservée pendant 5 ans :

- dans les fichiers privés de la banque concernée ;
- dans le fichier central des chèques (FCC) et le fichier national des chèques irréguliers (FNCI), en cas de chèque sans provision ;
- dans le fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP), en cas d'impayés relatifs à des échéances de crédit.

Après régularisation, les incidents de paiement ne peuvent plus être conservés que dans les fichiers privés de la banque.

En cas de maintien dans le fichier, vous devez vous adresser à votre banque, puis dans un second temps au médiateur de votre banque. Pour connaître les coordonnées de ce dernier, consultez votre convention de compte, votre relevé de compte ou le site web de votre banque. Si votre demande n'aboutit pas, [vous pouvez déposer une plainte auprès de la CNIL](#).

> Pour plus d'informations, [visiter le site de la CNIL](#).

Corinne Lamoussière-Pouvreau,
juriste à l'Institut national de la consommation

Annexe 9 : remerciements

L'UNAF tient à remercier chaleureusement ses partenaires pour la réalisation de cette étude conçue et coordonnée par Fabien Tocqué, responsable du pôle « Economie, consommation, emploi » de l'UNAF :

- l'Institut national de la Consommation
- le magazine « 60 millions de consommateurs »
- le syndicat CGT Banques-Assurances
- l'ensemble des UDAF ayant participé à l'enquête :

UDAF de l'ALLIER
UDAF de l'AUDE
UDAF de la CHARENTE
UDAF des COTES D'ARMOR
UDAF de la DORDOGNE
UDAF d'ILLE-et-VILAINE
UDAF des LANDES
UDAF du LOIR et CHER
UDAF de la HAUTE-LOIRE
UDAF de la LOIRE-ATLANTIQUE
UDAF de la LOZÈRE
UDAF de la MARNE
UDAF de la HAUTE-MARNE
UDAF de la MAYENNE
UDAF du NORD
UDAF du BAS-RHIN
UDAF du HAUT-RHIN
UDAF de SAONE ET LOIRE
UDAF de la SEINE-MARITIME
UDAF du TARN
UDAF de l'ESSONNE
UDAF SEINE SAINT DENIS
UDAF du VAL-d'OISE

L'UNAF remercie également les personnes suivantes :

- Myriam Bobbio, pour son appui méthodologique
- Mélanie Delattre, qui a contribué à une grande partie de l'étude dans le cadre de son stage de Master 2, et Beate Collet pour ses conseils
- Georges Gloukoviezoff, pour ses travaux fondateurs sur l'exclusion bancaire, qui méritent d'être lus et relus
- Et enfin, toutes les personnes qui ont accepté de témoigner dans l'espoir de faire changer les choses.





28, place Saint-Georges – 75009 Paris

Tél : 01 49 95 36 00

www.unaf.fr

 **@unaf_fr**