

## Relations banque-clients

### Les banques proposent des services bancaires adaptés à chacun

Les banques françaises ont mis en place depuis de nombreuses années des mesures pour faciliter l'accès au compte et aux moyens de paiement, particulièrement pour les personnes les plus fragiles. Avec le droit au compte et la gamme des moyens de paiement alternatifs (GPA), chaque personne en France peut avoir accès à un compte bancaire et à des moyens de paiement adaptés à sa situation.

### L'accessibilité des services bancaires est une réalité

- **Tout Français peut avoir accès à un compte et aux services bancaires de base**

En France, l'accès au compte bancaire est une réalité : 99 % des Français de plus de 18 ans sont bancarisés, soit l'un des taux les plus élevés d'Europe. En outre, 99 % des ménages en situation de pauvreté ont au moins un compte de dépôt en 2009, ainsi que 96 % des bénéficiaires de minima sociaux (*source : Rapport Credoc 2010*).

Par ailleurs, il existe un filet de sécurité avec le "droit au compte". En cas de refus d'ouverture de compte, le client sans compte bancaire (ou la banque qui a refusé l'ouverture) s'adresse à la Banque de France, qui désigne une banque sous un jour ouvré. Le client a alors accès gratuitement à des services bancaires de base adapté au quotidien.

- **La gamme de services bancaires pour prévenir les incidents existe**

Les banques proposent une offre variée de moyens de paiement adaptés aux besoins de chacun et notamment une offre spécifique pour prévenir les incidents. Ainsi, les banques commercialisent depuis l'automne 2005 la gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) pour les personnes sans chéquier. Proposée à un prix modéré (le prix moyen constaté s'établit à 3 euros par mois), elle comprend au minimum des virements, des

prélèvements, des TIP, ainsi qu'une carte de paiement à autorisation systématique qui permet une gestion simplifiée et sécurisée du compte bancaire.

Au 30 juin 2011, la gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque a été enrichie de deux services : un tarif des frais d'incident limité à un niveau modeste avec un plafonnement du nombre d'occurrences par jour et/ou par mois pour éviter des effets cumulatifs excessifs, et un système d'alertes sur le niveau de solde du compte.

**Ainsi, l'offre de services bancaires pour les personnes en situation de fragilité existe. Elle prévoit, pour les clients qui ont opté pour la GPA, le plafonnement des frais d'intervention.**

- **Les frais sont plafonnés en cas d'incident de paiement par chèque**

Depuis mai 2008, un nouveau plafond s'applique aux frais pour incidents de paiement liés à l'utilisation du chèque :

- Pour les rejets de chèque d'un montant égal ou inférieur à 50 euros, les frais restent limités à 30 euros. Pour les rejets de chèque d'un montant supérieur à 50 euros, les frais sont désormais limités à 50 euros.
- Le rejet d'un chèque présenté au paiement à plusieurs reprises dans les 30 jours qui suivent son premier rejet constitue un incident de paiement unique.
- Pour les autres incidents de paiement (par exemple les prélèvements), les frais ne peuvent dépasser le montant du rejet dans la limite d'un plafond de 20 euros.

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.

### **Les prix des services bancaires sont stables**

L'enquête CLCV 2013 constate une nouvelle fois que les tarifs bancaires sur les 3 profils de clients qu'elle analyse progressent moins vite que l'inflation, et que la concurrence entre les banques est vive.

Ceci confirme les conclusions du premier rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires publié en novembre 2011 par le CCSF qui démontraient que l'évolution des tarifs bancaires depuis 10 ans est inférieure à celle de l'inflation et celle du prix des autres services. On

rappellera que les services financiers pèsent 0,6 % dans la consommation globale des ménages en 2012 (source : INSEE).

### **La satisfaction des clients est élevée**

- 81% des clients sont satisfaits de leur banque,
  - 82% d'entre eux jugent leur conseiller de clientèle compétent,
  - 75% des Français s'estiment bien informés sur la gestion au quotidien de leur compte bancaire,
  - 76% des clients pensent que les banques se sont améliorées en matière d'accessibilité des services via différents canaux,
  - 64% des Français constatent qu'il est facile de se procurer un tarif.
- (source Enquête IFOP – Baromètre de l'image des banques – juin 2012)

#### **Chiffres clés**

- Plus de 82% des clients interdits de chéquier sont équipés à fin 2010 de moyens de paiement (source : Rapport Credoc 2010),
- Plus de 40.000 exercices du droit au compte en 2012 (source : Banque de France – janvier 2013),
- Plus de 1,5 million de personnes interdites de chéquier et inscrites au Fichier central des chèques au 31 décembre 2011 (source : Banque de France - 2012),
- 96% des Français disposent d'une carte de paiement ou de retrait (source : Rapport Credoc 2010).

#### **Dates clés**

- Juillet 2011 : la GPA comprend deux nouveaux services, l'alerte sur le solde du compte par tous moyens (sms, internet...) et le plafonnement des frais d'incident par jour et/ou par mois,
- Décembre 2008 : la charte d'accessibilité sur le droit au compte de l'AFECEI est adoptée et applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2009,
- 2006 : l'accès au droit au compte est simplifié,
- 2005 : la Gamme de Paiements Alternatifs au chèque (GPA) est commercialisée par toutes les banques.