



Plafonnement des commissions d'intervention

- **La commission d'intervention est économiquement justifiée**

Elle couvre les coûts humains et matériels de l'analyse par la banque d'un compte dès lors qu'une opération entraîne une irrégularité de son fonctionnement, dont notamment les opérations portant son solde au-delà de son autorisation de découvert. Cette intervention permet de déterminer s'il faut accepter ou rejeter l'opération. Elle participe à la confiance générale dans les moyens de paiement et à leur équilibre économique.

- **Un plafonnement de ces commissions léserait les intérêts de la plupart des consommateurs et des commerçants**

Les banques assument aujourd'hui le paiement de plus de 70% des opérations en dépassement. Si elles se trouvaient dans l'impossibilité de répercuter leurs coûts, l'analyse personnalisée serait supprimée au profit d'un rejet automatique (chèque ou prélèvement) ou d'une inscription systématique au fichier Banque de France des incidents carte.

Les consommateurs supporteraient alors des coûts et des désagréments bien supérieurs à ceux de la situation actuelle. De leur côté, les commerçants enregistreraient un nombre bien plus important d'impayés qui pourrait les amener à privilégier d'autres moyens de paiement, et notamment les espèces. Ces conséquences nuiraient à l'ensemble de l'économie.

- **Les dispositifs pour les populations vulnérables existent**

Dans une industrie qui gère 78 millions de compte à vue et traite annuellement plus de 17 milliards d'opérations de paiement, il sera malheureusement toujours possible de trouver quelques cas exceptionnels ayant déjoué la vigilance des différents dispositifs destinés à les prévenir. Ils doivent faire l'objet d'un traitement individuel.

Tous les établissements ont mis en place un mécanisme de plafonnement des commissions d'intervention selon des modalités différentes. La quasi-totalité des clients concernés paie des sommes très inférieures à ces plafonds.

Tous les établissements ont développé par ailleurs des offres GPA (gammas de moyens de paiement alternatifs au chèque) qui permettent aux clientèles en situation de fragilité d'éviter un nombre important de dépassements notamment en remplaçant le chéquier par une carte à autorisation systématique. Depuis juin 2011, ces offres ont été complétées en intégrant un service d'alerte sur le niveau du solde, un tarif et un plafonnement spécifiques des frais d'incident.

Au travers de ses « normes professionnelles, bons usages et préconisations »¹, la FBF incite ses adhérents à renforcer le dialogue avec leurs clients pour adapter le montant des autorisations de découvert à leur situation et promouvoir les offres d'alertes sur le solde du compte. Dans le cas où le

¹ <http://www.fbf.fr/fr/la-federation-bancaire-francaise/normes-et-preconisations-professionnelles/normes-et-preconisations-professionnelles>

cumul de frais de rejet entraîne des difficultés financières, les banques sont invitées à procéder, sur demande de leur client, à un examen personnalisé pouvant conduire à une remise totale ou partielle aux frais.

- **Une remise en cause inconsidérée de la situation dégraderait la relation de proximité**

Aller au-delà et étendre le plafonnement à tous les clients, quelle que soit leur situation, aurait des conséquences directes sur la qualité de la relation de proximité qu'apprécient les Français au travers des 39 000 agences réparties aujourd'hui sur l'intégralité du territoire.

Dans un contexte économique tendu, les revenus des réseaux français des banques sont déjà en baisse ou en stagnation. Cette situation leur impose de s'interroger en permanence sur le volume et la structure de leurs coûts². Une tarification administrée rendrait cet exercice encore plus complexe et pourrait aboutir à une baisse de la qualité et de la personnalisation de la relation au moment où la situation économique fragilise de nombreux ménages.

- **Le plafonnement pour les personnes en situation de fragilité**

Tous les établissements ont mis en place un mécanisme de plafonnement des commissions d'intervention selon des modalités différentes. La quasi-totalité des clients concernée paie des sommes très inférieures à ces plafonds.

Tous les établissements ont développé par ailleurs des offres GPA (gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque) qui permettent aux clientèles en situation de fragilité d'éviter un nombre important de dépassements notamment en remplaçant le chéquier par une carte à autorisation systématique (contrôle du solde pour chaque retrait ou paiement). Depuis juin 2011, ces offres ont été complétées en intégrant un service d'alerte sur le niveau du solde, un tarif et un plafonnement spécifiques des frais d'incident. Le plafond mensuel tourne en moyenne autour de 30 à 40 euros.

2

- **Rappel des plafonnements existants**

Pour les clients détenteurs de la GPA (Gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque) : conformément au bon usage professionnel FBF suite au rapport Pauget / Constans, chaque banque a fixé librement pour son offre GPA un tarif limité pour les frais d'incident, notamment les commissions d'intervention ainsi qu'un plafonnement du nombre d'occurrences par jour et/ou par mois des frais d'incident. Ceci est applicable depuis juin 2011.

En moyenne, la réduction est de 50% sur la commission d'intervention et parfois sur les frais de rejet de prélèvement. Le plafond tourne en moyenne autour d'une trentaine d'euros.

Pour tous les clients :

La quasi-totalité du panel de banques étudié par l'Observatoire des tarifs bancaires prévoit un plafonnement journalier et/ou mensuel des commissions d'intervention.

La moyenne pondérée des plafonds mensuels s'élève à 161€ (à décembre 2011) en baisse de 11% par rapport à fin 2009.

Autres plafonds existants :

Les frais bancaires pour rejet de paiement sont plafonnés. (Décret n° 2007-1611 du 15 novembre 2007) :

- Rejet de chèque : plafond de 30€ pour un chèque inférieur ou égal à 50€ et plafond de 50€ pour ceux supérieurs à 30€.
- Rejet de prélèvement : plafond égal au montant du prélèvement avec un maximum de 20€.

² Article de l'AGEFI du 5/11/12 « Par ricochet, l'attrition des revenus exerce une pression sur les coûts. Or, les banques françaises affichent déjà des coefficients d'exploitation corrects par rapport à leurs concurrents [...] Dans ce domaine, le levier de performance ne peut venir que d'une restructuration bien plus marquée que le passé des réseaux en dur ».

Pour memo : Une définition commune à l'ensemble de la profession

Le CCSF a publié en juin 2010 un glossaire « Banque au quotidien et crédit » couvrant plus de 400 termes. Ces glossaires ont été élaborés dans le cadre du Comité par les représentants des professionnels de la banque et de l'assurance et des associations de consommateurs.

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...). »

Le client est informé de l'existence de ces commissions d'intervention : elle figure, sous ce libellé désormais commun à toutes les banques, dans les plaquettes tarifaires sous la rubrique normalisée « Irrégularité et incidents » du sommaire type obligatoire pour tous depuis 2011. La commission d'intervention est l'un des 10 produits / services qui figure dans l'extrait standard des tarifs. Elle est reprise dans le relevé de compte et figure dans les totaux de frais : le mensuel répondant à la norme professionnelle et l'annuel conformément à la loi.

D'après l'observatoire des tarifs bancaires, le tarif moyen pondéré de la commission d'intervention est de 8,24€ (au 5/01/2012).