FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE

Relations banque/clients

Des services bancaires pour tous

Dernière mise à jour le 2 décembre 2014

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 l'offre spécifique, chaque personne 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.

Il existe également 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 adaptés au quotidien.

Toute personne peut disposer de moyens de paiement adaptés

Les banques proposent une offre variée de moyens de paiement adaptés aux besoins de chacun.

Conformément à la loi de séparation et de régulation des activités bancaires de juillet 2013, les banques proposent, depuis le 1er octobre 2014, une **offre commerciale spécifique** aux personnes en situation de fragilité financière. D'un montant de trois euros par mois au maximum, elle comprend des moyens de paiement adaptés (cf p.3) et un plafonnement spécifique des commissions d'intervention (cf p. 2).

Cette offre s'inscrit dans la continuité de la **gamme de moyens de paiement alternatifs aux chèques (GPA**), mise en place par la profession bancaire en 2005 dans le cadre d'un plan d'action du Comité consultatif du secteur financier (CCSF).

Prévenir les incidents de paiement

Les banques renforcent le dialogue avec leurs clients pour **prévenir le plus en amont possible les incidents de paiement.** Elles adaptent ainsi, le cas échéant, le montant des autorisations de découvert pour faciliter la gestion du compte au quotidien avec l'accord de leurs clients. Elles valorisent dans leurs offres les services d'alerte pour informer les clients par tous les moyens (internet, SMS…) sur la position de leur compte.

La **carte à autorisation systématique** permet au client de gérer son compte de manière sécurisée et de limiter les incidents de paiement.

FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE

La mobilisation des acteurs sociaux

Les acteurs sociaux sont les mieux placés pour faire connaître ces avancées à ceux qui en ont le plus besoin. Les comités territoriaux de la FBF organisent régulièrement des rencontres avec les réseaux d'accompagnement afin d'améliorer la prévention et leurs connaissances sur les sujets bancaires. Plus de **8 000 acteurs sociaux et publics** ont d'ores et déjà participé à ces rencontres.

Les frais d'incidents sont plafonnés et les prix des services bancaires stables

Les commissions d'intervention sont plafonnées

La loi de séparation et de régulation des activités bancaires de juillet 2013 introduit le **plafonnement des commissions d'intervention.** Le décret du 17 octobre 2013 concerne le niveau des plafonds :

- Le **plafond de 8 euros** par opération et 80 euros par mois s'applique à tous ;
- Le **plafond de 4 euros** par opération et 20 euros par mois est réservé aux populations éligibles à l'offre spécifique et aux personnes bénéficiant du droit au compte.

Des frais plafonnés en cas d'incident de paiement

Depuis mai 2008, un décret fixe un nouveau **plafond applicable aux frais pour incidents de paiement :**

- 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.

Pour leur part, 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 évoluent moins vite que l'inflation

L'enquête CLCV 2014 constate une nouvelle fois que les tarifs bancaires progressent moins vite que l'inflation et que la concurrence entre les banques est vive. Cela confirme les conclusions du rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires publié en septembre 2014 par le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) qui démontre que depuis 1998, **l'évolution des tarifs bancaires est inférieure à celle de l'inflation** et celle du prix des autres services. En outre, les services financiers pèsent 0,6 % dans la consommation globale des ménages *(source INSEE)*.

FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE

L'offre spécifique comprend les services bancaires suivant :

- une carte de paiement à autorisation systématique (chaque paiement ou retrait est autorisée par la banque émettrice),
- quatre virements mensuels SEPA, dont au moins un virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité.
- deux chèques de banque par mois,
- un système d'alertes sur le niveau du solde du compte,
- le plafonnement spécifique des commissions d'intervention.

Les chiffres clés

- **99 % des Français** de plus de 18 ans sont bancarisés. C'est l'un des taux les plus élevés d'Europe.
- 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 du Credoc sur les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté, 2010*).
- **Plus de 50 800** exercices du droit au compte en 2013 *(source : Banque de France).*
- Les services financiers pèsent **0,6 % dans la consommation globale des ménages** *(source : INSEE)*.
- **19 %** des Français ont un compte dans plusieurs banques en 2012 *(source : Ifop 2014)*.
- **57 %** des Français constatent qu'il est facile de se procurer le tarif d'une opération *(source : Ifop 2014).*
- **77 %** des Français ont une bonne image de leur banque *(source : Ifop 2014).*
- **8 000 acteurs sociaux et publics** ont participé aux réunions organisées par les Comités territoriaux de la FBF sur l'accès aux services bancaires pour tous.

FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE

Les dates clés

- **13 novembre 2014 -** homologation de la chartre d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement de l'AFECEI par Bercy. Elle prévoit que les banques s'engagent à renforcer la diffusion de l'offre spécifique *via* une meilleure information de leurs clients.
- **26 juillet 2013** - Loi de séparation et de régulation des activités bancaires.
- **17 mai 2011** - La loi de simplification et d'amélioration du droit étend l'accès au droit au compte à toute personne physique de nationalité française résidant hors de France.
- **Mars 2010** - En partenariat avec des spécialistes de l'accompagnement social, la FBF édite un guide intitulé « Maîtriser son budget » destiné à aider les familles en difficulté à mieux gérer leur argent (mis à jour en janvier 2013).
- **Fin janvier 2009** - Le 1er récapitulatif annuel des frais est envoyé par les banques à leurs clients, conformément à la loi du 3 janvier 2008.
- **3 décembre 2008** - Adoption de la charte d'accessibilité sur le droit au compte par l'AFECEI, applicable au 1er janvier 2009.
- **Novembre 2008** - Les banques prennent des engagements pour améliorer l'information sur l'assurance emprunteur.
- **4 août 2008** - La loi de modernisation de l'économie renforce les obligations des agences et de la Banque de France dans l'exercice du droit au compte.
- **15 novembre 2007** - Publication du décret plafonnant les frais pour incidents prévu par la loi Droit au logement de mars 2007.
- **A partir du 28 avril 2006** - L'accès au droit au compte est simplifié.
- **27 mars 2006** - Un décret modifie la liste des services bancaires de base en instaurant la fourniture d'une carte à autorisation systématique.
- **Janvier 2006** - Plan d'action des banques pour l'accès de tous aux services bancaires.
- **9 novembre 2004** - Dans le cadre du CCSF, les banques prennent des mesures pour rendre la banque plus claire et plus simple pour les clients.
- **11 décembre 2001** - La loi Murcef limite les frais de rejet de chèques de petite somme et le montant des pénalités libératoires prélevées par les pouvoirs publics.
- **29 juillet 1998** - La loi sur la lutte contre les exclusions introduit le droit au compte et y associe des services bancaires de base.