

03

LA BANQUE AU QUOTIDIEN

Le modèle de banque de proximité se régénère
avec le numérique et une présence territoriale.



DES SERVICES
ET DES SOLUTIONS
ADAPTÉS À CHACUN



L'ACCOMPAGNEMENT
DES PERSONNES
FRAGILES
FINANCIÈREMENT



DES SERVICES ET DES SOLUTIONS ADAPTÉS À CHACUN

Les banques innovent et développent des solutions nouvelles facilitant la banque au quotidien. La part des services bancaires reste faible et stable dans le budget des ménages. La proximité et la présence territoriale sont au cœur du modèle bancaire français.

Les Français ont une bonne image de leur banque

Avec **2 Français sur 3 ayant une bonne opinion de la banque**, l'image des banques se stabilise à un niveau élevé et confirme son amélioration régulière depuis 2010. Et c'est quasiment **8 Français sur 10 qui ont une bonne image de leur banque** selon l'Observatoire de l'image des banques BVA-FBF 2017.

L'usage des **services bancaires digitalisés** se développe. Il renouvelle et renforce ainsi la proximité entre la banque et son client. Aujourd'hui **près de 8 Français sur 10 consultent leur compte bancaire via Internet**. Ces services répondent toujours mieux aux attentes des clients dans leur usage de la banque au quotidien : 78% des sondés consultent leur compte bancaire en ligne, 63% effectuent des virements, 51% échangent par email avec leurs conseillers et 39% réalisent des simulations en ligne avant de souscrire un produit.

Un maillage territorial dense

Avec 37 261 agences soit 556 agences pour 1 million d'habitants, les banques assurent une présence territoriale conséquente.

Les banques adaptent leur réseau avec des regroupements d'agences mais **la proximité géographique reste la marque de fabrique du modèle bancaire français**.

La diminution du nombre d'agences bancaires est en effet moins marquée en France (-2,7% entre 2009 et 2016) que dans les autres principales économies de la zone euro (-14,9%) (BCE - 2016).

Une évolution modérée des tarifs

Selon le rapport 2017 de l'Observatoire des Tarifs Bancaires (OTB), les frais bancaires représentent entre 0,6% et 0,7% du budget des ménages (c'est 3 fois moins que la téléphonie mobile par exemple). **Ce poids est stable depuis 30 ans**.

67 % des établissements qui facturaient déjà les frais de tenue de compte n'ont pas modifié leurs tarifs. En outre, les nouvelles tarifications restent dans une bande tarifaire étroite, autour de 2 euros par mois.



CORINNE DROMER
PRÉSIDENTE DU CCSF

À partir de 2018, les grandes tendances des principaux tarifs seront connues chaque année dès le mois de février. L'OTB communiquera sur les grandes évolutions des lignes tarifaires de l'extrait standard sur l'année en cours. Cette information sera fournie à partir des nouvelles plaquettes tarifaires et sur une base non pondérée.

La mobilité bancaire, le nouveau dispositif fonctionne

Depuis la mise en place du nouveau dispositif mobilité bancaire en février 2017, **plus d'un million deux cent mille dossiers de mobilité ont été traités** et la qualité de service s'établit à plus de 99% des demandes de clients réalisées (source SEPAmail).

Ce service gratuit permet l'échange automatisé et sécurisé entre les banques des informations nécessaires au changement de domiciliation bancaire des prélèvements et virements récurrents. Il vient améliorer le service d'aide à la mobilité préexistant.

Pour transférer toutes ses opérations récurrentes (virements et prélèvements) sur un nouveau compte, il suffit au client de signer un **mandat de mobilité** dans sa nouvelle banque. Elle réalise alors en son nom toutes les opérations nécessaires au changement de domiciliation bancaire. Ce changement se fait au maximum en 22 jours ouvrés : 12 jours maximum côté banques + 10 jours maximum côté émetteurs qui doivent informer leur client de la bonne prise en compte du changement.



La résiliation annuelle de l'assurance emprunteur

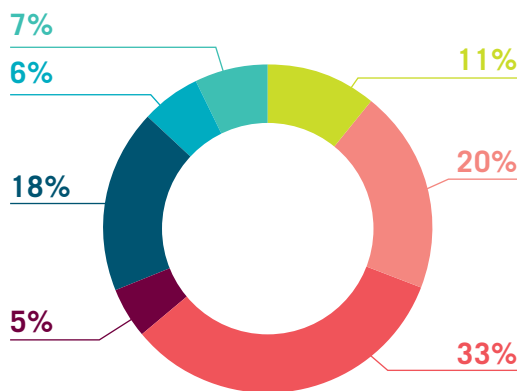
Depuis le 1^{er} janvier 2018, la faculté de résiliation annuelle de l'assurance emprunteur est applicable à tous les contrats en cours. Cette mesure

va renforcer l'individualisation et la démutualisation du marché entraînant le développement d'une plus grande segmentation des clients et des écarts de prix plus importants selon le profil des clients au détriment de la solidarité entre générations et entre situations personnelles.

Ce changement de modèle, conséquence du nouveau cadre légal créé en quelques années, s'opérera sans doute au détriment des emprunteurs présentant les profils de risque les moins favorables, sur les durées de prêt les plus longues.

RÉPARTITION DES PLACEMENTS FINANCIERS DES MÉNAGES EN FRANCE, 3^{ÈME} TRIMESTRE 2017

Source : Banque de France, Épargne et patrimoine des ménages



- Numéraires et dépôts à vue
- Dépôts bancaires rémunérés
- Assurance-vie en euros
- Actions cotées
- Actions non cotées
- Assurance-vie en UC
- Autres

L'épargne réglementée défiscalisée toujours appréciée des épargnants

L'Observatoire de l'épargne réglementée, dans son rapport annuel, fait ressortir une hausse de 0,7% de l'épargne réglementée en 2016 qui atteint 705 Mds€. La rémunération moyenne des dépôts bancaires s'établit en France à 1,51%, très supérieure à celle observée dans les autres grands pays européens et aux taux de marché. Cet écart n'a cessé de croître ces trois dernières années. Le coût de la ressource est donc plus élevé.

L'épargne des ménages est majoritairement orientée vers des produits d'épargne garantie, sans risque et défiscalisée, plutôt que vers une épargne investie dans les fonds propres des entreprises.

Le besoin d'un produit d'épargne longue au bilan des banques

La réforme fiscale du gouvernement (PFU) va dans le sens de la simplification de la fiscalité de l'épargne et rejoint ainsi une demande récurrente de la profession bancaire. Toutefois, elle n'est pas complètement aboutie, et génère de ce fait des effets collatéraux, notamment sur l'épargne au bilan des banques : il reste des « niches » (le livret A, l'assurance-vie en-dessous de 150 000 €...) et une victime : le PEL.

La fiscalisation du PEL via le PFU a pour conséquence de mettre en extinction les flux générés par ce produit, ce qui conduit à la **fin programmée de la seule ressource longue d'épargne réglementée dans les bilans bancaires**, et compromet la stabilité des conditions du financement long de l'économie, notamment des entreprises.

La création d'un produit long d'épargne réglementé pour les particuliers s'impose comme une nécessité afin de garantir l'existence d'une ressource longue au bilan des banques.

Cette ressource est nécessaire afin d'assurer le financement bancaire de long terme pour les projets d'investissement des particuliers comme des entreprises. En effet, la capacité du financement bancaire de l'économie doit être confortée notamment face aux évolutions de l'environnement économique, des marchés et des taux d'intérêt.

NOUVELLE DIRECTIVE MIF2

La nouvelle directive européenne MIF2 (Marchés d'instruments financiers) entre en vigueur le 3 janvier 2018. Elle s'appuie sur trois piliers que sont la transparence, la protection des clients et l'efficacité des marchés.

Elle va provoquer des bouleversements majeurs pour l'ensemble des acteurs du secteur : banques de détail, opérateurs de marché, intermédiaires, sociétés de gestion d'actifs... Le périmètre des instruments couverts par la directive est grandement étendu et couvre donc la quasi-totalité des produits financiers.

La directive MIF2 renforce le formalisme et nécessite un effort de formation considérable pour les collaborateurs des banques, notamment en ce qui concerne les nouvelles règles en matière de commercialisation d'instruments financiers.

Les banques s'y préparent depuis de longs mois, l'objectif restant de proposer le bon produit, au bon client et au bon prix.

L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES FRAGILES FINANCIÈREMENT

Les banques françaises sont engagées dans l'accompagnement des populations fragiles financièrement. Elles proposent des offres et services adaptés et mènent des actions d'information et de prévention du surendettement.

Une offre spécifique pour les personnes fragiles

Selon le rapport annuel de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, des progrès sont encore possibles pour améliorer la situation bancaire des 2,4 millions de personnes identifiées par les banques comme fragiles financièrement au regard des critères fixés par la loi.

Les banques s'engagent en faveur des personnes en situation de fragilité financière et leur proposent une offre dédiée.

Elles ont mis en place des outils pour détecter de façon précoce les personnes fragiles financièrement (cf. charte AFCEI).



Lorsqu'une banque identifie un client en situation de fragilité financière, elle lui propose alors systématiquement de venir échanger avec

elle et **l'informe de l'existence d'une offre spécifique rassemblant des services bancaires adaptés.**

Cette offre permet au client d'avoir un ensemble de moyens de paiement limitant le risque d'incident, notamment une carte à autorisation systématique. Son prix est plafonné à 3 euros par mois.

Le client, en souscrivant cette offre, bénéficie également d'un plafonnement spécifique des commissions d'intervention en cas d'incident (4 euros par intervention au lieu de 8 euros, et 20 euros par mois au lieu de 80 euros).

Bien entendu, c'est à chaque client de décider de souscrire ou non cette offre. En 2017, les banques ont envoyé près de 3 millions de lettres aux clients détectés, 10% d'entre eux ont souscrit à l'offre proposée. Ce résultat est très encourageant si on le compare au taux de réponse moyen des clients ciblés par des opérations de marketing direct, qui est plutôt de l'ordre de 2 à 5%.

Quand la situation de fragilité financière repose sur des raisons structurelles et non conjoncturelles, les banques peuvent suggérer à leurs clients en difficulté de se faire accompagner par des structures ad hoc soit spécifiques à la banque, soit extérieures (publiques ou privées) : les acteurs sociaux voire, pour les situations particulièrement difficiles, les commissions de surendettement...

Une quarantaine de partenariats avec des acteurs sociaux

L'industrie bancaire et le secteur de l'action sociale ont la même volonté d'agir en prévention des difficultés et d'accompagner les publics fragiles. Le programme « Les clés de la banque » apporte un appui aux actions menées conjointement par les Comités FBF et les structures d'action sociale.

Des partenariats sont ainsi noués avec des CCAS (formation des travailleurs sociaux), des Conseils Départementaux, des Écoles de la 2^{ème} Chance, des représentants d'associations de consommateurs réunis au sein des Centres Techniques Régionaux de la Consommation (CTRC)... En 2017, **7 nouveaux partenariats** sont signés avec les CTRC.

La prévention du surendettement : baisse historique et continue des dossiers

En 2017, les dépôts de dossiers de surendettement diminuent de nouveau : baisse de 7% (181 123 saisines) après -11% en 2016 (194 194 saisines) et - 6% en 2015.

Parallèlement, la part des crédits à la consommation dans les dossiers diminue encore.

La Banque de France constate également une baisse des dettes financières dans l'endettement global depuis 2012. Cette baisse se poursuit à nouveau en 2017 (75% vs 76,3 % en 2016), alors que la part des arriérés de charges courantes se stabilise à 11,8% après une forte augmentation (Baromètre du surendettement Banque de France).

Le droit au compte étendu en Europe

Les textes transposant la directive européenne sur les comptes de paiement, publiés fin 2016, ouvrent à l'ensemble des personnes physiques résidant légalement sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne et n'agissant pas pour des besoins professionnels, **l'accès au droit au compte en France.**



Cette disposition effective depuis le 23 juin 2017 permet à une personne résidant dans un autre pays de l'Union européenne et qui n'a pas de compte bancaire en France de demander à la Banque de France la désignation d'office d'un établissement bancaire s'il se voit refuser l'ouverture d'un compte. Cette établissement devra alors lui ouvrir un compte de dépôt assorti des services bancaires de base fournis gratuitement (dans les conditions prévues par la loi).