

Le 24 octobre 2019
Communiqué de presse

Plafonnement des frais bancaires pour incidents : les promesses non tenues des banques

**78 % des interdits bancaires et des clients surendettés
ne bénéficient d'aucun plafonnement de leurs frais**

En décembre 2018, les banques se sont engagées devant le Président de la République à plafonner à 25 euros les frais d'incidents bancaires pour les clients en grande difficulté financière. L'Union nationale des associations familiales (Unaf) et l'Institut national de la consommation/60 Millions de consommateurs (INC/60) ont mené une enquête clients mystères du 5 juin au 27 juillet 2019 pour vérifier si leurs promesses étaient tenues.

« 60 » et l'Unaf ont demandé à 104 particuliers en difficulté, interdits bancaire, surendettés ou ayant de faibles revenus et d'importants frais pour incidents de rencontrer leur conseiller dans huit réseaux bancaires : BNP-Paribas, La Banque postale, Société générale, LCL, Banques populaires, Caisse d'épargne, Crédit mutuel et Crédit agricole. Objectif : vérifier si la banque plafonnerait leurs frais pour incidents. Le bilan est navrant !

- 78 % des interdits bancaires et des surendettés n'ont bénéficié d'aucune limite de frais alors qu'ils devraient y avoir droit automatiquement.
- 91 % des clients ayant moins de 1 800 euros de revenus et plus de 40 euros de frais pour incidents par mois ne bénéficient pas du plafonnement de leurs frais à 25 euros.
- 27 % des clients ont obtenu le remboursement d'une partie de leurs frais. Les sommes remboursées s'élèvent de 1,50 euros à 200 euros pour une moyenne de 92 euros.
- 9 % des clients n'ont eu aucune proposition de solution à leur situation et 20 % n'ont pas de conseiller attiré !

Certains conseillers ont tenté de trouver des solutions en augmentant les découverts autorisés. Mais d'autres ont aggravé la situation en tentant de vendre des garanties contre les accidents de la vie, ou en supprimant l'autorisation de découvert ce qui démultiplie le risque de frais.

Conclusion, l'engagement de plafonner n'est pas appliqué pour la grande majorité des clients noyés sous les frais d'incidents. Pour rappel, ce sont 8 millions de personnes qui subissent chaque mois des frais d'incidents bancaires. Compte tenu des 6,5 milliards d'euros de chiffre d'affaire généré par ces frais d'incidents, il faut cesser de compter sur la bonne volonté des banques et enfin passer par une disposition législative contraignante pour que la promesse faite en pleine crise des gilets jaunes soit effectivement tenue.