



Lutte contre les frais bancaires abusifs : quelles évolutions ?

En octobre 2017, l'UNAF, l'INC et 60 millions de Consommateurs alertaient sur les pratiques abusives des banques en matière de frais d'incidents bancaires. 5 mois plus tard, qu'est ce qui a changé ?

Du côté des instances de débat/institutions

Une vingtaine de parlementaires de tout bord s'intéressent à ce sujet : plusieurs questions écrites sur l'étude, des propositions d'amendement dont un voté sur les frais de saisie.

Au sein du CCSF, l'UNAF observe que plusieurs de ses propositions sont débattues, notamment avec les grands créanciers et espère qu'une partie sera intégrée dans le rapport final qui sera rendu au Ministre de l'Economie et des Finances.

Du côté du développement de l'offre « client fragile »

Le Gouverneur de la Banque de France, en tant que président de l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire, a appelé les établissements bancaires et les associations à mieux diffuser l'offre spécifique censée réduire les frais d'incidents. En partenariat avec l'INC, l'UNAF a pris part à cette promotion en réalisant un Consomag sur le sujet.

Par ailleurs, plusieurs réseaux bancaires font une plus grande place aux clientèles fragiles dans leur stratégie. Leur intérêt semble désormais dépasser les questions de RSE et intégrer le cœur de métier.

Du côté de l'amélioration des pratiques bancaires

Notre initiative de lever de l'anonymat des banques fait bouger les lignes : les principaux réseaux évaluent leurs pratiques pour se comparer aux meilleurs, instaurant une saine émulation en la matière.

Du côté de la régulation

L'UNAF a transmis à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) des cas de pratiques qui semblent illégales. Ces cas pourront nourrir les différents contrôles de conformité que l'ACPR mène régulièrement auprès des établissements bancaires. Par ailleurs, l'ACPR et l'Autorité des marchés financiers (AMF) vont renforcer leur programme de travail sur les clientèles vulnérables.

Du côté de la prévention et de l'accompagnement des familles

La concertation de prévention et de lutte contre la pauvreté menée par Olivier Noblecourt a été l'occasion pour les acteurs familiaux et caritatifs de démontrer la nécessité de généraliser les Points conseil budget, structures neutres capable de conseiller les familles sur les questions d'argent, en particulier sur les frais d'incidents bancaires, et stabiliser ainsi leur pouvoir d'achat.

Enfin, parler du modèle économique de la banque de détail, encore trop dépendant des frais bancaires, n'est désormais plus un tabou en France. Face à la concurrence étrangère les établissements bancaires ont tout intérêt à faire évoluer ce modèle vers plus de satisfaction et de recommandation client. C'est dans ces termes que l'UNAF entend porter ce sujet lors d'une prochaine rencontre avec le cabinet du Ministre de l'Economie et des Finances.

Chiffres clefs de l'étude :

4 à 6 millions de personnes concernées par les frais d'incidents bancaires.

40 frais en moyenne par an et **296 euros** de frais d'incidents bancaires en moyenne par an pour les publics étudiés.

Les frais d'incidents bancaires génèrent près de **6,5 milliards d'euros de chiffre d'affaires** pour les banques.

Rappel des propositions de l'UNAF pour mieux protéger les clients fragiles :

1. Plafonner l'ensemble des frais liés aux incidents de paiement.
2. Inciter les établissements bancaires à mieux servir leurs clients exclus bancaires.
 - Jouer sur la réputation des banques en rendant nominatives les données de l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire.
 - Co-construire avec les établissements volontaires de nouvelles offres bancaires.
 - Lier l'obtention d'avantages fiscaux ou commerciaux aux bonnes pratiques en matière d'inclusion bancaire.
 - Renforcer les contrôles des régulateurs (ACPR, DGCCRF).
3. Développer les Points conseil budget pour faire le lien entre l'offre et la demande, notamment en matière de produits et de relations bancaires.

L'Union Nationale des Associations Familiales est l'institution nationale chargée de promouvoir, défendre et représenter les intérêts de l'ensemble des 18 millions de familles vivant sur le territoire français. www.unaf.fr.

Contact presse : Laure MONDET 01 49 95 36 05

 twitter.com/unaf_fr