

# Frais d'incidents bancaires :

- Synthèse de l'Enquête sur les pratiques des banques
- Comment lutter contre l'exclusion bancaire ?





# SOMMAIRE



<b>Éditorial</b> .....	3
<b>Chiffres clés de l'enquête</b> .....	4
• <b>Méthodologie</b> .....	5
• <b>Principaux résultats</b> .....	5
• <b>La mécanique à l'œuvre</b> .....	6
• <b>Conséquence sur les familles concernées</b> .....	8
• <b>Pourquoi les banques doivent changer de modèle économique</b> .....	9
• <b>Réduire le poids des frais d'incidents bancaires et améliorer les politiques d'inclusion bancaire : les propositions de l'UNAF</b> .....	10



28 place Saint-Georges 75009 Paris  
Tél. 01 49 95 36 00

Étude à retrouver en ligne sur  
[www.unaf.fr](http://www.unaf.fr)

**Présidente de l'UNAF** : Marie-Andrée Blanc

**Directrice générale de l'UNAF** : Guillemette Leneveu

**Directeur de la recherche, des études et de l'action politique** : Jean-Philippe Vallat

**Enquête et analyse** : Fabien Tocqué, coordonnateur du pôle "Economie, Consommation, Emploi" de l'UNAF.

**Administratrice UNAF en charge de la Défense des Consommateurs** : Morgane Lenain

**Mise en page & Impression** : HAWAII Communication, 1 rue de la Pommeraie, 78310 Coignières.

**Contact** : Service communication de l'UNAF : 01 49 95 36 15.

Parution : novembre 2017. Reproduction interdite, sauf autorisation UNAF.

Imprimé en France sous le label imprimvert, sur papier issu de forêts gérées durablement.

# Édito



Depuis les années 70, l'État a, par la loi, contraint la population française à se bancariser. Posséder un compte bancaire et des moyens de paiement est devenu une condition *sine qua non* pour vivre normalement et la question bancaire est devenue une question sociale.

En privatisant le secteur bancaire dans les années 80, l'État a donc transféré une responsabilité sociale aux banques : celle de servir l'ensemble de la population. Depuis, force est de constater que l'exclusion bancaire est apparue. Malgré les nombreuses lois votées pour l'endiguer, elle perdure, et a de lourdes conséquences sur les familles concernées.

Saisis par les familles et les services des UDAF, nous nous sommes plus particulièrement penchés sur les différents frais d'incidents bancaires prélevés en cas de dépassement du découvert autorisé : commissions d'intervention, frais de rejet de prélèvement ou de chèque, frais pour avis à tiers détenteur, frais de lettre d'information préalable... Auxquels s'ajoutent les agios qui correspondent aux intérêts du découvert. Ces frais punitifs, à force d'accumulation, enfoncent les ménages dans des difficultés de plus en plus importantes. L'enquête menée en partenariat avec l'INC et le magazine 60 millions de consommateurs est édifiante, en voici une synthèse.

A l'appui de ces constats, l'UNAF propose des solutions pour mieux protéger les familles.

Marie-Andrée Blanc,  
Présidente de l'UNAF

# Chiffres Clés de l'enquête

**6,5 milliards €**

c'est l'estimation du chiffre d'affaires annuel généré par les frais d'incidents.

**4,9 milliards €**

ce sont les bénéfices annuels générés par les frais d'incidents.

**4 à 6 millions**

de personnes sont tous les mois concernées par les frais d'incidents bancaires.

**1 825 000 %** : c'est le taux d'intérêt annuel dû lorsque, pour avoir dépassé votre découvert autorisé de 1 € pendant un seul jour, on vous prélève 50 €.

L'étude UNAF/INC porte sur 2 populations :

- Les personnes accompagnées par les services d'accompagnement budgétaire dans les UDAF sont des clients bancaires ayant des difficultés financières.
- Les lecteurs de 60 millions/INC sont des clients bancaires « lambda » sans difficultés particulières.

**296 €** : c'est le montant annuel moyen des frais d'incidents et agios pour la population UNAF/UDAF contre **34 €** pour la population INC

**3 600 €** : c'est le montant maximum de ces frais observé dans la population UNAF/UDAF

**40** : c'est en moyenne le nombre de frais d'incidents facturés chaque année aux clients de la population UNAF/UDAF.

**28 %** des ménages de la population INC ayant eu des frais d'incidents s'en sont vus remboursés plus de la moitié, contre 4% seulement pour la population UNAF/UDAF.

**4x** Les montants des frais d'incidents et agios sont en moyenne 4 fois plus élevés que les cotisations (population UNAF/UDAF).

# Méthodologie

Pour réaliser cette étude, nous avons utilisé plusieurs sources d'information :

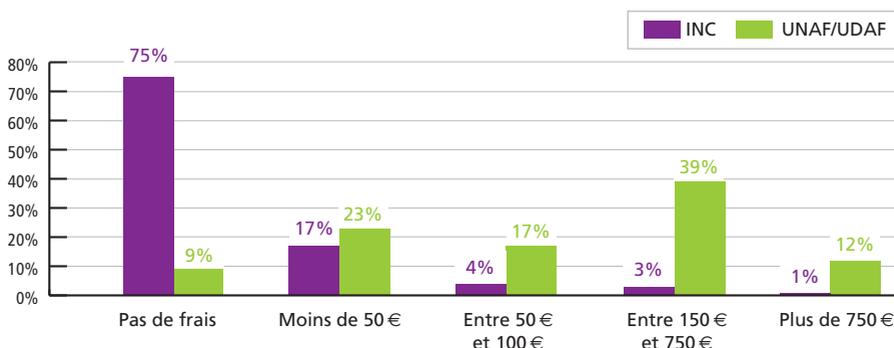
- Un questionnaire quantitatif passé auprès des conseillers UDAF qui accueillent des familles en difficultés financières (appelée population UNAF/UDAF).
- Le même questionnaire adressé à des lecteurs « lambda » du magazine 60 millions de consommateurs, à des fins de comparaison (appelée population INC).
- Une vingtaine d'interviews passées auprès des familles en difficultés financières et de leurs conseillers UDAF.
- Un questionnaire envoyé aux dirigeants des principaux établissements bancaires.
- Les résultats d'une enquête sur les conditions de travail en agence, réalisée par le syndicat CGT Banques & Assurances.

## Principaux résultats

Les frais d'incidents bancaires ont fait l'objet de plusieurs lois depuis une dizaine d'années, et ce jusqu'en 2013 avec le plafonnement d'un type particulier de frais : les commissions d'intervention. Malgré la création de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, nous disposons encore de très peu de statistiques pour évaluer la mise en œuvre de ces textes.

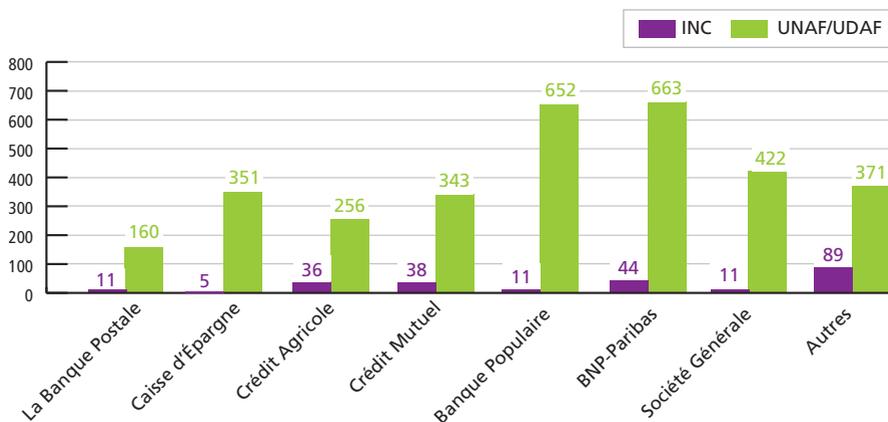
- Notre étude démontre que le **phénomène de « cascades de frais » persiste**, comme l'illustrent les graphiques ci-dessous :

### Montant annuel de frais d'incidents et d'agios après remboursement



*Lecture :* dans la population UNAFIUDAF, 12% des ménages ont eu des frais d'incidents ou agios supérieurs à 750 € en 2016, remboursements déduits, tandis qu'ils sont 1% dans ce cas dans la population INC.

## Moyenne annuelle par établissement et par client du montant des frais d'incidents et d'agios après remboursement (€)



*Lecture* : dans la population INC, les clients du Crédit Mutuel ont payé en moyenne en 2016 38 € de frais d'incidents et d'agios, remboursements déduits. Dans la population UNAF/UDAF, les clients de ce même établissement ont payé quant à eux en moyenne 343 €.

Les publics concernés sont **aussi bien des allocataires de minima sociaux que des employés ou des retraités**. Toutes les compositions familiales sont représentées : personnes seules, couples avec ou sans enfant, ou familles monoparentales.

Les raisons des difficultés financières, qui engendrent par la suite ces frais d'incidents, sont aussi bien structurelles (très fortes dépenses contraintes par rapport aux ressources) que ponctuelles : séparation, maladie, licenciement, entraînant un choc économique et psychologique.

## La mécanique à l'œuvre

C'est au moment précis du dépassement du découvert autorisé que les clients auraient besoin du soutien de leur banque. Or, les banques les plongent alors dans une « cascade de frais », aux vertus soi-disant pédagogiques, **comme une bouée en plomb qu'on enverrait à un client en train de se noyer**.

En moyenne, une quarantaine de frais d'incidents sont facturés chaque année aux clients de la population UNAF/UDAF. Rien n'est fait pour faciliter la gestion de la situation : relevés de frais incompréhensibles, impossibilité d'avoir un rendez-vous avec son conseiller.

Au final, nous arrivons à des montants exorbitants, et parfois des pratiques illégales (cas ci-dessous d'un récapitulatif annuel prouvant que les plafonds légaux des montants unitaires ne sont pas respectés) :



LIBELLÉ	NOMBRE	DÉBIT	CRÉDIT
<b>COTISATIONS LIÉES AUX PRODUITS ET SERVICES DE BANQUE AU QUOTIDIEN</b>	12	103,40	0,00
- COMMISSIONS COTISATION ESPRIT LIBRE	12	103,40	
<b>COMMISSIONS ET FRAIS LIÉS AUX MOYENS DE PAIEMENT</b>	10	63,00	0,00
- COMMISSIONS - FRAIS RETRAITS DAB UE NON BNPP CARTE	10	63,00	
<b>COMMISSIONS ET FRAIS LIÉS AUX AUTRES SERVICES</b>	2	182,10	0,00
- COMMISSIONS - FRAIS AVIS À TIERS DÉTENTEURS	1	107,00	
- COMMISSIONS - FRAIS OPPOSITION ADMINISTRATIVE	1	75,10	
<b>INTÉRÊTS DÉBITEURS LIÉS À VOTRE COMPTE</b>	4	119,50	0,00
- INTÉRÊTS DÉBITEURS POUR LA PÉRIODE	4	119,50	
<b>COMMISSIONS ET FRAIS AUX INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT ET A LA SITUATION DÉBITRICE IRRÉGULIÈRE DE VOTRE COMPTE</b>	61	3 296,88	0,00
- COMMISSIONS - FORFAIT POUR CHÈQUE REJETÉ INFÉRIEUR OU ÉGAL 50 EUROS	7	300,00	
- COMMISSIONS - FORFAIT POUR CHÈQUE REJETÉ SUPÉRIEUR À 50 EUROS	28	2 200,00	
- COMMISSIONS - FRAIS LETTRE D'INFORMATION PRÉALABLE POUR CHÈQUE NON PROVISIONNÉ	5	136,00	
- COMMISSIONS D'INTERVENTION	1	8,00	
- COMMISSIONS - MISE EN PLACE DU PLAN D'AMORTISSEMENT D'UN DÉCOUVERT	1	32,00	
- COMMISSIONS SDD REJET ÉMIS	13	500,88	
- COMMISSIONS VIREMENTS PERMANENTS REJETÉS POUR INSUFFISANCE DE PROVISION	6	120,00	
<b>TOTAL</b>	89	3 764,88	0,00

Le prélèvement de frais d'incidents est en fait une **mécanique pénalisante** visant à rentabiliser à court terme les clients peu mobiles et jugés peu intéressants sur le plan commercial. Seuls les meilleurs clients peuvent avoir des rendez-vous pour faire un point, ou bénéficier de remboursements importants. C'est le signe que les **politiques d'inclusion bancaire** doivent encore être améliorées.

Les conseillers bancaires interrogés, qui doivent faire face aux incivilités engendrées par ces frais, nous confirment que cette mécanique est en fait très automatisée, donc très rentable. Selon nos estimations, les frais d'incidents génèrent chaque année pour les banques françaises **un chiffre d'affaires de 6,5 milliards d'euros, et des bénéfices de 4,9 milliards d'euros.**

# Conséquences sur les familles concernées

Selon les témoignages recueillis auprès des familles concernées, le poids budgétaire important des frais d'incidents les oblige encore plus à **réduire des postes de dépenses pourtant essentiels** pour leur bon équilibre : alimentation, mobilité, vacances, loisirs.

- « *J'ai même dû réduire les dépenses alimentaires, vestimentaires, plus de sortie, plus de voiture. Tout ça a été mis de côté, forcément.* »
- « *Je ne faisais plus que très peu de courses, 30 € par semaine par exemple, le minimum.* »

Ces frais peuvent provoquer **un sentiment d'injustice, de colère, qui peut se transformer en stress, peur voire souffrance** :

- « *Je suis en colère. Très en colère parce que je me suis dit ce n'est pas juste.* »
- « *J'ai une hantise des banquiers. Quelques jours avant le rendez-vous j'ai des douleurs.* »
- « *Depuis que j'ai eu beaucoup de frais, mon banquier, quand il m'appelle, je perds tous mes moyens. J'ai du mal, c'est plus fort que moi. Je suis en panique, je suis en stress.* »

Parfois, cela atteint les **capacités des personnes et leur dignité** :

- « *Je ne peux pas faire de budget. J'ai tellement eu de soucis avec les banques, frais rejetés, frais d'impayés, loyers impayés, huissiers à la porte... Psychologiquement je n'arrive pas.* »
- « *Ça m'a vraiment affecté. Ça ajouté au reste, ce n'est plus possible... Ça m'a beaucoup affecté, c'est comme une déchéance.* »
- « *Je m'en suis sorti, mais bon, psychologiquement, j'ai encore ça en tête... Je ne pense pas être un voyou et j'ai toujours été honnête dans ma vie. J'ai toujours été sérieux, et je me retrouve presque un moins que rien vis-à-vis des banquiers.* »

Enfin, ces frais ont des **impacts sur la vie familiale** :

- « *Parfois je ne voyais même pas ma fille du mois. Parce que je n'avais pas de sous pour le train.* »



# Pourquoi les banques doivent changer de modèle économique



Plusieurs travaux académiques (G. Gloukoviezzoff, F. Pinos) ont démontré que la façon dont les banques de réseau servent leurs clients en difficultés est particulièrement inadaptée, et participe même aux processus d'exclusion sociale.

**Cette situation qui perdure depuis les années 80 n'est plus acceptable sur le plan de la cohésion sociale. Elle ne l'est pas non plus d'un point de vue économique.**

A l'heure où l'oligopole bancaire français est mis sous pression de tout côté (par la réglementation européenne, la concurrence accrue des GAFA et autres opérateurs, ou la blockchain), l'enjeu est désormais à la fidélisation et à la satisfaction du client.

D'autant que de nombreuses études démontrent que 40 % de la population française est en train de décrocher sur le plan économique. Si les clients en situation de « fragilité financière » ne représentent actuellement pas un enjeu « de masse » pour la plupart des établissements (à part peut-être à la Banque Postale), il est tout à fait probable que cela le devienne à terme, suite aux mutations de l'emploi mais aussi à la hausse tendancielle des maladies de longue durée ou des séparations.

Par ailleurs, les métiers bancaires sont en profonde évolution, avec l'essor de l'intelligence artificielle et l'augmentation de la souffrance au travail. Il faut trouver **d'autres façons d'exercer le métier de banquier.**

Enfin, le modèle économique des banques de réseau repose encore trop sur la sous-tarifcation des prêts immobiliers, compensée par les commissions facturées aux clients, ce qui les expose à des risques en cas de remontée brutale des taux, comme l'explique l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Le temps est donc venu de **rééquilibrer ce modèle.**

# Réduire le poids des frais d'incidents bancaires et améliorer les politiques d'inclusion bancaire

## Les propositions de l'UNAF

1

**Plafonner l'ensemble des frais liés aux incidents de paiement ou aux irrégularités de compte.**

2

**Inciter les établissements bancaires à mieux servir leurs clients exclus bancaires :**

- Jouer sur la réputation de chaque établissement, en rendant nominatives les données de l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire.
- Co-construire avec les établissements volontaires de nouvelles offres bancaires (produits, services, processus, relation client et modèle économique), en lien avec les associations et personnes concernées. Il faut corriger en particulier les dysfonctionnements dans la diffusion de l'offre spécifique, réservée clients « fragiles ».
- 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, tiers de confiance, pour faire le lien entre l'offre et la demande :** Dégager un modèle économique pour ces structures dont l'utilité sociale a été reconnue par l'Inspection Générale des Affaires Sociales. Rappelons que leurs missions consistent à aider un large public à stabiliser ou améliorer leur budget, ce qui passe souvent par le choix de produits bancaires adaptés.

## 4

### D'autres pistes à explorer :

- Rendre systématiquement gratuit le choix de la date de prélèvement auprès d'un créancier, pour faire face aux aléas de trésorerie.
- Engager une réflexion avec les établissements bancaires et le régulateur pour voir dans quelle mesure les montants de découvert autorisé pourraient être relevés.
- Abaisser la durée au-delà de laquelle un établissement bancaire doit proposer une offre de prêt personnel en remplacement d'un découvert continu.
- Engager un travail de simplification et d'harmonisation des dénominations et des relevés de frais bancaires.
- A l'heure de la digitalisation, remplacer la facturation de lettres d'information par des systèmes d'alerte moins coûteux (SMS).
- Améliorer la connaissance sur le phénomène des frais d'incidents bancaires (quantitativement et qualitativement).



### Merci à :

- à INC - Institut National de la Consommation,
- au Magazine "60 millions de consommateurs",
- à CGT Banques,
- à Mélanie Delattre, pour son stage dédié à l'enquête
- aux 23 UDAF qui ont participé à l'étude (UDAF : 3, 11, 16, 22, 24, 35, 40, 41, 43, 44, 48, 51, 52, 53, 59, 67, 68, 71, 76, 81, 91, 93, 95),
- aux personnes qui ont accepté de témoigner.



28, place Saint-Georges 75009 Paris

Tél. : 01 49 95 36 00

[www.unaf.fr](http://www.unaf.fr)