

Rapport Frais d'incidents bancaires

JUILLET 2018

Aucune représentation ou reproduction, même partielle, autre que celles prévues à l'article L. 122-5 2° et 3° a) du Code de la propriété intellectuelle ne peut être faite de la présente publication sans l'autorisation expresse du Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier ou, le cas échéant, sans le respect des modalités prévues à l'article L. 122-10 dudit Code.

Rapport Frais d'incidents bancaires

JUILLET **2018**

Introduction

Dans sa lettre de mission du 13 novembre 2017, Bruno Le Maire, ministre de l'Économie et des Finances, demandait au Comité consultatif du secteur financier (CCSF) de transmettre un diagnostic précis et des propositions concourant à une meilleure maîtrise des frais bancaires facturés aux consommateurs, notamment en cas d'irrégularités de fonctionnement du compte. Il souhaitait que le CCSF examine en particulier les frais effectivement facturés, l'effectivité des dispositifs de plafonnement prévus par la réglementation et qu'il étudie des pistes permettant d'éviter les cas de facturation excessive, en particulier pour les publics modestes ou fragiles.

Un groupe de travail constitué de toutes les parties prenantes du CCSF, s'est mis au travail et a remis fin décembre 2017 un rapport d'étape, faisant un point précis et détaillé sur les tarifs des incidents bancaires tels que publiés dans les plaquettes tarifaires ainsi qu'une comparaison entre les évolutions de ces tarifs et de ceux des opérations courantes. En outre, dans le cadre de la recherche d'un nécessaire consensus, le groupe de travail avait défini les pistes de travail qui seraient abordées au cours des travaux.

Au total, le CCSF a tenu 10 réunions du groupe de travail au cours de ces derniers mois, sans compter les réunions bilatérales ou préparatoires, et s'est attaché à décortiquer point par point chaque poste de frais pour les consommateurs : lettres d'informations, frais de rejet de prélèvement ou de chèque, commissions d'intervention. Il a examiné l'application effective des plafonnements tels que prévus par la loi et il a également travaillé sur des propositions concrètes qui pourraient permettre une limitation des frais d'incidents.

Les propositions issues du groupe de travail devraient permettre d'avoir une meilleure prévention des incidents, une meilleure information sur les frais d'incidents bancaires, une moindre accumulation des frais et une augmentation, quand cela est possible, du recours au digital pour les relations avec les clients connaissant des dysfonctionnements de leur compte.

Les membres du groupe de travail ont œuvré en bonne intelligence, cherchant à trouver des solutions favorables aux personnes fragiles ou aux revenus modestes ; et si les débats ont donné lieu à des échanges nourris, chacun a eu à cœur de garder une approche positive et pragmatique.

1. RAPPEL DU RAPPORT D'ÉTAPE DE DÉCEMBRE 2017	7
1.1 Une évolution de la tarification hétérogène selon les opérations	7
1.2 La tarification des incidents bancaires	9
2. L'ÉTAT DES LIEUX GLOBAL	13
2.1 La détection des difficultés et les actions menées envers les populations en situation de fragilité financière	13
2.2 Les actions à long terme d'éducation budgétaire et financière	16
2.3 Une évolution de l'offre commerciale favorable aux consommateurs	17
2.4 Les frais d'incidents bancaires : le diagnostic chiffré présenté par la profession	19
3. FOCUS SUR LES PRINCIPALES FACTURATIONS	23
3.1 Les frais de rejet de chèque et de prélèvement	23
3.2 La facturation des commissions d'intervention	24
3.3 Les différentes lettres	26
4. SYNTHÈSE DES DÉBATS ET PROPOSITIONS	31
4.1 La détection précoce des difficultés futures	31
4.2 Réduire les frais d'incidents sur les rejets de prélèvement	33
4.3 Numériser les lettres d'information	37
4.4 Pour une plus grande transparence	40
ANNEXES	43

1

Rappel du rapport d'étape de décembre 2017

Dans le cadre de la mission confiée par Bruno Le Maire, ministre de l'Économie et des Finances, sur les frais d'incidents bancaires, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a lancé des premiers travaux qui ont abouti à un rapport d'étape remis en décembre 2017. Ce rapport établissait un diagnostic chiffré sur les tarifs bancaires issus des plaquettes et sur les évolutions comparées de ces tarifs bancaires avec celles des opérations courantes.

1.1 Une évolution de la tarification hétérogène selon les opérations

Une évolution des tarifs qui recouvre des hausses modérées et des baisses massives

Sur la période allant de 2012 à 2018, les prix des services bancaires les plus courants suivis par l'Observatoire

T1 Évolution des tarifs bancaires, en moyennes pondérées, entre le 31 décembre 2012 et le 5 janvier 2018

(prix en euros ; évolution en %)

Liste des services	Prix moyen pondéré au 31 déc. 2017	Prix moyen pondéré au 5 janv. 2018	Évolution 31 déc. 2015 - 31 déc. 2016	Évolution 31 déc. 2016 - 31 déc. 2017	Évolution 31 déc. 2017 - 5 janv. 2018	Évolution 31 déc. 2012 - 5 janv. 2018
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet	2,54	1,74	- 21,62	25,12	- 31,50	- 77,70
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	22,81	22,99	- 0,85	- 6,47	0,78	- 7,50
Carte de paiement internationale à débit immédiat	41,19	41,80	3,59	1,33	1,48	11,12
Carte de paiement internationale à débit différé	44,22	43,95	0,25	- 1,50	- 0,61	- 0,50
Carte de paiement à autorisation systématique	31,43	31,67	1,02	1,88	0,76	6,03
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale	0,91	0,92	0,00	0,00	1,00	3,00
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro						
En agence	3,80	3,85	1,37	2,98	1,31	10,00
Par internet	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	- 98,70
Frais de prélèvement						
Mise en place	0,21	0,21	- 40,48	- 16,00	0,00	- 92,60
Par unité	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Commission d'intervention	7,70	7,71	0,00	- 0,39	1,30	- 6,30
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,72	24,77	0,57	- 0,32	2,20	1,40
Frais de tenue de compte actif	18,98	19,23	87,00 ^{a)}	31,25	1,31	165,80

a) L'entrée en vigueur en 2016 d'une tarification des frais de tenue de compte dans trois grands établissements nationaux a une incidence forte sur la moyenne pondérée de cette ligne. En neutralisant l'extension du périmètre de l'application de ces frais, la hausse du tarif de la tenue de compte est de l'ordre de 13,7 % et non de 87 %.

Sources : Banque de France, Sémaphore Conseil – réalisation : secrétariat général du CCSF.

des tarifs bancaires (OTB) ont évolué de façon modérée malgré la hausse des frais de tenue de compte. Depuis 2012, 5 tarifs de l'extrait standard ont connu des augmentations modérées, les frais de tenue de compte (FTC) ont fortement augmenté en pourcentage, du fait de leur généralisation, et 3 tarifs ont diminué en valeur absolue, parfois massivement, avec des passages quasi généralisés à la gratuité. Globalement, les services dématérialisés liés à la banque en ligne ou les opérations automatisées initiées par le client lui-même ont connu une diminution très nette de leurs tarifs.

Les frais de tenue de compte ont connu une forte hausse du fait de leur généralisation puisque depuis début 2017, sur les 120 établissements du panel, seuls 10 continuent à afficher la gratuité. En revanche, l'étude de la dispersion

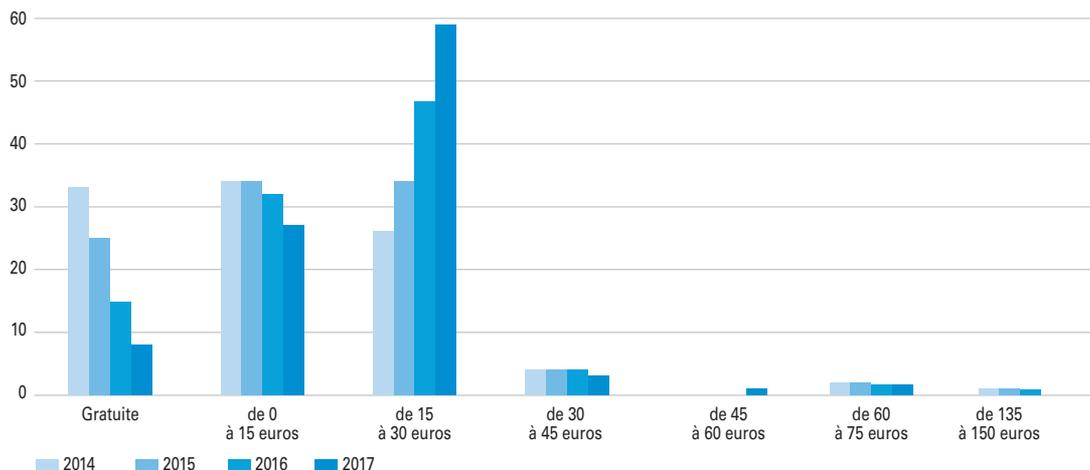
des tarifs affichés montre une concentration croissante des prix entre 15 et 30 euros par an (dans 60 % des établissements), seuls 5 % des établissements affichant un tarif supérieur à 30 euros par an. Au 5 janvier 2017, le prix moyen pondéré affiché était de 18,74 euros par an soit 1,56 euro par mois. La plupart des banques en ligne ou des néobanques appliquent la gratuité, avec parfois des conditions d'activité minimale du compte.

L'entrée des nouveaux acteurs conforte ce modèle de faible tarification des opérations courantes

Depuis quelques années, un certain nombre d'établissements de crédit, agréés pour exercer des activités de banque de plein exercice, proposent des produits

G1 Dispersion des cotisations annuelles des frais de tenue de compte actif au 5 janvier 2017

(en % du nombre d'établissements)



Source : Rapport OTB 2017.

et services bancaires. Ces nouvelles banques 100 % numériques, sans réseau et sans conseiller dédié par client, proposent des tarifs très bas, exacerbant ainsi la concurrence avec les banques à réseaux.

D'autres sont des établissements de paiement ayant ou non des points de contact physiques et qui ne peuvent offrir que des services de paiement au regard de leur statut, sans pouvoir octroyer des crédits, autoriser les découverts, fournir des chéquiers ou assumer un réseau de distributeurs de billets ou collecter et distribuer des produits d'épargne.

Ces nouveaux acteurs, en particulier les prestataires de services de paiement (PSP), ont en commun une offre simplifiée, avec peu de produits (tenue de compte, délivrance de carte bancaire, parfois de chéquier ou de chèque à la demande, mise en place de prélèvements ou de virements, souvent pas de découvert, des alertes sur solde) et des services à la demande que le client peut activer lui-même sur son téléphone ou en ligne. L'autonomisation du client est très poussée, ce qui a comme contrepartie des tarifs faibles voire une gratuité dans de nombreux cas.

En revanche, dès qu'il y a intervention humaine, les tarifs sont du même ordre que ceux des banques traditionnelles et parfois même supérieurs, basés sur une tarification à l'acte. Ainsi, les opérations qui auraient pu être initiées directement par le consommateur, mais qu'il choisit de confier à un opérateur, peuvent être facturées, de même que le contact avec un conseiller en ligne.

Cette observation concerne au premier chef les tarifs des frais d'incidents de paiement. En effet, même les « néobanques » affichent des frais de rejet etc. qui sont

du même ordre de grandeur que ceux facturés par les réseaux traditionnels. Les frais relatifs aux incidents sur chèques (peu nombreux car ces établissements ne délivrent pas ou peu de chéquiers) sont identiques à ceux des banques traditionnelles du fait des prescriptions légales et réglementaires. Les frais de rejet vont de 5 à 20 euros, 20 euros étant la valeur la plus fréquente comme dans les établissements traditionnels.

Pour les autres opérations donnant lieu à facturation, les avis à tiers détenteur sont en général de 100 euros dans les banques en ligne et néobanques, soit des tarifs analogues à ceux des banques traditionnelles.

Globalement, ces nouveaux acteurs, comme les réseaux traditionnels, ont des structures tarifaires similaires : les opérations courantes sur des produits très concurrentiels et peu différenciés sont très faiblement ou pas facturées alors que les tarifs sur opérations exceptionnelles et en particulier les incidents sont plus élevés.

1.2 La tarification des incidents bancaires

Dans le cadre de la mission que lui a confiée le ministre de l'Économie et des Finances sur la thématique des frais liés aux incidents de comptes, le CCSF avait demandé à Sémaphore Conseil de réaliser une étude susceptible d'enrichir sa réflexion en la matière. Les données relevées par Sémaphore ont été extraites des plaquettes tarifaires et ne reflètent pas la tarification effective appliquée aux clientèles, et en particulier la concentration qui peut exister ou non sur certaines typologies de clientèles ou encore les politiques de remises commerciales appliquées aux clients facturés de ces frais.

T2 Synthèse des tarifs au 5 janvier 2018

(en euros ; frais proportionnels en %)

	Banques en ligne et offres alternatives					Banques à réseau				
I – EXTRAIT STANDARD DESTARIFS										
Abonnement des services de banque à distance (internet)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12,00
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	22,20	24,00	7,62	30,00	12,00
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS – tarif forfaitaire	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	22,20	24,00	7,62	30,00	12,00
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS – tarif unitaire	0,00	0,00		0,00				0,42	0,20	0,20
Cotisation carte de paiement internationale à débit immédiat (carte de débit)	0,00	0,00	0,00	0,00	24,00	46,00	44,50	44,00	42,50	42,00
Cotisation carte de paiement internationale à débit différé (carte de crédit)	0,00	0,00	0,00	0,00	24,00	46,00	44,50	44,00	44,70	44,50
Cotisation carte de paiement à autorisation systématique		0,00	0,00	0,00	24,00	35,00	38,00	35,00	33,00	16,00
Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque (cas d'un retrait en euro dans la zone euro avec une carte de paiement internationale)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque (cas d'un retrait en euro dans la zone euro avec une carte de paiement internationale) – carte haut de gamme	0,00	0,00								
Frais par virement occasionnel (cas d'un virement SEPA) – en agence			0,00			4,40	3,90	3,98	3,30	3,50
Frais par virement occasionnel (cas d'un virement SEPA) – internet	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Frais par virement occasionnel (cas d'un virement SEPA) – en agence – vers un même client dans la même banque										
Frais par virement occasionnel (cas d'un virement SEPA) – internet – vers un autre client dans la même banque										
Paiement d'un prélèvement SEPA – frais de mise en place d'un mandat de prélèvement par paiement d'un prélèvement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Paiement d'un prélèvement SEPA – frais par paiement d'un prélèvement	0,00	0,00	0,00	0,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00
Commission d'intervention										
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	24,00	0,00	0,00	26,50	0,00	27,00	26,50	30,00	18,30	26,00
Frais de tenue de compte	0,00	0,00	0,00	0,00	24,00	30,00	30,00	24,00	17,00	24,00

VI – IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS																	
VI – 1 – Commission d'intervention																	
Commission d'intervention – tarif à l'opération	0,00	0,00	0,00	0,00	8,00	0,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00					
Commission d'intervention – plafond journalier										32,00		20,70					
Commission d'intervention – plafond mensuel					80,00		80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00					
Commission d'intervention – plafond annuel																	
VI – 2 – Opérations particulières																	
Saisie attribution	100,00	88,80	20,00	69,00	130,00	100,00	100,00	100,00	10,00	130,00	111,00	132,00	95,00	80,00	100,00	130,00	111,00
Avis à tiers détenteur	100,00	88,80	20,00	69,00	130,00	100,00	100,00	100,00	10,00	130,00	111,00	132,00	95,00	80,00	100,00	130,00	111,00
Opposition administrative – frais proportionnel	10,00	10,00		10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Opposition administrative – maximum	100,00	88,80	20,00	69,00	160,00	100,00	100,00	100,00	110,00	160,00	111,00	132,00	95,00	80,00	100,00	130,00	111,00
Lettre sur compte débiteur	0,00	0,00		0,00	20,00	0,00	15,00	22,00	20,00	14,00	12,00	13,50	13,00	13,50	12,00	12,00	15,00
Recherche d'adresse NPAI				5,00	18,00				18,00	9,61	24,00	20,00	20,00	6,00	7,50	18,80	
Forfait gratuit (par trimestre)																	
Mise en demeure										21,00	16,00						
Mise en place de risque																	
VI – 3 – Incidents de paiement – chèques																	
Forfait chèques sans provisions < 50 euros	30,00	30,00		30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	22,00	30,00	30,00	30,00	30,00	28,50	30,00
Forfait chèques sans provisions > 50 euros	50,00	30,00		50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	42,00	50,00	50,00	50,00	50,00	45,00	50,00
Rejet de chèque – plafond journalier											100,00						
Lettre d'information préalable (Murcef)	10,00	0,00		12,00	14,00	0,00	14,50	20,00	15,00	14,00	12,00	12,50	15,30	12,50	13,50	6,00	14,00
Certificat de non paiement					20,00	0,00											
Chèque impayé pour autre motif que provisions	20,00			10,00	17,50	0,00			10,60	17,50	14,70	14,00	9,50			20,00	15,00
Chèques émis sur interdiction bancaire		30,00		30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	33,50	25,00	20,00	22,00	19,25			2,700	
Frais de mise en interdiction bancaire externe (frais de propagation)				20,00										25,00	25,00	18,20	19,10
Incident chèque autre réseau																	
Déblocage de fond sur chèque > 1 an									182,40								
VI – 4 – Incidents de paiement – prélèvements																	
Rejet de prélèvement pour provision insuffisante	10,00	20,00	20,00	10,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	14,00	20,00
Rejet de prélèvement pour autre motif que défaut de provision																	
Rejet de prélèvement – plafond journalier																	
VI – 5 – Incidents de paiement – virements																	
Rejet de virement pour défaut de provision	20,00	0,00		20,00	20,00	0,00	8,00	20,00	0,00	20,00	20,00	20,00	14,00	20,00	20,00	20,00	20,00
Rejet de virement pour motif autre que défaut de provision																	
Rejet de virement – plafond journalier																	

Note : en jaune, gratuit.
 Source : base tarifaire nationale de Sémaphore Conseil d'après les plaquettes tarifaires téléchargées sur le site internet des établissements.

Les objectifs de cette étude étaient les suivants :

- apporter un éclairage synthétique sur l'évolution à court terme des tarifs bancaires des lignes tarifaires présentées traditionnellement dans la rubrique « Irrégularités et incidents » des plaquettes tarifaires en vue d'identifier d'éventuelles fortes augmentations sur certaines lignes suite au plafonnement réglementaires de certaines autres ;
- identifier, au sein des plaquettes, la propagation de nouvelles pratiques tarifaires visant à facturer de façon forfaitaire et plafonnée un nombre plus ou moins important d'actes liés à des incidents ou à facturer de nouveaux actes liés de façon directe ou indirecte à des incidents de compte ou de paiement.

Par ailleurs, le CCSF avait souhaité qu'une attention particulière soit portée aux rejets, aux commissions d'intervention et aux lettres d'information et que le panel d'acteurs étudiés soit représentatif, faisant la distinction entre les banques à réseau, les banques en ligne et les

nouveaux acteurs. Afin de répondre à ces objectifs, ce focus a été décomposé en quatre parties :

- les lettres d'information ;
- les rejets sur chèques, virements et prélèvements ;
- les commissions d'intervention ;
- les autres frais d'incidents et opérations particulières.

Le panel retenu était composé de 115 acteurs : 11 banques en ligne et offres alternatives et 104 banques traditionnelles.

Les résultats de cette étude ont été publiés dans le rapport d'étape.

Par ailleurs, des représentants d'associations de consommateurs et d'aide aux personnes en difficulté ont souhaité que les travaux portent sur la mise en œuvre d'un plafond global de frais d'incidents bancaires. Mais cette proposition n'a pas fait l'objet d'un consensus permettant de l'inscrire dans les pistes de travail.

2

L'état des lieux global

2.1 La détection des difficultés et les actions menées envers les populations en situation de fragilité financière

2.1.1 La tenue de compte par un établissement implique de suivre les incidents de compte quotidiennement

Les établissements ont rappelé les bases de leur métier. Tous les matins, des chargés de clientèle, notamment, traitent les opérations qui sont annoncées en anomalie après les traitements comptables effectués durant la nuit. En effet, le règlement des transactions interbancaires s'effectue par des opérations en « batch de nuit » dont les résultats sont automatiquement transmis le matin à destination de chargés de clientèle.

Le chargé de clientèle prend connaissance des situations de compte en découvert non autorisé et agit alors en fonction de la situation du client et d'éventuels indicateurs de score informatique. Pour compléter les informations dont il peut déjà disposer, il recherche le plus souvent un contact avec le client concerné sous forme d'échange téléphonique, de courrier ou de mail afin de résoudre la difficulté.

Les représentants des organisations syndicales représentatives des personnels des établissements insistent sur la difficulté à mettre en œuvre ce contact dans la limite du temps disponible pour cette tâche.

Même si plusieurs traitements sont automatisés, les établissements ont souligné que, dans leur intérêt commercial et relationnel, cette recherche de contact est souvent privilégiée et préalable à tout envoi de courrier. Comme toute entreprise, ils souhaitent rechercher des solutions aux difficultés de leurs clients. Cette prise de contact dans des délais contraints réglementairement permet de trouver des solutions dans de nombreux cas et d'éviter des rejets d'opérations de paiement arrivant pourtant sur un compte ne disposant pas de la provision suffisante.

D'ailleurs, les établissements réfutent tout rejet systématique. Un établissement indique que l'ordre de grandeur pour 100 chèques émis, est de 10 connaissant un incident et au final un seul est rejeté. Le travail en agence et les contacts avec les clients permettent de régler la plupart des incidents. La récurrence des impayés en quelques jours conduit à chercher la source des problèmes et, le cas échéant, à aiguiller vers une structure permettant une meilleure prise en charge de la clientèle en difficulté. Ils estiment que la banque n'a ni la vocation, ni la compétence pour examiner l'ensemble de la situation personnelle des clients en incident.

2.1.2 Tous les réseaux ont mis en place des dispositifs de traitement des difficultés adaptés

La profession a indiqué qu'elle a mis en place des dispositifs d'accompagnement et de suivi des clientèles en

difficulté. Les banques accompagnent les clientèles fragiles à travers de nombreuses initiatives et de partenariats variés. L'enjeu essentiel consiste à convaincre le client qui en a besoin de se faire accompagner, d'honorer les rendez-vous proposés, selon les réseaux avec des entités dédiées, et d'avoir une attitude proactive pour traiter ses difficultés.

À titre d'exemple, le groupe Crédit agricole a mis en place, depuis vingt ans, 80 « Points passerelle » mobilisant 140 permanents et 900 volontaires, notamment des retraités du Crédit agricole, qui rencontrent 10 à 12 000 clients par an. Au total, pour ce seul groupe, une action auprès de 100 000 personnes a été mise en œuvre depuis l'origine et 80 % d'entre elles ont pu trouver des solutions durables. C'est un faisceau d'actions qui est mis en œuvre : action pédagogique importante (gestion du budget, comptes prévisionnels et accompagnement par des organismes locaux), reconstruction de la dette, orientation vers des organismes au niveau local pour prendre le relais social, etc.

Cette procédure gratuite, qui va bien au-delà du seul traitement bancaire, vise à améliorer non seulement la situation du client mais également les relations entre clients et conseillers, en évitant la rupture du dialogue, voire les incivilités. Cette procédure est ouverte à tout client en difficulté passagère et suppose un important réseau de partenaires dans les domaines du logement, de la santé, du travail... tout ce qui peut aider la personne à retrouver son équilibre. L'accompagnement se fait dans la durée.

Ce modèle de spécialisation des structures de traitement des clients en difficulté récurrente est plus ou moins repris par d'autres groupes bancaires qui ont également mis en place des « centres spécialisés

en solutions budgétaires ». Ces derniers regroupent plusieurs centaines de collaborateurs spécialisés répartis sur toute la France, qui agissent en complément des agences quand les situations de compte commencent à se dégrader. En effet, pour beaucoup de groupes bancaires, les actions menées ne peuvent se concevoir que dans une structure autre que l'agence dont la vocation est essentiellement d'accompagner les clients dans la réalisation de leurs projets.

Dans certains réseaux, le contact avec le client se fait par téléphone, *via* des plates-formes spécialisées pour chercher les solutions permettant de remettre le compte dans un fonctionnement normal. Ainsi, La Banque Postale (LBP) a créé l'« Appui », structure d'une quarantaine de personnes pour traiter les relations avec les clientèles fragiles. C'est un service d'accompagnement budgétaire et de mise en relation avec des associations d'aide, décorrélé de toute logique commerciale. Il y a des relais à ce pôle dans chaque point de contact de LBP. La Société générale a également mis en place des plates-formes dédiées.

Certains réseaux ont aussi mis en place des programmes spécifiques à destination de leurs agences afin de mener des actions de type CRM (*Customer Relationship Management*). Ils adressent aux agences sur base mensuelle, pour traitement, la liste de clients ayant payé le plus de frais d'incidents. Ensuite, une fois les clients détectés, deux possibilités existent : le traitement par une agence dédiée à ces clientèles ou au sein du réseau habituel.

Les établissements rappellent qu'au-delà de la gestion proactive de la relation en cas d'incidents de paiement ponctuels, les populations identifiées comme fragiles

financièrement au regard du fonctionnement de leur compte sont sollicitées par lettre par les établissements pour leur proposer un contact et la souscription de l'« offre spécifique » définie par la loi. À ce stade, selon les professionnels, le taux de souscription de cette offre apparaît élevé, à près de 10 %. Ce chiffre, qui peut sembler faible aux yeux des personnes non averties, est en réalité très élevé au regard des normes du marketing où un taux de souscription de 3 % est jugé satisfaisant pour un publipostage ciblé ou une campagne pour un produit standard auprès d'une cible dédiée. Des ressorts psychologiques, qui peuvent souvent entrer en ligne de compte, expliqueraient pourquoi un client se sachant en difficulté est souvent plus difficilement joignable et ne répond pas à une sollicitation de sa banque. Si toutes les banques ont mis en place une organisation de traitement des incidents et de transmission, le cas échéant, aux structures d'aide, cette transmission ne peut se faire que dans le cadre d'une démarche volontaire et avec l'accord systématique du client.

2.1.3 Les associations de consommateurs et d'aide aux personnes en difficulté conviennent de la bonne collaboration au plan local avec le secteur bancaire

Les associations ont un rôle actif sur le terrain dans l'aide aux personnes en difficulté. Certaines gèrent de manière autonome des dossiers, d'autres ont noué des partenariats. Souvent, les établissements ont noué des partenariats avec des associations locales de terrain ; ainsi, par exemple, BNP Paribas a un partenariat avec Crésus et 140 agences ont organisé des ateliers autour de Dilemme, son jeu d'éducation budgétaire créé par cette association.

Les associations de consommateurs considèrent que le besoin est grand puisqu'elles estiment à 40 % le nombre des ménages connaissant des difficultés financières. Concernant les incidents bancaires, les statistiques de la profession bancaire réalisées pour le CCSF chiffrent à 25 % les comptes ayant au moins un incident de paiement par an et 3,6 millions des clients sont identifiés par les banques comme étant « fragiles financièrement ». De son côté, l'étude de l'UNAF/INC¹ chiffre entre 4 et 6 millions le nombre de clients ayant des frais d'incidents tous les mois.

Elles soulignent aussi que les causes profondes des dépassements de découverts et des frais afférents ne sont souvent pas liées à des questions de gestion comptable mais à des questions structurelles de solvabilité par insuffisance de ressources pour faire face aux frais incompressibles de logement, de santé, ou encore d'accidents de la vie qui provoquent à la fois un choc psychologique et de trésorerie.

À côté de cela, elles notent un problème d'image et de confiance vis-à-vis des banques mais aussi des structures d'aide. Les personnes en difficulté ne souhaitent pas toujours y recourir. Beaucoup n'ont pas envie d'aller vers les services sociaux, par sentiment de honte. L'enquête sur les parcours menant au surendettement de la Banque de France² montrait bien qu'il y a un moment où les familles, par exemple les mères célibataires, ne veulent pas admettre qu'elles ne s'en sortiront pas seules et refusent d'entrer dans le système d'aide et d'accompagnement quand il est encore temps de trouver des solutions plus légères.

1 https://www.unaf.fr/IMG/pdf/etude_complete-frais_incidents_unaf_final.pdf

2 Étude des parcours menant au surendettement – décembre 2014, Banque de France

Les associations soulignent aussi qu'il faut peut-être travailler la posture des travailleurs sociaux et l'image des associations qui sont trop dans le « victime », ce qui produit un effet repoussoir sur certains.

Les Points conseil budget (PCB ³), qui doivent pouvoir inspirer une image plus neutre et fédérer tous les acteurs, créanciers, pouvoirs publics et associations, se sont pour l'instant incarnés dans une expérimentation dont il conviendrait de tirer les enseignements, notamment sur la perception par les publics ciblés de telles structures. Selon les régions, les acteurs locaux bancaires ont été les créanciers les plus représentés, alors que la logique des PCB est de réunir l'ensemble des créanciers privés et publics dans cet écosystème. Les associations notent qu'en général le monde bancaire travaille plutôt bien avec le monde associatif sur le terrain.

Il semblerait, par ailleurs, que les PCB reçoivent beaucoup de demandes d'associations locales mais manquent de vision d'ensemble. Beaucoup d'associations et d'acteurs dirigent les consommateurs vers les PCB mais sans que ceux-ci aient tous les éléments pour agir.

Toutefois, même si des améliorations peuvent être apportées en matière d'organisation et de financement, l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) et le Contrôle général économique et financier (CGEFI) ont confirmé l'utilité sociale de ces structures, déjà très appréciées de leurs usagers (aussi bien pour les réponses techniques que pour leur capacité d'écoute et de remobilisation).

En tout état de cause, les personnes qui connaissent une situation globale très dégradée peuvent subir, du fait de leur insuffisance structurelle de ressources,

une accumulation d'incidents. Malgré les structures d'accompagnement existantes, il n'y a pas encore de solutions satisfaisantes pour lutter contre cette « auto-génération » d'un mois sur l'autre, des incidents et des frais y afférents. La marge de revenus dont dispose ces personnes n'est pas suffisante pour absorber en un mois une surcharge de dépenses.

Des représentants des associations de consommateurs avaient d'ailleurs évoqué la position du banquier comme « créancier privilégié de fait » mais cette problématique n'ayant pas fait l'objet d'un consensus au sein du Comité, elle n'a pas été retenue par celui-ci. Les représentants des établissements de crédit avaient considéré que l'information préalable à la facturation des services déjà consommés répondait en partie à ce sujet.

2.2 Les actions à long terme d'éducation budgétaire et financière

L'ensemble des acteurs est impliqué dans l'éducation budgétaire et financière, comme l'avait souligné le rapport du CCSF qui a servi de base au développement d'une stratégie nationale dont la mise en œuvre opérationnelle a été confiée à la Banque de France. L'éducation budgétaire

3 La mise en place d'un réseau de « Points conseil budget » (PCB) est une mesure du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale de 2013, prise sur la base du rapport « Inclusion bancaire et lutte contre le surendettement » de François Soulage de 2012. Le réseau a été lancé sous forme expérimentale en mars 2016 dans quatre territoires (Grand Est, Hauts-de-France, Île-de-France, Occitanie) et organisé en deux niveaux : (i) les PCB 1 de « proximité » chargés de l'accueil du public, de la diffusion d'informations et d'un accompagnement des personnes en difficulté ; (ii) les PCB 2 « experts » intervenant auprès des créanciers afin de proposer des réaménagements de créances.

et financière est en effet considérée par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) comme un des piliers essentiels des politiques de protection des consommateurs de services financiers et, de ce fait, encouragée dans tous les pays membres.

La Fédération bancaire française (FBF) a rappelé les actions menées depuis de nombreuses années et qui concourent à la prévention des incidents, notamment au travers du site « Les clés de la banque », vers les consommateurs comme vers les associations et les acteurs sociaux, qui connaît plusieurs millions de visites par an, ou encore *via* les actions menées dans les écoles depuis 2015 à l'occasion de la « *European money week* ».

Les associations ont fait part de leurs actions de prévention et d'éducation budgétaire et financière (réunions d'information, ateliers, formations...).

A également été mise en avant l'existence, depuis janvier 2017, de « Mes Questions d'argent », portail géré par la Banque de France en application des recommandations du rapport du CCSF précité. Il vise à coordonner et donner accès par un point unique à tous les contenus les plus clairs et objectifs disponibles pour les acteurs sociaux, les enseignants et le grand public.

Les représentants des établissements bancaires et les consommateurs ont souligné la nécessité d'une éducation financière minimale pour prévenir certains incidents, grâce à une meilleure maîtrise et connaissance budgétaire de base. La bonne compréhension du fonctionnement des moyens de paiement utilisés, des dates des débits et des crédits des opérations, de la gestion de la trésorerie, des délais à enregistrer une opération peut éviter un certain nombre d'incidents et donc de frais bancaires.

Tous les représentants des consommateurs soulignent que l'éducation financière et budgétaire a comme mérite de dédramatiser la relation. Le consommateur va plus facilement chercher les informations et est davantage réceptif aux messages de son établissement teneur de compte lorsqu'il est déconnecté de tout problème ou de tout acte marchand. Le consommateur est réceptif parce que l'objet de l'information correspond à une préoccupation du moment (arrivée d'un enfant, préparation de la retraite, entrée dans la vie active, acquisition de la résidence principale...).

Les professionnels regrettent que, souvent, les notions de gestion budgétaire élémentaires ne soient pas acquises par certains consommateurs et que, dans ce cas, il soit difficile de rattraper cette absence de compréhension et d'obtenir un dialogue utile pour faire entendre les bons conseils et proposer les bons choix, ce qui *in fine* permettrait, selon eux, d'éviter des accumulations d'incidents et donc de frais.

2.3 Une évolution de l'offre commerciale favorable aux consommateurs

L'impulsion de nouveaux comportements des clients et des nouvelles technologies, couplée à la volonté d'innovation affichée par tous les acteurs, nous amènent à constater que l'offre bancaire est en constante évolution. Ainsi, sur les frais d'incidents bancaires, de nombreux établissements ont instauré des plafonds – journaliers ou mensuels – sur tout ou partie des incidents, et en particulier sur l'offre clientèle fragile (OCF) et le service bancaire de base. On voit également apparaître une nouvelle gamme d'offre groupée de services reposant

sur l'absence totale de découvert autorisé avec, pour corolaire, un rejet des opérations ne pouvant être honorées et, une réduction ou une absence de frais d'incident ou de rejet.

2.3.1 Les plafonds de frais d'incidents

De nombreux établissements bancaires ont fait évoluer leurs offres grand public, soit en baissant les tarifs sur les frais d'incidents bancaires, soit en instaurant des plafonds. Certains ont instauré des gratuités ou des plafonds, journaliers ou mensuels :

- sur les frais de rejet de prélèvement : pas de frais de rejet pour les prélèvements inférieurs à 5 euros, frais de rejet limités à 5 euros ou 10 euros, plafond mensuel de 18 opérations, plafond journalier de 40 euros ;
- sur les commissions d'intervention, plusieurs banques en ligne ne facturent pas les commissions d'intervention et une banque a instauré un plafond journalier de 20,70 euros.

Cette évolution est encore plus visible pour les clientes en situation de fragilité financière dans le cadre de l'offre spécifique (OCF) et du service bancaire de base. Concernant les frais de rejet de prélèvement ⁴, de très nombreux établissements bancaires pratiquent des tarifs largement inférieurs au plafond légal de 20 euros par opération de rejet, puisque le tarif moyen s'établit à 9,40 euros (la valeur la plus courante étant de 10 euros) et, ils ont, en même temps, instauré des plafonds mensuels en limitant le nombre de rejets (entre 3 et 5 rejets) par mois ⁵.

Décret n° 2014-738 du 30 juin 2014 relatif à l'offre spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident

III. – L'offre spécifique comprend au moins les services bancaires suivants :

- 1° La tenue, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt ;
- 2° Une carte de paiement à autorisation systématique ;
- 3° Le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte ;
- 4° Quatre virements mensuels SEPA, dont au moins un virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité ;
- 5° Deux chèques de banque par mois ;
- 6° Un moyen de consultation du compte à distance ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement ;
- 7° Un système d'alertes sur le niveau du solde du compte ;
- 8° La fourniture de relevés d'identités bancaires ;
- 9° Le plafonnement spécifique des commissions d'intervention prévu à l'article R. 312-4-2
- 10° Un changement d'adresse une fois par an.

2.3.2 Une nouvelle offre bancaire sans découvert

Un nouveau type d'offre, basée sur l'absence de découvert bancaire, tend à se développer aujourd'hui. Ainsi,

⁴ Les frais de rejet de prélèvement sont visés principalement puisque les personnes bénéficiant de l'OCF n'ont pas de chéquier et ont une carte à autorisation systématique.

⁵ Source : Sémaphore Conseil pour l'Observatoire des tarifs bancaires du CCSEF.

un grand réseau bancaire a lancé un produit « sans découvert », affichant un tarif inférieur à celui de l'OCF, permettant l'octroi de moyens de paiement plus ou moins étendus, et sans frais de rejet de prélèvement.

Les représentants des associations de consommateurs ont estimé que ces produits « sans découvert » – à des conditions tarifaires très favorables, sans frais de rejet de prélèvement et permettant néanmoins l'accès à des moyens de paiement – pouvaient apporter une réelle protection à certaines personnes à revenus modestes. Ils ont salué l'absence de frais de rejet de prélèvement, qui permet d'éviter les accumulations de frais d'incidents.

2.4 Les frais d'incidents bancaires : le diagnostic chiffré présenté par la profession

2.4.1 Méthodologie du bilan chiffré

Pour contribuer à l'élaboration du bilan précis demandé par le ministre dans sa lettre de mission, la profession bancaire a procédé à une analyse de ses données disponibles afin de mieux cerner le public touché par les frais d'incidents bancaires et d'en comprendre la fréquence, conformément à la piste évoquée dans le rapport d'étape (cf. annexe 2).

Définition de la clientèle éligible à l'OCF

« Article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier

• Modifié par décret n° 2018-229 du 30 mars 2018 – art. 21

I. – A. – Pour l'application de l'article L. 312-1-3, la situation de fragilité financière du client titulaire du compte est appréciée par l'établissement teneur de compte à partir :

- 1° De l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement ainsi que de leur caractère répété constaté pendant trois mois consécutifs ;
- 2° Et du montant des ressources portées au crédit du compte.

Dans son appréciation, l'établissement peut également prendre en compte les éléments dont il aurait connaissance et qu'il estime de nature à occasionner des incidents de paiement, notamment les dépenses portées au débit du compte.

B. – Pour l'application du II de l'article L. 312-1 et de l'article L. 312-1-3, sont également considérés en situation de fragilité financière :

- 1° Les personnes au nom desquelles un chèque impayé ou une déclaration de retrait de carte bancaire est inscrit pendant trois mois consécutifs au fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiement de chèques ;
- 2° Les débiteurs dont la demande tendant au traitement de leur situation de surendettement a été déclarée recevable en application de l'article L. 331-3-1 du Code de la consommation [...]»

- Les systèmes d'information et les outils informatiques ayant été mis en place par les banques essentiellement dans l'objectif de gestion des opérations de paiement, et non à des fins analytiques ou statistiques, les établissements se sont concertés pour définir une méthodologie commune et extraire de leurs bases les données représentatives et cohérentes permettant d'obtenir une vue d'ensemble et des observations comparables.

Les critères suivants ont ainsi été retenus.

- Comptes observés : comptes actifs (au sens de la loi Eckert) de particuliers majeurs. L'échantillon représente entre 30 et 40 millions de comptes.
- Frais retenus : commissions d'intervention, frais de lettres Murcef, frais de rejet de chèque et de prélèvement, tels que facturés hors gestes commerciaux et ristournes liées à la relation commerciale.
- Les groupes de population retenus sont au nombre de 3 :
 - groupe 1 : totalité des détenteurs de compte ;
 - groupe 2 : population éligible à l'offre clientèle fragile ;
 - groupe 3 : clientèle équipée offre clientèle fragile.
- Période concernée : année 2017, et pour ceux qui le pouvaient, observation mensuelle au cours de l'année.

2.4.2 Quatre catégories d'enseignements ont pu être dégagées de ces analyses

1) En nombre de clients concernés : la très grande majorité, soit 75 %, n'a payé aucun des frais d'incidents bancaires au cours de l'année. Pour les établissements

ayant pu extraire un état mensuel, ce pourcentage s'élève même à 90 % chaque mois. *A contrario*, 25 % ont payé au moins un des frais dans l'année. Enfin, seuls 0,06 % paient des frais de rejet de prélèvement tous les mois.

2) En termes de flux créditeurs : contrairement à ce qui est communément supposé, le niveau des flux créditeurs (c'est-à-dire des ressources) des comptes ayant fait l'objet d'une facturation de frais d'incidents n'a pas d'impact significatif sur la probabilité d'occurrence d'un de ces frais par année. Autrement dit, les montants moyens créditeurs et les incidents bancaires ne semblent pas corrélés.

3) En termes de concentration des incidents, les établissements ont distingué des sous-groupes d'individus (1, 2 et 3) pour chercher si les frais sous revue étaient concentrés sur certaines catégories de populations.

Les résultats sont les suivants : 75 % des comptes éligibles à l'OCF (groupe 2) ont enregistré au moins une fois en un an une facturation de l'un de ces frais. Parmi ces comptes, concernant les personnes équipées de l'OCF (groupe 3), ce chiffre tombe à 50 % des comptes équipés de l'OCF qui ont enregistré des frais d'incidents.

L'objectif même de l'offre spécifique étant de prévenir les incidents en limitant les moyens de paiement disponibles (pas de chéquier, délivrance d'une carte à autorisation systématique), on peut supposer que la plupart des incidents sont liés à des rejets de prélèvement. À côté de cet effet volume, l'enquête montre aussi l'effet prix de l'OCF : les frais facturés sont divisés par deux. Le groupe de travail n'a cependant pas disposé du montant moyen

de ces frais. L'offre spécifique réduit ainsi partiellement le nombre de comptes susceptibles d'enregistrer des incidents et divise par deux le montant des frais facturés sur les frais étudiés.

La profession bancaire note toutefois que l'OCF ne représente pas une solution miracle, puisqu'elle ne peut rien face à l'insuffisance structurelle de ressources dont peut disposer un client pour couvrir ses dépenses. C'est, selon elle, la raison pour laquelle la moitié de la population équipée continue à payer des frais d'incidents. D'autres membres du Comité soulignent également qu'avec le développement des paiements instantanés cette offre devra rapidement évoluer. Des offres concurrentes, simples et moins chères, voient d'ailleurs le jour.

4) En termes d'accumulation : il s'agit ici de voir, toujours parmi les deux sous-groupes ci-dessus, quelle est la fréquence de facturation de frais selon que le client est éligible à l'OCF, équipé de l'OCF, ou seulement membre du groupe ayant eu au moins une facturation (groupe 1, cette population représente 25 % de l'échantillon total).

On observe que les clients équipés de l'OCF ont deux fois moins de facturations, en nombre, que les éligibles non équipés.

Si l'on retient comme base 1 le nombre de frais des comptes ayant au moins une facturation (groupe 1), alors les comptes éligibles à l'OCF (groupe 2) ont 1,5 à 2 frais facturés, et les comptes éligibles à l'OCF et équipés (groupe 3) en ont 0,7 à 1, c'est-à-dire souvent moins que la population générale.

Globalement, les représentants des établissements bancaires partagent l'objectif de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) d'améliorer la diffusion de l'offre spécifique, de promouvoir une meilleure visibilité de cette offre et une application pertinente, tout en rappelant qu'*in fine* c'est le client qui décide de souscrire ou non cette offre ou toute autre permettant de s'engager dans une gestion de compte et du budget plus efficiente. Ils considèrent que les efforts de commercialisation de l'OCF semblent une bonne solution pour favoriser cette attitude vertueuse des clients touchés par l'accumulation d'incidents et donc des frais étudiés.

Les représentants des associations de consommateurs ont notamment regretté l'absence de certains indicateurs, notamment les montants en euros des factures, ou la répartition des clients par tranche de montants, et les statistiques spécifiques sur les commissions d'intervention.

3

Focus sur les principales facturations

3.1 Les frais de rejet de chèque et de prélèvement

Le cas du rejet de chèque

La tarification du rejet de chèque est réglementée depuis mai 2008. Les « forfaits de frais par chèque rejeté pour défaut de provision », dénomination officielle de cette ligne tarifaire, ne peuvent pas dépasser :

- 30 euros pour les chèques d'un montant inférieur ou égal à 50 euros ;
- 50 euros pour les chèques de montant supérieur.

Ce montant forfaitaire comprend notamment les frais relatifs à la lettre d'information préalable (dite lettre Murcef), la lettre d'injonction, la commission d'intervention et tous les autres frais quelles qu'en soient la dénomination et la justification. Ainsi, toutes les lettres relatives à ce chèque sont incluses dans le forfait. Par ailleurs, si le chèque est présenté et rejeté plusieurs fois dans les 30 jours, cela ne constitue qu'un seul incident.

Du point de vue de la facturation de frais d'incidents, le chèque, avec son numéro unique, permet à la banque de vérifier que les frais de rejet ne sont pas prélevés plusieurs fois, en cas de nouvelle présentation du même chèque par le créancier. Ainsi, comme le prévoit le règlement, le débiteur ne paie qu'une seule fois pour un même chèque dans un délai de 30 jours.

Le cas du rejet de prélèvement, virement ou TIP SEPA

Les frais de rejet de virement et de prélèvement et de TIP SEPA (ces derniers sont techniquement des prélèvements uniques) sont également plafonnés par l'article D. 133-6 du Code monétaire et financier. Ces frais sont limités au « *montant de l'ordre de paiement rejeté, dans la limite d'un plafond de 20 euros* ». Ce plafond comprend « *l'ensemble des sommes facturées [...] au titulaire du compte, quelles que soient la dénomination et la justification de ces sommes* », les lettres d'information et commissions d'intervention sont comprises dans ce forfait...

... Lorsque plusieurs demandes de paiement concernant la même opération de paiement ont été rejetées par le prestataire de services de paiement, le payeur peut demander le remboursement des frais perçus au titre de ces incidents au-delà du montant facturé pour le premier rejet. La preuve que ces demandes de paiement concernent la même opération de paiement est apportée par le payeur par tout moyen. »

À l'instar des chèques, les frais de rejet comprennent l'ensemble des sommes facturées par le prestataire de services de paiement du payeur au titulaire du compte, quelles que soient la dénomination et la justification de ces sommes.

Par ailleurs, la réglementation précise que les chèques ne peuvent faire l'objet d'un nouveau forfait de rejet

en cas de nouvelle présentation, dans un délai de 30 jours.

La situation est différente pour le prélèvement puisque la réglementation précise que : « *Lorsque plusieurs demandes de paiement concernant la même opération de paiement ont été rejetées par le prestataire de services de paiement, le payeur peut demander le remboursement des frais perçus au titre de ces incidents au-delà du montant facturé pour le premier rejet. La preuve que ces demandes de paiement concernent la même opération de paiement est apportée par le payeur par tout moyen* ».

Or, s'il est possible pour la banque d'identifier le chèque représenté par son numéro unique et de ne pas facturer de frais en cas de deuxième impayé, ce n'est pas le cas pour l'opération de prélèvement dans la mesure où, dans le cadre du SEPA, elle ne bénéficie pas d'une référence unique, certaine et connue de la banque. Celle-ci reçoit un numéro de mandat de prélèvement de la part d'un créancier bénéficiaire du mandat et ne peut refuser de l'exécuter de son chef si la référence unique du mandat (RUM) est valide.

Ainsi, ne sachant pas qu'il s'agit d'une nouvelle présentation du prélèvement par le créancier, le banquier ne peut – en toute bonne foi – rembourser des frais de rejet de prélèvement au client débiteur, si elle n'a pas d'identifiant technique justifiant qu'il s'agit d'une nouvelle présentation de prélèvement. Les créanciers, au terme d'une enquête menée auprès des grands émetteurs de prélèvements, ont indiqué que les prélèvements rejetés étaient, le plus souvent, présentés à nouveau dans un délai de 4 à 10 jours, avant de passer les impayés aux services contentieux.

Ainsi, en cas d'insuffisance de provision, un même compte peut avoir dans un même mois plusieurs rejets de prélèvement supérieurs à 20 euros (loyer, abonnement transport, énergie, téléphone, mutuelle santé, impôts...), donc facturés potentiellement 60, 100 euros, montant qui peut être doublé en cas de nouvelles présentations des prélèvements impayés. À cela, il faut ajouter les éventuels rejets de chèque de 30 euros ou 50 euros selon le montant du chèque.

Or, la non-identification par la banque des nouvelles présentations d'un prélèvement rejeté et qui font l'objet, en cas de nouveau rejet, d'une facturation ne permet pas à la banque de rembourser le client. Ce remboursement qui n'a lieu que sur demande du client *a posteriori*, peut rendre plus délicate la situation de trésorerie de certains de ces clients puisque c'est sur lui que pèse la charge de la preuve de l'unicité de la créance en l'absence d'identification possible par la banque ou facilement accessible *via* le créancier.

Cette impossibilité de reconnaissance d'une nouvelle présentation d'une opération de prélèvement rejetée, alliée au fort développement de la mensualisation, compte tenu de la préférence d'un certain nombre d'opérateurs pour le paiement par prélèvement, est un des éléments déterminants de l'accumulation des frais d'incidents bancaires.

3.2 La facturation des commissions d'intervention

Pour mémoire, tout incident sur un compte en raison notamment d'un défaut de provision génère la facturation

FOCUS SUR LES PRINCIPALES FACTURATIONS

d'une commission d'intervention quelle que soit l'issue future de l'opération (paiement ou rejet). La commission d'intervention est une « *somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...)* ».

Le solde insuffisant ne permettant pas de payer automatiquement l'opération, une analyse du dossier est nécessaire pour déterminer si elle sera payée ou rejetée. C'est ce traitement particulier qui génère la facturation d'une commission d'intervention.

Ainsi, si l'opération est payée, il y aura facturation de la commission d'intervention, si elle est rejetée, un forfait de frais de rejet est facturé, comprenant tous les frais perçus à l'occasion de ce rejet (commission d'intervention, éventuelle lettre, etc.).

L'article R. 312-4-1 du Code monétaire et financier dispose que les commissions perçues par les établissements de crédit, à raison du traitement des irrégularités de fonctionnement d'un compte bancaire sont plafonnées, par mois et par opération, pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Elles ne peuvent dépasser par compte bancaire un montant de 8 euros par opération et de 80 euros par mois. Un plafond inférieur (respectivement 4 et 20 euros) s'applique pour les comptes équipés de l'offre spécifique.

Dans la mise en place des plafonds de commissions d'intervention, la loi ne distingue pas les opérations payées ou rejetées. Les plafonds de frais de rejet imposant de prendre en compte l'ensemble des frais

applicables au rejet – qu'il s'agisse de lettres, de commissions d'intervention ou autre ligne tarifaire –, on ne peut donc plus, *a priori*, au sein de cette enveloppe, distinguer la commission d'intervention. De ce fait, on ne peut pas non plus constater le plafonnement des commissions effectivement perçues.

Les représentants des associations de consommateurs souhaiteraient que les forfaits de rejet de chèque de 30 euros et 50 euros baissent lorsque les commissions d'intervention perçues au cours du mois ont atteint le plafond légal mensuel (20 ou 80 euros). De même, pour les prélèvements, ils souhaiteraient que la baisse des forfaits soit visible par le consommateur lorsque les commissions d'intervention perçues au cours du mois ont atteint le plafond légal mensuel de 80 euros et 20 euros. Ils soulignent que, à l'exception de quelques très rares établissements bancaires, la commission d'intervention n'est pas clairement isolée des frais de rejet, que ce soit dans les plaquettes tarifaires ou dans le relevé de compte.

Les représentants des établissements bancaires ont rappelé que le cadre d'exercice de cette facturation de la commission d'intervention relève de chaque établissement bancaire. L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) est chargée de vérifier la légalité des pratiques pour le calcul du plafonnement mensuel et de la bonne prise en compte des forfaits de frais de rejet de chèque et de prélèvement définis par la loi.

Estimant qu'il y a un manque de transparence, les associations de consommateurs souhaiteraient, pour assurer une meilleure compréhension par les clients du fonctionnement du calcul du plafonnement, qu'une tarification séparée de la commission d'intervention

existe afin de permettre au consommateur de s'assurer de la bonne application du plafonnement mensuel dans son établissement.

3.3 Les différentes lettres

Le rapport s'intéresse maintenant aux frais relatifs aux différentes lettres, envoyées par courrier au client par le banquier soit en raison d'une opération particulière (généralement une opération de paiement), soit en raison de la situation du compte. Le Comité a entendu l'analyse des objectifs, séquençements et facturations des différents types de lettres, présentée par les professionnels.

Le séquençement des lettres adressées au client en cas d'incident obéit à une logique à la fois juridique et de gestion de compte liée au risque en vue du recouvrement d'une somme ou de la régularisation de la situation du compte. La logique juridique consiste à répondre aux obligations légales (par exemple loi Murcef, lettre d'injonction) d'envoyer une lettre au client dans certaines circonstances. Les autres lettres s'inscrivent dans le cadre de la bonne gestion des comptes en vue de leur régularisation et des risques (recouvrement de créances), pour provoquer un contact avec la clientèle et permettre ainsi de trouver une solution concertée à l'incident de paiement ou à la situation du compte.

La profession souligne que la réception par le client de plusieurs lettres s'explique le plus souvent par l'absence de réponse ou de régularisation de sa part, en dépit de la situation de son compte. Une lettre sans réponse peut conduire ainsi à l'envoi d'une autre lettre si la situation

n'est pas revenue à la normale voire s'est dégradée. Pourtant, les banquiers indiquent que les courriers sont toujours explicites : après un objet précis dès l'en-tête (ex : « dépassement de la durée... », « solde insuffisant pour le prélèvement X ou le chèque Y »), le corps de la lettre indique son fait générateur (événement : opération de paiement, interdiction bancaire émanant d'un autre établissement, niveau de solde), décrit les solutions possibles (à commencer par un rendez-vous ou un contact) en indiquant clairement les coordonnées de l'agence, du chargé de clientèle ou du contact internet, et évoque enfin les conséquences ou sanctions en cas d'inaction.

Il y a quatre principales catégories d'objet pour les lettres : celle liée à des chèques sans provision, celle liée au rappel d'une situation d'interdiction, celle liée à des prélèvements non provisionnés et celle liée à la survenue d'un compte débiteur non autorisé. Quelques autres dysfonctionnements engendrent également l'envoi de lettres facturées.

3.3.1 Le cas des chèques non provisionnés

En cas de solde ou autorisation de découvert insuffisant, une analyse du dossier va être nécessaire pour déterminer si le chèque sera payé ou non.

- Si le paiement est décidé par la banque, le client ne reçoit pas de lettre particulière. Le découvert non autorisé de son compte pourra néanmoins donner lieu aux lettres visées au point 3.3.5.
- Si le paiement n'est pas possible, la banque envoie la lettre d'information (Murcef) qui demande le

provisionnement dans les jours qui suivent⁶. La lettre est facturée selon le barème communiqué dans les plaquettes tarifaires de l'établissement.

- Si le provisionnement arrive dans le délai indiqué, le chèque sera payé, le coût de la lettre Murcef s'ajoute à la commission d'intervention et les frais s'arrêtent là.
- Si, dans le délai imparti, il n'y a pas de provision ou si aucune solution n'a été trouvée après contact avec le client, le chèque sera rejeté. Une lettre d'injonction de ne plus émettre de chèques est envoyée, informant de l'inscription au fichier central des chèques (FCC), des modalités de régularisation et demandant la restitution des formules de chèque restantes. Un forfait de frais de rejet de chèque est perçu, respectant les plafonds légaux de 30 ou 50 euros. Ce forfait inclut TOUS les frais y compris la commission d'intervention, le coût de la lettre Murcef et le coût de la lettre d'injonction... Ce forfait couvre également les nouvelles présentations du même chèque dans les 30 jours.

3.3.2 Le client fait déjà l'objet d'une interdiction bancaire d'émettre des chèques

- Un chèque est présenté malgré l'interdiction bancaire d'émettre des chèques (IB).
 - Même quand un client est interdit bancaire, il arrive que la banque accepte le paiement du chèque, le plus souvent en fonction de son montant et si la provision est disponible et suffisante, notamment pour les chèques émis avant l'interdiction bancaire

mais présentés après. Le paiement du chèque peut donner lieu à envoi d'une lettre de rappel d'interdiction d'émission. Cette lettre est facturée.

- Si le chèque reçu ne peut être payé, la banque envoie une lettre de rejet + prolongation IB, facturée.
- Si l'incident ayant conduit à l'interdiction d'émettre des chèques s'est produit dans un autre établissement, la seconde banque est informée par la Banque de France.
- La seconde banque doit également informer son client qu'il lui est désormais interdit d'émettre des chèques sur tous les comptes ouverts chez elle, par une lettre lui demandant aussi de restituer ses formules de chèque. Cette lettre de propagation est aussi adressée en cas de compte joint. Elle fait également, le cas échéant, l'objet d'une facturation.

3.3.3 Le cas des prélèvements rejetés pour insuffisance de provision

En cas de solde ou autorisation de découvert insuffisant, après analyse de dossier.

- Si le paiement n'est pas possible, des frais de rejet seront perçus et une lettre d'information est envoyée. Les frais de rejet, plafonnés au montant du

⁶ L'article 15 de la loi dite Murcef du 11 décembre 2001 (L. 131-73 du Code monétaire et financier) ne fixe pas de délai de prévenance avant le rejet effectif du chèque. Un délai de 24 ou 48 heures est assez couramment pratiqué par les banques qui se sont engagées, vis-à-vis des bénéficiaires de chèques, à ce que ce délai soit toujours inférieur à 7 jours.

prélèvement dans la limite de 20 euros, incluent tous les frais, dont la commission d'intervention déjà due, le coût de la lettre, etc.

Le montant des frais de rejet s'entend par opération rejetée et non par lettre envoyée, même si celle-ci regroupe plusieurs prélèvements rejetés le même jour.

3.3.4 Les autres dysfonctionnements sur opérations de paiement

D'autres opérations comme la non-exécution des virements permanents programmés faute de provision ou la mise en dépassement du compte lors de la passation des paiements par carte peuvent donner lieu à envoi de lettres facturées, notamment les lettres sur compte débiteur non autorisé. En effet, comme les transactions par carte autorisées doivent être honorées par l'établissement teneur de compte, elles peuvent parfois, selon les établissements, générer des frais en cas d'insuffisance de provision sur le compte.

3.3.5 Lettres d'information et de demande de régularisation sur compte débiteur

Ces lettres ont pour but d'informer le client sur le dysfonctionnement de son compte et ne sont pas liées à une opération en particulier. De ce fait, leur facturation n'entre pas dans les forfaits de rejet. Leur nombre croît en cas d'inaction du client pour prendre contact et trouver une solution ou régulariser la situation.

Il peut y en avoir plusieurs dans la période de 30 jours avant le moment où l'établissement a l'obligation légale

(loi du 1^{er} juillet 2010) d'informer le client sur les conditions de crédit, le découvert étant transformé en prêt au-delà de 90 jours.

3.3.6 La multiplication des échanges

Au total, les associations de consommateurs estiment que les envois de courriers papier sont très nombreux, peu lisibles et pas toujours utiles. Elles considèrent que les lettres d'information ou d'alerte sur la situation du compte jouent un rôle dans l'accumulation des frais d'incidents, venant s'ajouter, le cas échéant, aux frais de rejet et/ou commission d'intervention. De plus, elles mettent en doute l'utilité et le caractère « pédagogique » des courriers, même imposés par le cadre réglementaire. Elles craignent que leur impact soit largement atténué par leur multiplication car le client recevant quatre lettres pour quatre rejets de chèque et de prélèvement le même jour ou à deux jours d'intervalle ne peut ignorer sa situation dès le premier courrier.

Les représentants des établissements bancaires souhaitent rappeler que la plupart de ces courriers ont aussi un caractère juridique ou quasi juridique, par exemple pour marquer le point de départ d'une procédure de contentieux. Elles doivent donc avoir valeur de preuve pour la plupart.

Les membres du CCSF rappellent qu'il y a une facturation par incident ; dans la pratique, si les incidents se multiplient, un même courrier peut reprendre plusieurs incidents, mais cela ne modifie pas la facturation.

Seule la lettre d'injonction implique un certain formalisme puisqu'elle doit, de façon légale, être envoyée

par courrier papier en recommandé avec accusé de réception (A/R). Certains courriers sont également incontournables comme celui lié à l'interdiction d'émettre des chèques qui a un effet contaminant sur les comptes joints et les comptes détenus

dans d'autres établissements. En revanche, toutes les autres lettres, y compris la lettre dite Murcef, peuvent être communiquées par tout support qui pourrait, dans certains cas, être mieux adapté au client.

4

Synthèse des débats et propositions

Différentes pistes ont été examinées ; si certaines n'ont pas permis d'arrêter des mesures consensuelles, d'autres ont abouti à des propositions concrètes qui concernent l'ensemble des clients.

4.1 La détection précoce des difficultés futures

4.1.1 Prévenir en amont des incidents

La prévention des difficultés en amont de tout incident semble constituer la solution idéale pour limiter les coûts liés aux incidents. Les associations de consommateurs ont suggéré d'utiliser à cette fin certains signaux faibles émis par le fonctionnement du compte ou par les opérations s'y présentant : rejet d'un loyer, remplacement d'un virement de salaire par une allocation chômage ou une pension de retraite, désolidarisation d'un compte joint, etc.

Toutefois, dans la pratique, mener des actions de prévention ciblées, fondées sur l'analyse de tels comportements des comptes et des clients pour détecter une probabilité pertinente et suffisamment ciblée de surveillance de difficultés se heurte à d'importants obstacles.

Tout d'abord, la profession bancaire comme les représentants des consommateurs soulignent que l'analyse des comportements pose des problèmes réels de respect de la vie privée et de conformité, notamment au regard

de la réglementation sur la protection des données personnelles (RGPD) et du devoir de non immixtion dans la vie privée.

Au-delà, les analyses déjà effectuées par certains établissements qui ont cherché à appréhender la possibilité d'anticipation, ont montré le peu de fiabilité et le caractère insuffisamment prédictif des signaux faibles à leur disposition. Ainsi, pour deux situations similaires avec des « signaux faibles » identiques, l'une génèrera des incidents sur le compte, l'autre pas. Des tests réalisés par un groupe bancaire sur une base de clientèle ayant déposé un dossier de surendettement n'ont rien donné d'exploitable, peut-être du fait de la multi-bancarisation des clients, qui ne permet pas à chaque teneur de compte d'avoir une vue d'ensemble de la situation budgétaire de son client. L'étude de la Banque de France sur les parcours menant au surendettement ⁷ a aussi démontré des comportements très variables à partir de caractéristiques socioéconomiques et financières pourtant identiques au départ.

En outre, la communication liée à l'exploitation de signaux faibles reste à inventer : banques et associations de consommateurs conviennent qu'il est délicat voire impossible d'indiquer à un client que, selon un classement statistique, il a toute probabilité de rencontrer des incidents de paiement ultérieurs. En effet, le client qui n'a pas encore connu d'incidents ne comprendrait pas voire rejeterait une alerte de ce type, nuisant sérieusement à la qualité de la relation et à la confiance, sans

⁷ Étude des parcours menant au surendettement – décembre 2014, Banque de France

pour autant déboucher sur une prise de rendez-vous et sur la recherche concertée d'une solution. Une alerte mal lancée pourrait même rendre inefficace les alertes suivantes, fondées cette fois sur des incidents avérés.

4.1.2 Le rôle déterminant des chargés de clientèle

Les représentants des personnels des établissements bancaires ont fait valoir l'importance du conseiller clientèle dans l'émergence de solutions adaptées.

Ils ont plaidé pour l'exploitation de signaux faibles combinant détection automatisée puis analyse *in concreto* par le chargé de clientèle pour favoriser la prévention et pour une formation régulière des conseillers afin de les aider à préserver le dialogue avec les clients en difficulté, donnant en exemple le succès d'un séminaire de sensibilisation qui s'est traduit par une baisse des incidents sur les comptes des clients.

Pour l'ensemble des membres du groupe de travail, la solution consistant à supprimer l'analyse humaine réalisée par le responsable clientèle a été rapidement écartée. En effet, s'orienter vers une sorte d'automatisme de la réponse après catégorisation de la clientèle, conduirait à supprimer la faculté de payer certains chèques ou prélèvements pour lesquels la provision n'est pas suffisante, alors que cette souplesse constitue une aide précieuse pour bien des clients, dans la gestion du budget ou dans la relation avec les créanciers.

Les représentants des établissements bancaires confirment le rôle important des conseillers clientèle. Ils estiment que la formation et la sensibilisation des équipes à la gestion des clients en difficulté sont des

enjeux importants, mis en œuvre au sein des réseaux et qui doivent trouver leur place dans des obligations de formation déjà très importantes, qui réduisent sensiblement la disponibilité des équipes pour les clients. Il s'agit donc de trouver les méthodes les plus efficaces et compatibles avec l'activité économique de l'entreprise.

4.1.3 Pour une communication qui dédramatise la relation banque/client

Les représentants des associations de consommateurs ont fait valoir que le client qui fait face à des difficultés financières est rarement dans une logique rationnelle mais plutôt dans une situation d'angoisse qui peut lui donner des réflexes de repli ou même de déni. L'idée qu'il puisse contacter sa banque en amont pour envisager avec elle des solutions évitant les incidents ne semble pas être le cas le plus fréquent.

En revanche, les pratiques de terrain avec l'expérimentation des Points conseil budget, par exemple, ou les retours des associations au plan local, montrent que la qualité du dialogue local permet d'amener plus spontanément les consommateurs en difficulté à chercher des solutions avec leurs chargés de clientèle. Les représentants des consommateurs ont donc plaidé pour une communication banque/client plus fréquente, dédramatisante sur les sujets liés aux difficultés financières.

Ainsi, une communication par SMS ou *via* l'espace client permettrait d'informer le client sur les solutions possibles en cas de difficultés. À l'instar des « alertes sur compte » qui se sont développées rapidement et sont jugées utiles et neutres par les clients, une

communication positive, déconnectée de toute difficulté avérée et de toute démarche commerciale permettrait d'éviter un sentiment de stigmatisation chez le consommateur que beaucoup de représentants de consommateurs ont souligné.

De leur côté, les représentants des établissements bancaires ont insisté sur l'importance de mieux relayer les informations pédagogiques. Ils ont rappelé l'existence de nombreux contenus pédagogiques tant sur le site ou l'appli des établissements que *via* des dépliants d'information – notamment « les clés de la banque ». Ils soulignent, en particulier, que tous les sites, supports et interventions des associations et acteurs sociaux devraient valoriser des messages comme « *Si vous pensez que vous allez avoir une opération de paiement qui ne va pas passer, prévenez votre banque et allez lui en parler... Des solutions existent* » ou « *Plus vous agissez tôt, plus vous aurez le choix des solutions* » ou « *Il existe des produits et services bancaires pour éviter les incidents de paiement et leur accumulation, allez en parler avec votre conseiller bancaire* »...

Au final, les débats sur la prévention n'ont pas permis de faire émerger des propositions consensuelles nouvelles par rapport aux actions déjà menées par les membres, permettant d'anticiper les difficultés financières d'un client avant que les incidents ne surviennent.

Néanmoins, les membres du CCSF mèneront une action de sensibilisation en enrichissant leurs sites ou supports de messages pédagogiques pour contribuer à la prévention des incidents de paiement en valorisant pour les ménages, les produits et services les plus adaptés et surtout en soulignant l'importance d'une prise de contact le plus tôt possible auprès des associations

comme du conseiller bancaire, avec un même objectif : éviter l'accumulation d'incidents.

4.2 Réduire les frais d'incidents sur les rejets de prélèvement

Le Comité s'est appuyé sur l'Association française des trésoriers d'entreprise (AFTE) et plusieurs de ses adhérents pour examiner le fonctionnement des prélèvements et déterminer s'il existait des pistes d'amélioration possibles pour limiter les incidents et les frais qui en découlent.

D'après la dernière publication de la cartographie des moyens de paiements scripturaux de la Banque de France, il y a eu 3 879 millions de prélèvements en 2015, en augmentation de plus de 10 % par rapport à 2014. Cette forte augmentation est notamment liée au passage au SEPA qui a facilité le recours à ce moyen de paiement. Ce mode de paiement est particulièrement adapté aux grands facturiers en raison de la facilité de réconciliation comptable entre la facturation et le règlement, mais aussi par son très faible coût unitaire une fois mis en place. Il est aussi parfaitement adapté aux facturations récurrentes de petits montants, sur lesquelles on enregistre un faible taux d'impayés.

Son développement a été également très lié au comportement proactif des services fiscaux qui, depuis une dizaine d'années, ont cherché avec succès à en développer l'utilisation, car il permet la mensualisation, laquelle est importante en termes de prédictibilité des ressources et donc de gestion de la trésorerie de l'État. Le passage au prélèvement à la source de l'impôt sur le

revenu aura sans doute en 2019 un impact statistique non négligeable sur ce moyen de paiement.

Même s'il est difficile d'évaluer le nombre de prélèvements par compte, un grand nombre de clients doit en avoir autour de 5 à 10 chaque mois. On peut penser que les clientèles les plus modestes qui pourraient privilégier l'étalement des dépenses par le biais de la mensualisation, entrent vraisemblablement dans cette fourchette mais aucune statistique n'existe pour corroborer ce point.

4.2.1 Proposer un choix de dates de prélèvements

La première piste envisagée a porté sur la date des prélèvements. Les représentants des consommateurs ont fait valoir que de nombreuses difficultés et d'incidents sur les comptes étaient dus à un trop grand décalage entre les dates des différents prélèvements et l'arrivée de flux créditeurs qui peuvent être, en outre, irréguliers d'un mois sur l'autre (salaires, pensions...). Ce décalage peut engendrer des rejets de prélèvement en cascade et donc une accumulation de frais y afférents.

Selon les sondages menés par l'AFTE qui regroupe ce qu'on peut appeler les « grands émetteurs de prélèvements » qui gèrent des millions de prélèvements par mois (opérateurs téléphoniques, distributeurs d'eau ou d'énergie, mutuelles et assurances, réseaux de transport, etc.), dans 85 % des cas, les dates de prélèvements sont imposées aux consommateurs au moment de la souscription du service. Parfois, dans 10 % des cas, le consommateur a le choix entre plusieurs dates

sélectionnées par le prestataire. De plus, le consommateur n'a souvent d'autre choix que de souscrire au prélèvement sauf processus complexe et contraignant pour accéder au service choisi. On peut souligner, sur ce point, le succès de la politique menée par les pouvoirs publics depuis plus de 20 ans pour encourager ce mode de règlement des créances.

Les représentants des consommateurs ont rappelé que, si les salariés sont le plus souvent payés en fin de mois et s'accommodent de prélèvements entre le 1^{er} et le 5 du mois, ce n'est pas toujours le cas pour tous les salariés ni pour certaines pensions de retraite qui sont versées plus souvent le 10 du mois. Les professions non salariées peuvent, elles aussi, avoir des périodicités de revenus différentes. Cette rigidité des dates de prélèvements peut contribuer à un certain nombre d'incidents « techniques » pouvant être évités.

En outre, une fois actée, la date de prélèvement devient difficile à changer pour le consommateur qui, bien souvent, n'est pas – ou mal – informé des possibilités de modification de cette date et /ou des délais exigés pour prendre en compte cette demande de modification.

De leur côté, les représentants des créanciers rappellent que la modification des dates de prélèvements est complexe dans les systèmes d'information et que les changements de dates de prélèvements auraient, selon eux, des conséquences, notamment en termes de besoins de fonds de roulement. Par ailleurs, ils soulignent que, dans 90 % des cas, les clients sont prévenus à l'avance des dates de prélèvements qui figurent soit dans des échéanciers portés à leur connaissance, soit

avec un préavis de 10 à 14 jours avant l'échéance du prélèvement dans 60 % des cas.

Pour autant, s'il n'est pas envisageable de donner une totale liberté de choix aux clients quant à leurs dates de prélèvement car cela entraînerait trop de difficultés de gestion au sein des entreprises fournissant des services. Les représentants des émetteurs ont indiqué qu'une amélioration dans le choix de la date de prélèvement était possible soit à l'entrée du contrat avec un choix possible de dates, soit lors de son renouvellement.

4.2.2 La question de la nouvelle présentation d'un prélèvement impayé

Un prélèvement rejeté est, en général, présenté à nouveau par le créancier selon un processus défini avec sa banque. Les représentants des grands émetteurs de prélèvements auditionnés par le CCSF ont souligné que, dans un certain nombre de cas (40 % environ selon un sondage effectué par l'AFTE auprès de ses adhérents), les créanciers décident d'utiliser un service de représentation proposé par leur banque. Dans 60 % des cas, le prélèvement impayé est présenté à nouveau dans un délai allant de 4 à 10 jours selon une répartition équilibrée entre ces durées.

Selon une enquête menée par l'AFTE auprès des émetteurs de prélèvements, dans 75 % des cas, la re-présentation permet de recouvrer la créance. Ce service bancaire qui permet d'améliorer sensiblement le taux de recouvrement global, est tarifé pour les entreprises qui y souscrivent et, dans 70 % des cas,

elles ne refacturent rien à leur client. Dans 25 % des cas, cependant, le prélèvement reste impayé et cette nouvelle présentation engendre des frais de rejet de prélèvement, pour une même créance.

En effet, depuis l'entrée en vigueur de l'espace unique de paiement en euros (*SEPA, Single Euro Payments Area*), le format du virement et du prélèvement européens a été unifié en Europe et les prélèvements obéissent à une norme européenne qui a accru les possibilités des émetteurs de renseigner les prélèvements puisqu'ils disposent de 35 caractères.

Au plan pratique, le créancier met à la disposition de son client, sous forme papier ou électronique, un formulaire d'autorisation de prélèvement (on parle de « mandat de prélèvement ») qui est l'expression de son consentement. Avec ce mandat daté et signé, accompagné de l'IBAN du client, le créancier informe la banque ou le prestataire de paiement de la référence unique de mandat (RUM) l'autorisant à prélever sur un compte, que le prélèvement soit récurrent ou ponctuel et pour toute somme due. La référence unique du mandat est une référence unique qui identifie un mandat SEPA. Cette référence est à la main du créancier, qui doit en contrôler l'unicité. Le créancier définit lui-même la nomenclature de la RUM, dans la limite de 35 caractères. Une RUM doit être unique pour chaque mandat de prélèvement.

Dans ce contexte, la banque du consommateur ne dispose pas des informations identifiant précisément l'objet du prélèvement mais uniquement de celles relatives à l'identité de l'émetteur du prélèvement

et à son autorisation. Elle ne peut donc pas savoir s'il s'agit d'une première demande de paiement ou d'une deuxième présentation pour un paiement préalablement rejeté.

Or, l'article D. 133.6⁸ du Code monétaire et financier, qui encadre les frais liés au rejet d'un prélèvement, dispose que les frais applicables à un rejet de prélèvement, pour une même opération de paiement rejetée à nouveau, peuvent être remboursés sur demande du client apportant la preuve qu'il s'agit de la même opération.

Une nouvelle présentation d'une opération de prélèvement rejetée à nouveau conduit à une nouvelle facturation de frais de rejet. Or, dans la pratique, il est difficile pour le client d'apporter la preuve qu'il s'agit d'une même créance.

Un intitulé plus clair, dans le cadre en Europe des règles du SEPA, de chaque opération de prélèvement (et de son unicité non contestable), permettrait au consommateur de faire valoir ses droits en apportant la preuve qu'il s'agit d'une même opération de paiement présentée à nouveau.

Les représentants des créanciers proposent de travailler avec les banques afin de trouver une solution qui fasse apparaître clairement qu'il s'agit d'une même créance, notamment lors de la nouvelle présentation du prélèvement par la banque du créancier à la banque du payeur.

Les représentants des associations de consommateurs estiment que la banque bénéficiant de la même information pourrait éviter une nouvelle facturation en cas

de rejet et ne pas faire porter la démarche de remboursement sur le client débiteur.

Ainsi, il est proposé que les parties prenantes travaillent à une amélioration de l'information du créancier disponible pour son client en cas de représentation et/ou des intitulés des prélèvements dans le cadre européen des règles SEPA pour permettre au consommateur d'apporter la preuve que l'opération de prélèvement rejetée l'est pour la seconde fois et ainsi faciliter le remboursement des frais de rejet en cas de représentation.

Pour étudier cette piste, un groupe de travail regroupant les grands émetteurs regroupés au sein de l'AFTE, les banquiers, la direction générale des Finances publiques (DGFIP) et le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB), et les représentants des consommateurs, va être constitué afin de travailler à une solution permettant de pouvoir bien identifier qu'il s'agit d'une deuxième présentation afin

8 L'article D. 133-6 indique que « Pour les incidents de paiement autres que le rejet d'un chèque, les frais perçus par le prestataire de services de paiement du payeur au titre d'un incident ne peuvent excéder le montant de l'ordre de paiement rejeté, dans la limite d'un plafond de 20 euros.

Les frais perçus par le prestataire de services de paiement du payeur à l'occasion d'un incident de paiement comprennent l'ensemble des sommes facturées par le prestataire de services de paiement du payeur au titulaire du compte, quelles que soient la dénomination et la justification de ces sommes.

Lorsque plusieurs demandes de paiement concernant la même opération de paiement ont été rejetées par le prestataire de services de paiement, le payeur peut demander le remboursement des frais perçus au titre de ces incidents au-delà du montant facturé pour le premier rejet. La preuve que ces demandes de paiement concernent la même opération de paiement est apportée par le payeur par tout moyen. »

de permettre aux parties prenantes d'appliquer plus facilement la loi.

4.2.3 Des intitulés de prélèvements plus clairs

Dépassant le cadre de la mission sur les frais d'incidents bancaires, les représentants des associations de consommateurs ont fait valoir que les intitulés des prélèvements tels qu'ils apparaissent dans les relevés de compte des clients, ne permettaient pas toujours de retrouver le nom du créancier et le client ne sait pas toujours à quelle dépense ou service correspond un prélèvement.

Ce défaut d'information devient crucial lorsque le débiteur doit prévenir son créancier d'une possible difficulté de paiement.

Le représentant de l'AFTE a rappelé que, lors de l'instauration du SEPA, les émetteurs de prélèvements avaient été sensibilisés au besoin d'une information claire pour le client débiteur mais la profession bancaire est d'accord pour sensibiliser à nouveau les émetteurs à une amélioration des intitulés des prélèvements pour faciliter la compréhension par le client de la nature de ses prélèvements.

Le groupe de travail a arrêté les propositions suivantes :

- offrir au client un choix sur les dates de prélèvement au lancement du contrat ou lors de son renouvellement ;
- créer un groupe de travail regroupant les grands émetteurs adhérents de l'AFTE, la DGFIP, la Fédération

bancaire française (FBF), les consommateurs et le CFONB afin de réfléchir à une solution permettant de bien identifier qu'il s'agit d'une nouvelle présentation par le créancier d'une même opération de prélèvement ;

- faciliter l'identification des créanciers par un intitulé clair dans le relevé de compte du client.

4.3 Numériser les lettres d'information

Les débats sur la prévention ont montré que, lorsque surviennent des difficultés financières, les échanges entre banques et clients peuvent devenir difficiles, les représentants des établissements bancaires rappelant que le chargé de clientèle a alors le plus grand mal à contacter son client, ce qui est une des causes majeures de l'accumulation d'incidents.

En revanche, dès les premiers dysfonctionnements du compte, le banque doit envoyer à son client des lettres diverses (voir chapitre 3.3) souvent prévues par la réglementation : lettres portant sur le dysfonctionnement du compte, lettres de rejet de chèque ou de prélèvement, lettre Murcef...

Les associations de consommateurs ont témoigné de l'angoisse et même de la « honte » des personnes qui rencontrent des difficultés financières et ont estimé que l'accumulation de courriers n'était pas un mode de communication de nature à dédramatiser et à favoriser le dialogue entre la banque et son client. Bien au contraire, elles estiment que cela entraîne parfois des

réflexes d'évitement : le client n'ouvre plus les courriers venant de sa banque et s'enfoncé dans une situation parfois inextricable.

Plusieurs voies ont été explorées par le Comité.

La première piste a porté sur l'intérêt de dématérialiser le support des lettres dont l'envoi sous forme papier n'est pas obligatoire légalement, sauf en ce qui concerne la lettre d'injonction avant inscription au FCC qui doit être envoyée par courrier recommandé avec demande d'avis de réception⁹.

Les représentants des consommateurs ont constaté que les banques dématérialisaient de plus en plus d'opérations ou d'actions, notamment celles qui ne sont pas facturées au client, telle que l'envoi du relevé de compte mensuel. Certaines accordent même des réductions tarifaires pour les clients qui acceptent de ne plus recevoir aucun document sous forme papier.

Dans la logique de réduction des coûts dus aux fournitures (papier, timbres...) et leur manipulation, les représentants des clientèles suggèrent de dématérialiser, pour les clients qui le souhaitent, l'envoi de ces différentes lettres et de faire baisser à due concurrence le tarif des informations fournies au client. Le SMS, le courriel et aussi la mise à disposition de l'information dans l'espace client sont les principales pistes évoquées. Elles permettent en outre de répondre au souci d'efficacité évoqué dans le rapport d'étape de décembre 2017 pour les clients qui n'ouvrent plus les lettres. Plus rares en revanche sont ceux qui ne lisent pas un SMS dont la solennité est moindre et dont le contenu est limité à une information factuelle. En outre,

le SMS comme la communication *via* l'espace client peut contenir des messages positifs sur la disponibilité du conseiller en cas de difficulté et sur l'existence de solutions adaptées.

La profession bancaire fait valoir un intérêt majeur du courrier papier, qui est de créer une rupture par rapport à la gestion quotidienne et estime que cette vertu formelle doit être conservée dans certains cas. Elle reconnaît néanmoins que, dans d'autres cas, les SMS ou appels téléphoniques peuvent être plus adaptés sans être exclusifs l'un de l'autre d'ailleurs.

Elle attire toutefois l'attention sur le fait que l'essentiel du prix des lettres est indépendant du support utilisé car il correspond au travail du conseiller bancaire en amont et en aval pour traiter l'incident : l'intervention humaine a un coût élevé qui doit être couvert par une tarification. Elle rappelle, en outre, que mettre en place de nouvelles infrastructures informatiques pour l'envoi de supports dématérialisés, voire leur historisation aurait également un coût qu'il faudrait couvrir et qu'ils devraient maintenir tous les types de support, y compris papier, puisque le choix relèverait du client et que les associations de consommateurs comme les pouvoirs publics avaient indiqué que le support papier devait rester notamment pour les personnes fragiles (cf. débats récents du CCSF sur le projet d'ordonnance de dématérialisation des relations). La capacité de gestion du choix dans le temps serait également à traiter.

⁹ Article R. 131-15 et R. 2131-17 du Code monétaire et financier : l'envoi se fait en recommandé s'il s'agit du premier chèque d'une série d'incidents, et en courrier simple pour les chèques suivants de cette même série.

Les représentants des associations de consommateurs ont souligné que le plafonnement de certains frais d'incidents bancaires (commission d'intervention, frais de rejet de chèque et prélèvement...) avait sans doute reporté la facturation sur les lettres, alors que les frais réels (le temps de travail du chargé de clientèle) sont engagés ailleurs que sur le courrier. Ils ont insisté sur leur souhait de voir les tarifs baisser avec la numérisation.

En conclusion, le Comité convient de favoriser, chaque fois que c'est possible, des moyens alternatifs au courrier papier pour obtenir, si possible, une meilleure réactivité des clients et être en phase avec l'évolution des parcours et usages client et la place du numérique, sans pour autant altérer le caractère de preuve juridique de ces lettres.

Cette dématérialisation ne sera possible qu'avec l'accord du client.

De plus en plus, les alertes par SMS souscrites par les clients étant incluses dans les forfaits, il pourrait y avoir là un point d'entrée pour cette simplification /dématérialisation réalisée avec l'accord du client.

En second lieu, le Comité a repris une piste évoquée dans le rapport d'étape de décembre 2017, consistant à rationaliser les intitulés voire à normaliser les types de lettres.

Les professionnels bancaires se sont montrés très réticents à une possible normalisation, faisant prévaloir d'une part la liberté commerciale de chaque établissement et, d'autre part, le temps nécessaire à une harmonisation et à une rationalisation des courriers, incompatible avec la recherche de solutions rapidement opérationnelles et efficaces pour soulager les clients.

Après discussion sur les types et contenus des lettres, les consommateurs ont considéré que le besoin de rationalisation n'était effectivement pas prioritaire.

Ils ont, en revanche, demandé à ce que certaines terminologies employées pour qualifier les lettres soient clarifiées pour être plus compréhensibles par tout client. Les professionnels ont considéré cette demande légitime. Chaque établissement y travaillera dans le cadre de sa politique commerciale.

La troisième piste évoquée était celle d'un regroupement de l'information adressée au client lorsque des rejets de prélèvement ou de chèque apparaissent le même jour. Les représentants des associations de consommateurs ont proposé, pour tous les incidents (chèques, prélèvements..) apparaissant le même jour sur un compte et nécessitant donc la même intervention humaine débouchant sur un contact ou un courrier, de réduire le nombre de lettres ainsi que le nombre de facturations afférentes, en considérant que même si plusieurs opérations sont concernées, elles ont le même fait générateur, à savoir l'insuffisance de provision le jour même.

La profession bancaire a souligné qu'au-delà des obligations légales, ces pratiques relevaient de la politique commerciale de chaque banque et ne sauraient faire l'objet d'une entente interbancaire.

Le groupe de travail a arrêté les propositions suivantes :

- œuvrer à une dématérialisation des courriers d'information lorsque cela est possible et lorsque le client en est d'accord, sans altérer le caractère de preuve juridique souvent nécessaire ;

- œuvrer à une clarification des lettres ou informations envoyées au client, dans le cadre de la politique commerciale de chaque établissement.

4.4 Pour une plus grande transparence

4.4.1 La facturation des commissions d'intervention

Le cadre d'exercice de la facturation des commissions d'intervention et de leur plafonnement individuel et mensuel relève de chaque établissement bancaire. L'ACPR peut vérifier la légalité des pratiques pour le calcul du plafonnement mensuel et de la bonne prise en compte des forfaits de frais de rejet de chèque et de prélèvement définis par la loi.

Les représentants des consommateurs ont plaidé pour qu'une meilleure information soit disponible sur les commissions d'intervention facturées au client et en particulier sur l'effectivité du plafond mensuel des commissions d'intervention de 80 euros et de 20 euros pour les détenteurs de l'offre spécifique.

En effet, la facturation actuelle des commissions d'intervention, lorsqu'elle est intégrée à un montant forfaitaire de frais de rejet, ne permet pas au client de visualiser l'exercice effectif du plafond mensuel légal (voir chapitre 3.2).

Pour assurer cette meilleure compréhension par les clients du fonctionnement du calcul du plafonnement, ils suggèrent, par exemple, une information *via* une tarification séparée de la commission d'intervention

ou toute autre solution permettant au consommateur de comprendre l'application du plafonnement mensuel dans son établissement.

Plusieurs établissements bancaires ont déjà fait le choix d'une facturation distincte (forfait affiché de 12 euros sur les frais de rejet auquel s'ajoute 8 euros de commission d'intervention) pour une meilleure information du consommateur. D'autres établissements indiquent simplement que la commission d'intervention est incluse dans le forfait global, sans préciser ce qu'il advient lorsque le plafond mensuel de 80 euros ou 20 euros est atteint.

4.4.2 Pour un suivi des évolutions tarifaires sur les frais d'incidents bancaires

En outre, afin de mieux suivre les évolutions tarifaires et les offres commerciales, les représentants des associations de consommateurs ont proposé que l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) publie dans son rapport annuel un chapitre consacré aux frais d'incidents bancaires.

Comme cela a été fait précédemment pour les offres groupées de service ou les offres spécifiques des clientèles en situation de fragilité financière, ce focus permettrait de mettre en lumière les évolutions tarifaires, sur le plan quantitatif, mais également de mettre un accent sur les bonnes pratiques des banques dans leur offre commerciale tels que les plafonds journaliers ou mensuels sur les frais de rejet de chèque ou de prélèvement, les exonérations de frais sur les rejets de prélèvement, les plafonds globaux sur l'ensemble des frais

d'incidents bancaires. Ce suivi pourrait se faire sur 3 années consécutives.

Le groupe de travail a arrêté les propositions suivantes :

- développer les bonnes pratiques d'information sur les commissions d'intervention dans le cadre du

plafond mensuel permettant au consommateur de comprendre l'application du plafonnement mensuel dans son établissement ;

- effectuer un suivi sur 3 ans des frais d'incidents bancaires dans le cadre du rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB).

ANNEXES

I	Lettre de mission	45
II	Frais d'incidents bancaires : données statistiques pour étayer le diagnostic global (Fédération bancaire française)	47
III	Membres du groupe de travail	55

Lettre de mission



LE MINISTRE

Nos Réf. : 2017-35140 TR-FI

Paris, le 13 NOV. 2017

Madame la Présidente,

Le Comité consultatif des services financiers a fait ses preuves dans l'animation d'une concertation fructueuse sur les questions liées aux relations entre les établissements financiers et leurs clientèles, en associant l'ensemble des parties prenantes concernées.

A l'occasion de son renouvellement, je souhaite que le comité puisse engager sans attendre deux chantiers cruciaux pour le dynamisme de notre économie et l'équilibre des relations entre le secteur financier et nos concitoyens.

En premier lieu, le Gouvernement est engagé dans la transformation de l'environnement des travailleurs indépendants afin de renforcer leurs droits et protections, notamment au moment où ceux-ci s'engagent dans l'aventure entrepreneuriale.

Dans ce cadre, je souhaite vous confier le soin de conduire une réflexion sur l'évolution des relations bancaires et financières d'un particulier devenant travailleur indépendant. Il apparaît en effet que le particulier n'agissant pas pour des motifs commerciaux ou professionnels bénéficie de nombreuses protections en termes d'information, de délais de réflexion, de limitations tarifaires, auxquelles il doit renoncer dès qu'il agit en qualité de travailleur indépendant.

Cette réflexion devra associer les catégories d'acteurs les plus concernées, dans le cadre d'un groupe de travail dont il vous reviendra d'arrêter la composition, en concertation avec la direction générale du Trésor et en liaison avec la Banque de France.

Votre analyse portera sur les différences de régimes applicables selon qu'un particulier agit à des fins professionnelles ou non, et sur les difficultés qui en résultent pour le travailleur indépendant. Vous formulerez, le cas échéant, des propositions d'extension des droits et protections des consommateurs aux travailleurs indépendants, de façon mesurée et ciblée. Vous veillerez à rechercher un juste équilibre entre le changement de statut impliquant des contraintes inhérentes à l'activité professionnelle et le maintien de protections pouvant être rendues nécessaires par la fragilité économique du nouvel entrepreneur.

.../...

Madame Corinne DROMER
Présidente du Comité consultatif des services financiers
48 rue Notre Dame des Victoires
75002 PARIS



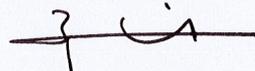
139 rue de Bercy - Télédéc 181 - 75572 Paris cedex 12

Le calendrier de l'action gouvernementale, et notamment la préparation du plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises dont j'ai la charge, impose que cette réflexion aboutisse à des préconisations au plus tard en février 2018.

En second lieu, je souhaite que le comité puisse me transmettre un diagnostic précis et des propositions concourant à une meilleure maîtrise des frais bancaires facturés aux consommateurs, notamment en cas d'irrégularités de fonctionnement du compte. Vous examinerez notamment le montant des frais effectivement facturés, l'effectivité des dispositifs de plafonnement prévue par la réglementation et suggérez différentes pistes pouvant permettre d'éviter les cas de facturation excessive, notamment pour les publics modestes ou fragiles. Des premières conclusions devront m'être remises dès la fin de l'année 2017.

Pour la réalisation de cette mission, vous pourrez vous appuyer en tant que de besoin sur mes services, en particulier la direction générale du Trésor et la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Je vous prie de croire, Madame la Présidente, à l'assurance de ma considération distinguée.



Bruno LE MAIRE

ANNEXE 2



09.04.2018

Frais d'incidents bancaires :

Données statistiques pour étayer le diagnostic global

Le rapport préalable du CCSF avait convenu de l'utilité d'établir un diagnostic préalable afin d'identifier les éléments de réponse à la question qui est posée de savoir comment trouver avec le client une réponse à sa situation économique et financière difficile afin de limiter le coût des frais d'incidents bancaires et de conforter les pistes de réflexions proposées. »

Il doit être étayé par des données statistiques en provenance de la profession bancaire afin de :

- « mieux cerner le public touché par les frais d'incidents bancaires et comprendre la fréquence »
- « Affiner à l'appui des réponses les questions qui se posent et qui pourraient nourrir les travaux du CCSF »

Les enseignements des études réalisées

I. Méthodologie:

Information importante sur les données présentées :

Les chaînes de traitement et les outils informatiques les composants ont été bâtis avec une logique de gestion et non une logique analytique permettant d'extraire facilement des données statistiques.

Les données présentées dans ce document sont issues des données fournies par les banques à la FBF et ne peuvent du fait du point repris dans le paragraphe précédent répondre aux critères nécessaires pour leur donner une valeur scientifique, Même si elles prennent en compte des périmètres et des systèmes d'information différents, ces données sont considérées par les établissements, comme représentatifs et cohérents au regard des informations en leur possession.

Périmètre observé

Clientèle : clientèle de particuliers détenant un compte à usage non professionnel, majeurs et non décédés, actifs au sens Eckert. Dont clientèle identifiée comme fragile financièrement au regard des critères légaux, et dont clientèle équipée d'une OCF.

Frais étudiés : Commission d'intervention, lettre Murcef, frais de rejet de chèques, frais de rejet de prélèvement.

Période étudiée : 2017

- Eléments observés :

L'étude menée a privilégié une approche liée à la présence d'incident et non uniquement à la facturation effective. En effet, la facturation potentielle sur frais d'incidents bancaires est directement liée à la constatation d'incidents sur le compte des clients.

Ainsi les impacts éventuels de toute politique commerciale en matière de facturation de frais d'incidents envers les clients et relevant du domaine concurrentiel a aussi été écartée.

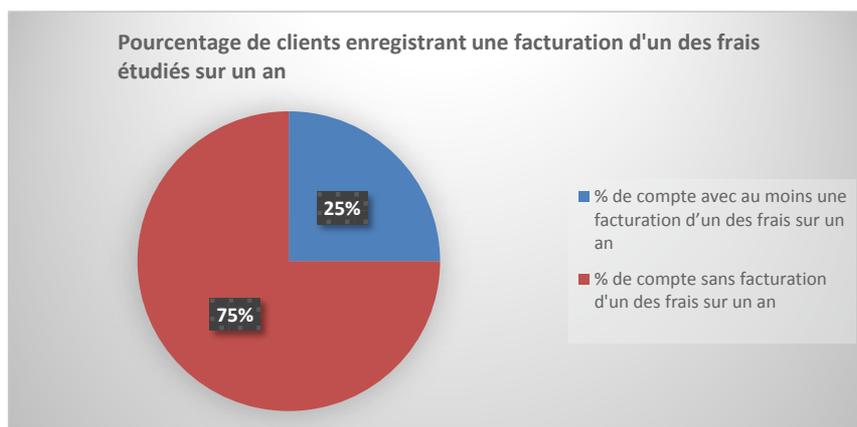
II. Les premiers enseignements

1/ *Tous les clients sont-ils facturés d'un des frais étudiés ?*

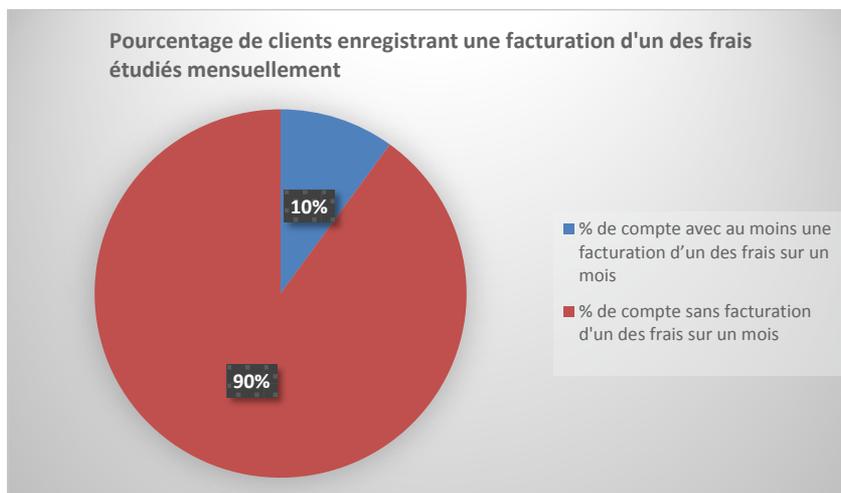
Des études menées au sein des établissements sur une année il ressort que :

La grande majorité des clients (75%) n'enregistrent aucune facturation d'un des frais étudiés

Seuls 25% des clients enregistrent au moins une facturation liée à un des frais étudiés sur une année.



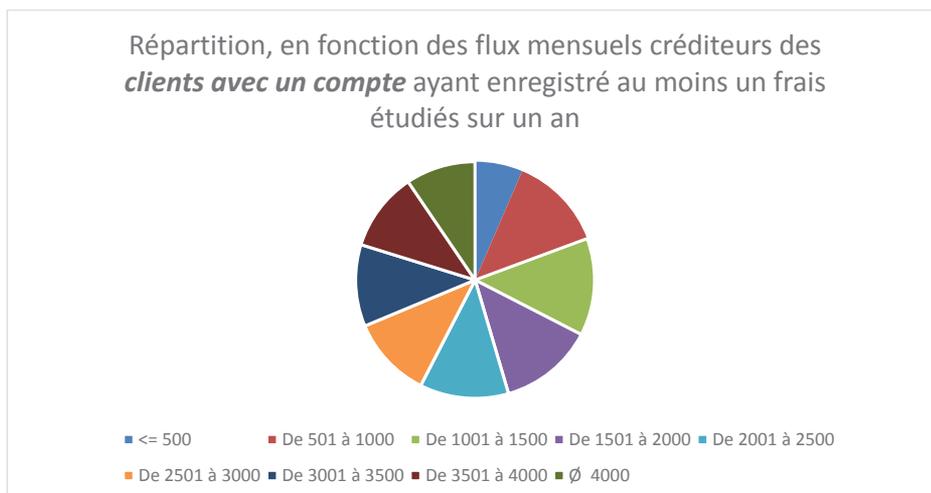
Sur une **base mensuelle**, en moyenne, c'est **90% des clients qui ne paient aucun des frais** étudiés (pour les établissements ayant pu analyser cela).



Autre illustration, pour plusieurs établissements, seuls **0,06% des clients paient des frais de rejet de prélèvement tous les mois.**

Effet liés au montant de Flux moyens créditeurs au sein des comptes ayant enregistré la facturation d'au moins un frais étudié:

Les données recueillies auprès d'établissements montrent, quelles que soient les typologies de clientèle, l'absence d'impact significatif du montant de flux moyens créditeurs sur le nombre de comptes enregistrant la facturation d'au moins un frais étudié et sur les montants moyens des frais étudiés facturés



Répartition, en fonction des flux mensuels créditeurs des **clients fragiles avec un compte** ayant enregistré au moins un frais étudiés sur un an



■ ≤ 500 ■ De 501 à 1000 ■ De 1001 à 1500 ■ De 1501 à 2000 ■ De 2001 à 2500
 ■ De 2501 à 3000 ■ De 3001 à 3500 ■ De 3501 à 4000 ■ ∅ 4000

Répartition, en fonction des flux mensuels créditeurs des **clients équipés en OCF avec un compte** ayant enregistré au moins un frais étudiés sur un an



■ ≤ 500 ■ De 501 à 1000 ■ De 1001 à 1500 ■ De 1501 à 2000 ■ De 2001 à 2500
 ■ De 2501 à 3000 ■ De 3001 à 3500 ■ De 3501 à 4000 ■ ∅ 4000

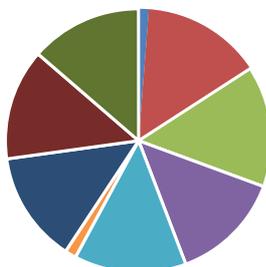
Même observation par rapport au nombre moyen d'incident enregistré

Répartition, en fonction des flux mensuels créditeurs, du nombre moyen d'incidents *pour tous les clients* ayant enregistré au moins un des frais étudiés sur un an



■ ≤ 500 ■ De 501 à 1000 ■ De 1001 à 1500 ■ De 1501 à 2000 ■ De 2001 à 2500
 ■ De 2501 à 3000 ■ De 3001 à 3500 ■ De 3501 à 4000 ■ ∅ 4000

Répartition, en fonction des flux mensuels créditeurs, du nombre moyen d'incidents *pour tous les clients fragiles* ayant enregistré au moins un des frais étudiés sur un an



■ ≤ 500 ■ De 501 à 1000 ■ De 1001 à 1500 ■ De 1501 à 2000 ■ De 2001 à 2500
 ■ De 2501 à 3000 ■ De 3001 à 3500 ■ De 3501 à 4000 ■ ∅ 4000

Répartition, en fonction des flux mensuels créditeurs, du nombre moyen d'incidents pour tous les *clients fragiles équipés de l'OCF* ayant enregistrés au moins un des frais étudiés sur un an



■ <= 500 ■ De 501 à 1000 ■ De 1001 à 1500 ■ De 1501 à 2000 ■ De 2001 à 2500
 ■ De 2501 à 3000 ■ De 3001 à 3500 ■ De 3501 à 4000 ■ > 4000

De même au niveau de la facturation moyenne supportée par les comptes ayant enregistrés au moins une facturation sur les 12 derniers mois.

Flux créditeurs moyens mensuels	Montant mensuel moyen payé par compte, uniquement pour ceux qui en ont payé au moins une facturation sur les 12 derniers mois en base 1
<500	0,43
501-1000	0,82
1001-1500	1,11
1501-2000	1,23
2001-2500	1,20
2501-3000	1,16
3001-3500	1,12
3501-4000	1,08
> 4000	0,87
Si total = Base 1	1,00

2/ Existe-t-il un phénomène de concentration des frais étudiés ?

Rappel définition d'une personne fragile financièrement selon la loi :

« Article R312-4-3

- Modifié par [Décret n°2018-229 du 30 mars 2018 - art. 21](#)

I. – A. – Pour l'application de [l'article L. 312-1-3](#), la situation de fragilité financière du client titulaire du compte est appréciée par l'établissement teneur de compte à partir :

1° De l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement ainsi que de leur caractère répété constaté pendant trois mois consécutifs ;

2° Et du montant des ressources portées au crédit du compte.

Dans son appréciation, l'établissement peut également prendre en compte les éléments dont il aurait connaissance et qu'il estime de nature à occasionner des incidents de paiement, notamment les dépenses portées au débit du compte.

B. – Pour l'application du II de l'article [L. 312-1](#) et de l'article L. 312-1-3, sont également considérés en situation de fragilité financière :

1° Les personnes au nom desquelles un chèque impayé ou une déclaration de retrait de carte bancaire est inscrit pendant trois mois consécutifs au fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiement de chèques ;

2° Les débiteurs dont la demande tendant au traitement de leur situation de surendettement a été déclarée recevable en application de [l'article L. 331-3-1 du code de la consommation](#) »

a) La concentration liée à la typologie de clientèle

-
- Un impact confirmé et un réel avantage à l'équipement de la clientèle fragile
-

Typologie de comptes	% de compte avec au moins une facturation d'un des frais sur un an*
Comptes de particuliers à usage non professionnel et éligibles ou équipés de l'OCF	75%
Dont comptes équipés de l'offre clientèle fragile (OCF)	50%

$\frac{3}{4}$ de ces comptes ainsi identifiés selon les critères de la loi ont connu au moins une facturation des frais étudiés sur un an.

*Fourchette liée aux écarts existants en lien avec la typologie différente des clientèles des établissements de crédit.

Pour les comptes équipés d'OCF, on observe un double intérêt positif par rapport à la population éligible mais n'ayant pas souscrit cette offre :

- un effet volume : + 50% de comptes sans facturation des frais étudiés
- un effet prix : Division par 2 du montant facturé des frais étudiés.

3/ Identifie-t-on un phénomène d'accumulation?

Focus sur les 25% de comptes enregistrant au moins une facturation liée à un des frais étudiés sur une année :

Les clients éligibles à l'OCF ont en moyenne 1,5 à 2 fois plus de facturation des frais étudiés que l'ensemble des clients enregistrant au moins un incident de paiement par an. Par contre les clients équipés de l'OCF ont d'une part deux fois moins, en nombre, de facturation des frais étudiés que les clients éligibles et d'autre part autant ou 30% de moins en nombre, de facturation des frais étudiés que les clients en général ayant eu au moins une facturation des frais étudiés sur un an.

o Typologie de clientèle	Nombre de facturation mensuelle d'un des frais étudiés par compte en base 1
Comptes avec au moins une facturation d'un des frais étudiés sur un an (base 1)	Si = 1
Dont Clients éligibles ou équipés de l'OCF	Alors = 1,5 à 2
Dont clients équipée de l'OCF	Alors = 0,7 à 1

4/ Conclusions

Les travaux menés par la profession soulignent que les comptes en situation de fragilité financière sont ceux qui concentrent assez logiquement le plus les incidents de paiement et l'effet accumulation qui peut entraîner à terme des situations difficiles et qui sont souvent celles mises en exergue. Dès lors, cette typologie de clientèle est celle vers laquelle les travaux du CCSF devraient se concentrer en articulation avec ceux déjà réalisés et en cours de mise en œuvre au sein de l'OIB qui justement visent ces clients.

L'offre pour la clientèle fragile (OCF), dont la mise en place est suivie dans le cadre de l'OIB, et comme le démontre les données ci-dessus, permet de limiter le poids des frais appliqués à cette clientèle même si des pistes d'amélioration semblent encore possibles.

Travailler à l'amélioration de la commercialisation de cette offre (voire d'offres commerciales similaires) auprès de la clientèle éligible semble donc opportune dans le but d'apporter des éléments de réponse à la volonté du ministre d'éviter les effets d'accumulation de la perception des frais sur les clientèles ayant les situations financières les plus fragiles afin de leur permettre de recouvrer un fonctionnement « normal » de leur compte.

Membres du groupe de travail

Présidente du CCSF	Mme	Corinne DROMER
Secrétaire générale du CCSF	Mme	Daphné SALON-MICHEL
Secrétaire général adjoint du CCSF	Mme	Louise CHATIGNOUX
Secrétaire général adjoint du CCSF	M.	Jean-Marc LHERM

Représentants de la clientèle de particuliers

AFOC	M.	Hervé MONDANGE
AFUB	M.	Serge MAITRE
CNAFC	M.	Dominique DU CHÂTELIER
CNAFAL	M.	Jean-Dominique CARTIER
CLCV	M.	Olivier GAYRAUD
Familles rurales	Mme	Sandrine PERROIS
Secours catholique	M.	Romain GIRARD
UFC-Que choisir	M.	Alain BERNARD
UNAF	M.	Matthieu ROBIN
	Mme	Olga DE SOUSA
	M.	Fabien TOCQUÉ

Représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprise

AFTE	M.	Christophe LESOBRE
Chambre de commerce et d'industrie – France	M.	Philippe SOLIGNAC
Confédération des petites et moyennes entreprises	M.	Jérôme NORMAND
Union des entreprises de proximité	Mme	Nathalie ROY
	M.	Stéphane FANTUZ

Représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des établissements de crédit

CFE-CGC	Mme	Raphaëlle BERTHOLON
CFDT	M.	Damien LAGAUDE
CGT	M.	Aurélien SOUSTRE

Représentants des professionnels du secteur financier

ANACOFI	M.	David CHARLET
APIC	M.	Maxime CHIPOY
ASF	Mme	Françoise PALLE-GUILLABERT
BNP-Paribas	M.	Laurent BERTONNAUD
BNP Paribas-Personal Finance	Mme	Anne CHAUVIRÉ

Confédération nationale du Crédit mutuel Crédit agricole SA	Mme Sophie OLIVIER M. Miguel LE CONTE Mme Marie LHUISSIER
Fédération bancaire française	M. Pierre BOCQUET M. Alain RICHON
Fédération française de l'assurance Groupe des Banques populaires et des Caisses d'épargne	Mme Angélique SELLIER-LEVILLAIN M. Éric BRUNEAU M. Édouard DELMON
La Banque Postale	M. Philippe BARRE M. Nicolas BELLENGER M. Laurent BOUCHERAT
Société générale	Mme Marianne AUVRAY-MAGNIN Mme Rosemarie BLAVET
Personnalités qualifiées	
Autorité de contrôle prudentiel et de résolution Banque de France – direction générale des Statistiques	Mme Virginie BOUHARIRA Mme Delphine MOREAU Mme Régine MONFRONT
Direction générale du Trésor	M. Céline BREZILLON M. Arnaud DELAUNAY M. Emmanuel LARGE
Institut national de la consommation Ministère de l'Économie – DGCCRF	Mme Corinne LAMOUCSIÈRE-POUVREAU Mme Vanessa BARINI M. Éric MAURUS Mme Madly MERI Mme Clara PAOLONI
Invités du groupe de travail	
AFTE	Mme Valérie VOISIN
EDF	Mme Armelle POULOU
Engie	M. Michaël GIRSZYN
Foncia	M. Christophe BOURGEONNIER
Mondadori	Mme Ludmilla LAWNICZAK
Sémaphore conseil	Mme Fanny STUMPF M. Laurent TRICHET

Le *Rapport Frais d'incidents bancaires* est en libre téléchargement sur le site internet du CCSF (<https://www.ccsfin.fr>).

Éditeur

Secrétariat général du CCSF
39 rue Croix-des-Petits-Champs
75049 Paris Cedex 01

Directrice de la publication

Corinne Dromer

Secrétaire de rédaction

Anne Carrère

Réalisation

Carine Otto

Contact

Secrétariat général du CCSF
Banque de France
048-1427
75049 Paris Cedex 01
ccsfin@banque-france.fr

Impression

Banque de France – SG-DISG

Dépôt légal

2^e trimestre 2019 – 2^e édition

ISBN impression : 978-2-11-155466-5

ISBN web : 978-2-11-155467-2

