



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

Paris, le 21 février 2020
N°2033

COMMUNIQUE DE PRESSE

Premier bilan de l'application des engagements de modération des tarifs d'incidents bancaires pris par les banques en 2018

Bruno Le Maire, ministre de l'Économie et des Finances, a réuni, en présence de **François Villeroy de Galhau**, gouverneur de la Banque de France, et de **Corinne Dromer**, présidente du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), le comité exécutif de la Fédération bancaire française (FBF) et les représentants de grandes entreprises françaises, afin d'évaluer la mise en œuvre des engagements de plafonnement des frais d'incidents bancaires pris en 2018 et de fixer de nouvelles orientations pour en renforcer l'effectivité.

1) L'engagement de plafonnement des frais d'incidents bancaires en faveur des clientèles fragiles pris par les banques devant le président de la République a été mis en œuvre et a permis de réduire substantiellement leurs frais d'incidents bancaires en 2019

En 2018, les banques ont pris plusieurs engagements auprès du président de la République et du ministre de l'Économie et des Finances, dans le cadre de normes professionnelles, pour limiter les frais d'incidents bancaires de leurs clientèles fragiles :

- le **plafonnement à 25€** par mois des frais d'incidents bancaires et de dysfonctionnement de compte des personnes en situation de fragilité financière, soit 3,3 millions de clients ;
- le **plafonnement à 20€ par mois et 200 € par an** des frais d'incidents bancaires et de dysfonctionnement de compte des personnes bénéficiant de l'offre spécifique à la clientèle fragile, avec un objectif d'augmentation de 30 % du nombre de bénéficiaires de cette offre par rapport à 2017.

En outre, les banques avaient pris l'engagement de ne **pas augmenter leurs tarifs bancaires en 2019**.

La mise en œuvre de ces plafonnements a fait l'objet de contrôles approfondis durant l'année 2019.

- Afin d'alimenter les travaux de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB), l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a engagé deux vagues de contrôles successives auprès de 16 établissements, représentant 98% des clients fragiles.
- La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a contrôlé l'application de la réglementation relative aux frais bancaires et à la détection des clients fragiles et a analysé près de 1 500 dossiers individuels dans 62 départements.



Ces contrôles démontrent que les engagements ont été respectés par les banques, permettant une réduction effective des frais d'incidents pour plus d'1 million de personnes.

- En ce qui concerne les personnes en situation de fragilité financière, les contrôles font apparaître que **le plafond de 25€ par mois est appliqué aux 3,3 millions de clients** identifiés en situation de fragilité financière à fin 2019. Le plafonnement a permis de **réduire les frais d'incidents bancaires pour plus d'un million de clients** qui subissaient des frais supérieurs aux plafonds.
- **490 000 personnes bénéficient désormais de l'offre spécifique aux clientèles fragiles** à la fin de l'année 2019 et **de son plafonnement à 20€ par mois et 200€ par an**, contre 381 000 à la fin 2018. **Cela fait 109 000 personnes en plus qui ont droit à l'offre spécifique en 2019**, conformément à l'engagement pris par les banques en septembre 2018.

Les contrôles réalisés ont toutefois fait apparaître des déficiences ponctuelles dans l'application des engagements et de la réglementation. Le ministre a indiqué que les suites appropriées seraient données aux manquements constatés. Les établissements dont les pratiques ne seraient pas conformes à la réglementation ou aux engagements (qui constituent des bons usages professionnels) seront mis en demeure de modifier leurs pratiques. **La liste des établissements qui ne se mettraient pas en conformité sera rendue publique.**

2) Les acteurs professionnels se sont engagés à améliorer les conditions de mise en œuvre des engagements en faveur des publics fragiles

Les contrôles ont également démontré certaines zones d'incertitudes dans l'application des critères permettant d'identifier la clientèle fragile.

Afin de remédier à ces difficultés, **le ministre a invité l'Observatoire de l'inclusion bancaire à poursuivre ses travaux de clarification des critères de fragilité** appliqués par les banques, tenant compte de l'impact des mesures déjà identifiées. Les banques se sont engagées à faire la **transparence sur la définition des publics fragiles dans leur rapport annuel.**

Afin de faciliter la mise en place de ces engagements, la Banque de France mettra en place **un point de contact** accessible aux associations de défense des consommateurs en cas de difficultés constatées en matière d'identification de la situation de fragilité et de bénéfice du plafond afférent.

Les consommateurs peuvent signaler directement à la DGCCRF par l'application « [Signal Conso](#) » toute difficulté relative aux frais bancaires qui leur sont appliqués.

3) Des améliorations concrètes ont été décidées pour réduire les frais d'incidents bancaires de tous les clients

Afin de remédier à l'application répétée de frais pour un même prélèvement infructueux, les grandes entreprises émettrices de factures dont la liste figure en annexe se sont engagées, aux côtés des établissements bancaires, à déployer d'ici à la fin de l'année 2021 des **solutions de marquage automatique des prélèvements infructueux représentés afin de faciliter le remboursement des éventuels frais associés pour les clients.**

A cette fin, les banques et l'ensemble des sociétés émettrices de prélèvements devront avoir adopté la solution détaillée dans le cahier des charges technique établi par le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB) au plus tard d'ici au mois de novembre 2021.



Ces sociétés émettrices de prélèvements se sont également engagées à offrir **la possibilité pour les clients de choisir la date des principaux prélèvements récurrents à la souscription et en cours de vie du contrat, d'ici au mois de novembre 2021**. Ces engagements sont ouverts à toutes les autres entreprises qui souhaiteraient les rejoindre.

4) Prochaines étapes

Un **nouveau point d'étape sur l'application des engagements** sera proposé lors des prochaines séances de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB), à partir des statistiques annuelles des banques et de la dernière vague de contrôles réalisée par l'ACPR qui est en cours de finalisation et en lien étroit avec les professionnels et les associations de consommateurs. La bonne mise en œuvre des mesures d'amélioration applicables aux banques sera également examinée à cette occasion. La publication du rapport annuel 2019 de l'OIB permettra un bilan complet de ces mesures.

Des points d'étape sur la mise en œuvre des engagements portés par les **entreprises émettrices de factures** seront organisés en septembre 2020 et, si besoin, en janvier 2021 pour suivre l'avancement des travaux.

Bruno Le Maire a déclaré : *« Les établissements bancaires ont très largement tenu leurs engagements de plafonnement des frais d'incidents bancaires pour les clientèles fragiles. Plus d'un million de nos concitoyens en situation de fragilité financière ont vu leurs frais d'incidents diminuer et près de 500 000 bénéficient désormais de l'offre spécifique. C'est le signe que la méthode proposée par le président de la République a pleinement porté ses fruits.*

Des points d'amélioration demeurent cependant. J'attends des banques qu'elles améliorent leurs dispositifs de détection des clientèles fragiles et qu'elles fassent la transparence sur les critères de fragilité utilisés. Je me félicite de l'engagement des entreprises et des banques qui permettront de limiter les frais d'incidents de paiement par prélèvement. Nous suivrons ces travaux avec attention dans les prochains mois. »



Annexe – Liste des entreprises ayant signé les engagements sur la représentation des prélèvements et le choix de la date des prélèvements

- **Liste des fédérations et entreprises ayant signé les engagements sur le marquage des prélèvements représentés**

- Medef
- Fédération bancaire française
- ASF Autoroutes du Sud de la France
- Aviva
- Axa France
- Bouygues Telecom
- CNP Assurances
- Comutitres
- Covéa
- EDF
- Engie
- Generali
- Iliad
- Indigo Infra SA
- Orange
- SFR
- Vivendi

- **Liste des fédérations et entreprises ayant signé les engagements sur la possibilité offerte aux clients de choisir leur date de prélèvement**

- Medef
- ASF Autoroutes du Sud de la France
- Aviva
- Axa France
- CNP Assurances
- Comutitres
- Covéa
- EDF
- Engie
- Generali
- Indigo Infra SA
- Orange
- Vivendi

Contact presse:

Cabinet de Bruno Le Maire

01 53 18 41 13

presse.mineco@cabinets.finances.gouv.fr