



UFC-QUE CHOISIR  
233 bd Voltaire  
75010 PARIS CEDEX 11

Le 04/09/2018

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Plafonnement des frais d'incidents bancaires

#### L'arbre qui cache la forêt

Alors que Bruno Le Maire, Ministre de l'Economie et des Finances, vient d'annoncer un énième engagement des banques, portant cette fois sur le plafonnement des frais d'incidents des consommateurs équipés de l'offre spécifique, l'UFC-Que Choisir dénonce un pis-aller. L'association lève le voile sur la manne de 6,7 milliards d'euros de frais-sanctions issue de pratiques de marges excessives sur les frais d'incidents bancaires – en moyenne 86 % – facturés à l'ensemble des consommateurs et notamment les plus fragiles. A l'occasion de l'examen de la loi Pacte, il appartient aux parlementaires de mettre un terme à ces excès.

#### Plafonnement des frais d'incidents bancaires : miroir aux alouettes

L'annonce d'un plafonnement à 200 euros des frais d'incidents bancaires est loin de répondre aux enjeux des consommateurs les plus précaires. En effet, elle ne s'applique qu'à ceux disposant de l'offre spécifique et payant des frais d'incidents bancaires. Or, ces derniers s'acquittent en moyenne de *seulement* 190 euros, un niveau inférieur au plafond proposé<sup>1</sup>. Pis, elle laisse de côté les 2,4 millions de consommateurs éligibles à l'offre spécifique qui pourtant n'en disposent pas aujourd'hui. C'est pourtant à minima à l'ensemble de cette population fragile qu'il conviendrait d'appliquer ce plafond puisqu'elle paye en moyenne 380 euros par an de frais d'incidents bancaires<sup>2</sup>. La promesse parallèle prise par les banques d'augmenter de 30 % la distribution de l'offre spécifique pour l'année 2019 est loin de rassurer les consommateurs, puisqu'elle acte en réalité une diminution de près de 10 % du rythme de distribution constaté en 2018.

Les annonces du Ministre de l'Economie et des Finances sont donc bien modestes, et, en reposant sur l'autorégulation des banques, probablement fictives. En effet, l'expérience permet d'identifier que les établissements bancaires sont coutumiers des promesses d'autorégulation non-tenues<sup>3</sup>, et qu'ils sont, de plus, loin de tous respecter la réglementation relative au plafonnement de certains frais d'incidents<sup>4</sup>. Le quasi blanc-seing laissé aux banques est ainsi incompréhensible et inacceptable, et passe en tout état de cause à côté de la problématique principale : les marges réalisées par les banques sur les frais d'incidents bancaires.

#### Frais d'incidents : une manne de 6,7 milliards d'euros pour les banques

La question des frais d'incidents bancaires concerne potentiellement l'ensemble des consommateurs, et ce n'est pas moins d'un consommateur sur quatre qui subit des frais d'incidents tous les ans<sup>5</sup>. Alors que la transparence sur ce que rapporte aux banques la facturation de ces frais aux consommateurs est loin d'être une réalité, l'UFC-Que Choisir estime ainsi qu'elle permet aux établissements bancaires de s'offrir une manne annuelle d'environ 6,7 milliards d'euros, soit environ 131 euros par consommateur en 2018. Les malheurs des consommateurs font le bonheur des banques puisque ces frais d'incidents bancaires représentent 39 % des revenus issus de leur activité « banque au quotidien » !

Ces encaissements massifs sont par ailleurs totalement déconnectés des frais réellement occasionnés puisque les consommateurs ne peuvent pas faire jouer la concurrence pour ce type de prestation. Ainsi, l'UFC-Que Choisir évalue la marge moyenne réalisée sur les incidents bancaires à environ 86 %<sup>6</sup>. Dans le détail, cette surfacturation atteint 84 % pour les lettres d'information pour compte débiteur non autorisé<sup>7</sup> et

<sup>1</sup> Rapport Frais d'incidents du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), 2018.

<sup>2</sup> D'après le rapport annuel de l'Observatoire de l'inclusion bancaire 2017.

<sup>3</sup> En témoigne, par exemple, notre communiqué de presse [Mobilité bancaire, les entraves des banques à la concurrence](#) (2017) et le bilan du CCSF sur l'équivalence du niveau de garantie en assurance emprunteur (2016).

<sup>4</sup> D'après l'étude de 37 récapitulatifs annuels de frais bancaires obtenus lors d'un appel à témoignages réalisé en janvier 2018.

<sup>5</sup> Rapport Frais d'incidents du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), 2018.

<sup>6</sup> Calculé ici par le taux de marque, c'est-à-dire la différence entre le prix de vente et le coût de production rapporté au prix de vente à partir d'une enquête réalisée auprès de 70 chargés de clientèle particulier et des statistiques de l'emploi dans le secteur bancaire.

<sup>7</sup> L'envoi de ces lettres type est entièrement automatisé. Nous comptabilisons un coût moyen de 2,5 euros par courrier envoyé pour une facturation moyenne aux consommateurs de 11,65 euros.



UFC-QUE CHOISIR  
233 bd Voltaire  
75010 PARIS CEDEX 11

Le 04/09/2018

86 % pour les commissions d'interventions<sup>8</sup> dont les banques n'hésitent pas à accabler les consommateurs les plus fragiles (pour lesquelles on peut dénombrer jusqu'à 113 facturations<sup>9</sup>).

**Convaincue à l'épreuve des faits de l'inefficacité de l'autorégulation des banques et déterminée à mettre un terme à la surfacturation des incidents bancaires, susceptibles d'affecter l'ensemble des consommateurs, l'UFC-Que Choisir :**

- **Demande aux pouvoirs publics d'élargir le nombre de prestations assujetties au plafonnement des frais d'incidents bancaires et de revoir leurs niveaux au regard de leurs degrés d'automatisation ;**
- **Appelle les parlementaires à mettre en œuvre à l'occasion de la loi Pacte un cadre plus protecteur des consommateurs qui nécessite notamment :**
  - **La normalisation des libellés et du séquençement des frais d'incidents bancaires ;**
  - **L'harmonisation des critères d'identification des consommateurs fragiles ;**
  - **La transparence sur le traitement des consommateurs fragiles au sein de chaque établissement bancaire.**

---

<sup>8</sup> Nous comptabilisons un temps de traitement de l'incident de 2 minutes et 30 secondes pour un coût salarial de 1,03 euro par minute pour l'ensemble des personnels en lien avec la gestion des incidents et un tarif moyen de commission d'intervention de 7,56 euros.

<sup>9</sup> D'après l'étude de 37 récapitulatifs annuels de frais bancaires obtenus lors d'un appel à témoignages réalisé en janvier 2018.