



LA BANQUE AU QUOTIDIEN

Ancrés dans les territoires, les banques sont proches et à l'écoute de leurs clients. Elles contribuent positivement à l'inclusion bancaire de chacun.

01 DES ENGAGEMENTS FORTS
DE LA PROFESSION BANCAIRE

02 LES SERVICES BANCAIRES
FACILITÉS



DES ENGAGEMENTS FORTS DE LA PROFESSION BANCAIRE

Les annonces des banques sont saluées par les pouvoirs publics, au plus haut niveau.

L'accompagnement des clients fragiles financièrement

La profession bancaire participe activement aux travaux du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) et de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) relatifs aux personnes identifiées comme fragiles financièrement. Début septembre, elle réaffirme sa mobilisation complète en faveur des clients fragiles et publie les engagements suivants :

- **promouvoir et diffuser encore davantage « l'offre spécifique clients fragiles »** prévue par la loi au tarif plafonné à 3€ par mois, auprès de la clientèle éligible. Cela vient appuyer la dynamique de diffusion de cette offre dont le nombre de bénéficiaires a déjà augmenté de 40% en 2017, selon le rapport de l'OIB ;

- **améliorer le contenu de cette offre spécifique avec un plafond global des frais d'incidents de paiement** et d'irrégularités de fonctionnement du compte. Ce plafonnement global, fixé par chaque banque dans le respect du droit de la concurrence, permet de réduire significativement les frais facturés aux clients titulaires de l'offre spécifique.

Ces engagements entrent en vigueur dès janvier 2019 et au plus tard en juin 2019.

En parallèle, les banques mettent à disposition, pour l'ensemble de leurs clients, **des services d'information et d'alerte** (SMS, notifications d'applications, etc.), dans une optique globale de prévention des incidents

de paiement. Elles en feront chaque année la promotion auprès de leurs clients. Un service de même nature est déjà inclus dans l'offre spécifique.

La profession travaille avec les acteurs concernés pour chercher une solution permettant d'identifier les représentations de prélèvements. Comme la profession bancaire, le CCSF préconise le dialogue, le plus tôt possible, entre le client et les différents conseillers (bancaire, associations etc.) afin d'éviter une éventuelle accumulation d'incidents et ses conséquences.

Conformément aux conclusions du Comité stratégique d'éducation financière du 3 juillet 2018, les banques soulignent à nouveau la nécessité d'améliorer la prévention par le **développement de l'éducation budgétaire**, notamment par des actions locales et par leur programme « Les clés de la banque », à disposition des pouvoirs publics et des associations.



Maîtriser son compte en cas d'incidents – L'Offre Spécifique : un mini-guide pédagogique FBF publié en septembre 2018.

Des mesures en faveur du pouvoir d'achat

En décembre, devant le Président de la République, les banques prennent 4 engagements complémentaires, mis en œuvre dans le respect du droit de la concurrence :

- **aucune hausse des frais des services bancaires aux particuliers au cours de l'année 2019**, un engagement tenu comme le confirme l'Observatoire des tarifs bancaires dans son rapport publié en janvier 2019 ;
- **plafonnement des frais d'incidents de paiement pour tous les clients éligibles à l'Offre spécifique**. Selon la Banque de France, cela pourrait représenter 600 millions d'euros annuels de pouvoir d'achat supplémentaire pour 3,6 millions de personnes ;
- **examen au cas par cas et recherche de solutions appropriées pour les artisans, commerçants et entreprises impactés dans leurs activités par les manifestations** ;
- **proposition de financement à des conditions préférentielles pour l'achat de voitures propres ou des équipements moins énergivores pour la maison**.

Enfin, la profession annonce prendre part aux concertations menées dans le cadre du Grand débat national dans les territoires.



C'EST LA PART DES SERVICES FINANCIERS DANS LA CONSOMMATION DES MÉNAGES



0,4 % Services financiers

47,7 % Services (hors services financiers)

25,9 % Produits manufacturés

16,3 % Alimentation

7,8 % Énergie

1,9 % Tabac

Source : Insee - 2018

TARIFS BANCAIRES : ENGAGEMENT TENU !

Le rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) publié en février 2019 confirme que les banques ont tenu leur engagement à ce qu'aucune hausse de tarif des services bancaires pour les particuliers ne soit appliquée en 2019. Par ailleurs, les baisses prévues ont été maintenues : la moitié des tarifs dont l'OTB assure le suivi a baissé.

Un recul historique du surendettement

Le nombre de dossiers déposés en commissions de surendettement diminue de manière très forte et régulière depuis plusieurs années. Selon la Banque de France, 162 936 dossiers de surendettement ont été déposés auprès des commissions de surendettement de France métropolitaine en 2018, **un chiffre en baisse de 10% sur un an et de 29% par rapport à 2014**. Près de 91% d'entre eux, soit 147 853 dossiers, ont été jugés recevables.

Cette diminution du nombre de situations de surendettement s'accompagne d'évolutions significatives dans la structure de l'endettement. Ainsi, la part des crédits à la consommation dans la dette globale des ménages surendettés passe de 54% en 2012 à 37,8% en 2018, alors que les encours de crédit à la consommation et de crédit immobilier connaissent une hausse marquée et ininterrompue en France depuis 2014. À l'inverse, les arriérés de charges courantes et les autres dettes augmentent pour atteindre 25% de l'endettement global contre 18% en 2011 (Banque de France - Enquête typologique 2018 sur le surendettement des ménages).

Ces évolutions rappellent que **le surendettement est avant tout une question de fragilité sociale**. Il est essentiellement lié à la dégradation de la situation économique et familiale (perte d'emploi, séparation) des ménages qui, lorsqu'ils détiennent des crédits, s'étaient initialement endettés de façon responsable et en rapport avec leur capacité de remboursement identifiée au moment de la souscription du prêt. La situation de ces personnes, aujourd'hui surendettées, a radicalement changé entre leur accès au crédit et le premier dépôt d'un dossier de surendettement.

- 29%

DE DOSSIERS DE SURENDETTEMENT DÉPOSÉS EN 2018 PAR RAPPORT À 2014.

Source : Banque de France, Enquête typologique sur le surendettement des ménages - janvier 2019



Maîtriser son endettement :
un mini-guide
pédagogique FBF.



LES SERVICES BANCAIRES FACILITÉS

Plusieurs évolutions sont mises en œuvre en faveur d'une simplification des services bancaires et visant à renforcer le jeu de la concurrence.

Mobilité bancaire : un dispositif qui fonctionne

Un an après la mise en place du service facilitant le changement de banque, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) publie un premier bilan en juillet 2018 : près de 7 Français sur 10 sont au courant de ce service proposé par la nouvelle banque en cas de changement d'établissement.

85% des bénéficiaires en sont pleinement satisfaits. Cette satisfaction repose notamment sur l'efficacité, la rapidité du dispositif mais aussi l'information disponible tout au long du processus. **92% des utilisateurs recommanderaient d'ailleurs le service d'aide à la mobilité bancaire.**

Une référence commune pour l'assurance emprunteur

Au mois de juin, la profession publie un « **bon usage professionnel** » pour faciliter la mise en œuvre par les banques du droit de résiliation annuel des contrats d'assurance emprunteur des prêts immobiliers, conclus avant le 1^{er} janvier 2018. L'objectif est de fluidifier le processus de traitement et de répondre rapidement et avec encore plus d'efficacité aux clients. Le 27 novembre, le CCSF recommande d'utiliser, au plus tard au 2^{ème} semestre 2019, la **date de signature de l'offre de prêt comme date anniversaire de tout contrat d'assurance emprunteur.**

L'épargne réglementée toujours plébiscitée par les ménages

Au total sur l'année 2018, la collecte nette du Livret A s'est établie à 10,08 Mds€, un niveau presque aussi haut qu'en 2017. En ce qui concerne le Livret de développement durable et solidaire (LDDS), la collecte nette s'élève à 2,62 Mds€ sur l'ensemble de l'année, soit un niveau légèrement supérieur à celui de 2017 (2,16 Mds€).

L'encours total sur les deux produits atteint **391,4 Mds€ à fin décembre 2018** confirmant l'attrait des Français pour les produits d'épargne garantie, sans risque et défiscalisée.

Le premier baromètre annuel de l'épargne et de l'investissement de l'AMF confirme assez largement cette préférence pour les placements garantis, même si près d'un Français sur deux considère désormais que les actions sont les meilleurs placements de long terme.

**C'EST LE TAUX D'ÉPARGNE
DES MÉNAGES.**

Source : Banque de France - 2^{ème} trimestre 2018

MIF2 : les nouvelles règles de protection de l'épargnant

Entrée en vigueur le 3 janvier 2018, la seconde directive européenne sur les Marchés d'instruments financiers (MIF2) accroît la protection des investisseurs particuliers en renforçant l'ambition, déjà présente dans la directive MIF1, de vente par les professionnels **du bon produit, au bon client et au bon moment**. Cette bonne adéquation des placements proposés au profil du client est assurée par des entretiens entre l'investisseur et son conseiller et des **questionnaires de connaissance du client plus approfondis**.

Pour expliquer ce qui change pour les clients, la FBF publie un document « À Propos » et réalise un film d'animation.



ENCADRER LES CRYPTO-ACTIFS

La profession bancaire considère que la commercialisation des crypto-actifs doit être interdite dans les produits bancaires destinés aux clients de détail dans un souci de protection. Par ailleurs, elle est favorable à un visa obligatoire pour toute émission de ce type de produit et pour les plateformes de marché secondaire. Enfin, elle plaide pour l'assujettissement de ces activités aux règles de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Prélèvement à la source, une nouvelle modalité

Le prélèvement à la source (PAS) constitue une simple modalité de paiement de l'impôt, contemporain de la perception du revenu. Pour les salariés, le montant du salaire avant PAS est bien indiqué sur la fiche de paye. Le PAS n'est donc pas de nature à modifier le taux maximum d'endettement, calculé au cas par cas par les banques lors de l'octroi d'un crédit. Il n'a **aucun impact sur la capacité de remboursement des ménages** souhaitant contracter un prêt immobilier. La FBF réalise **une vidéo pédagogique** pour répondre aux éventuelles questions des entreprises.



QU'EST-CE LE CASHBACK ?

Le cashback est une opération de rendu de monnaie que le commerçant est libre de proposer ou non à ses clients. Il ne s'agit pas d'une opération de retrait d'espèces. Un client qui réalise, par exemple, un achat d'un montant de 20€ peut demander s'il le souhaite un maximum de 60€ de cashback. L'opération carte portera alors sur un montant de 80€. La banque émettrice de la carte bancaire ne prélèvera aucune commission auprès du porteur de la carte.

POUR 99,73% DES FRANÇAIS, IL Y A UN DISTRIBUTEUR DE BILLETS À MOINS DE 15 KM.

Source : Banque de France