

01



# Des services bancaires pour tous

La proximité avec les clients est une caractéristique essentielle de la banque en France. Les clients sont au cœur de sa démarche de transparence et d'accessibilité aux comptes et services bancaires. Depuis 2004, cette démarche s'est traduite par de nombreux engagements qui ont souvent inspiré le législateur.

## TRANSPARENCE DES TARIFS

Le public et les clients sont informés par les banques des **conditions tarifaires** applicables aux opérations relatives à la gestion du compte de dépôt. Toute modification des conditions tarifaires est communiquée au **client deux mois avant sa date d'application**. Cette communication est unique pour une activité concurrentielle.

Les plaquettes tarifaires respectent une **dénomination commune** pour les principaux frais et services bancaires : ces intitulés des opérations bancaires les plus couramment réalisées par les particuliers ont été harmonisés dès 2005 par la profession bancaire, puis par un décret du 27 mars 2014, favorisant ainsi les comparaisons et la concurrence entre les établissements.

Pour renforcer encore la transparence et faciliter les comparaisons entre les tarifs, les banques ont adopté en 2010 une Norme professionnelle relative à l'organisation des **plaquettes tarifaires** : celles-ci s'organisent selon un **sommaire-type** avec, dès les premières pages, un **extrait standardisé des tarifs** des produits ou services courants. Cette Norme professionnelle a été actualisée en janvier 2019 afin de tenir compte de la directive européenne sur l'accès aux comptes de paiement, dite « directive PAD »<sup>(1)</sup>.

Depuis 2005, **trois glossaires** élaborés dans le cadre du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) et mis à jour en juin 2010, sont mis en ligne sur les sites des banques ou accessibles par un lien vers le site du CCSF. Ces glossaires traitent de la banque au quotidien et du crédit, de l'épargne et des placements financiers, et de l'assurance. L'accès sur internet à ces glossaires constitue un Bon usage professionnel.

(1) Payment Accounts Directive

## LISIBILITÉ DES RELEVÉS DE COMPTE

Afin de renforcer la lisibilité des relevés de compte, la profession bancaire a fixé dès 2006, au sein du CFONB (Comité français d'organisation et de normalisation bancaires), une liste des libellés des paiements par carte. Ces libellés facilitent, pour les consommateurs, l'identification de leurs achats sur les relevés de compte.

En application d'une Norme professionnelle en vigueur depuis 2011, le **total des frais bancaires est communiqué une fois par mois** sur le relevé de compte ainsi que le **plafond de l'autorisation de découvert**.

Le client est aussi informé gratuitement, par le relevé de compte, du montant et de la dénomination des frais bancaires liés à des irrégularités et incidents que la banque entend débiter sur son compte. Ce débit a lieu **au minimum 14 jours après** la date d'arrêt du relevé de compte.

Chaque année, en janvier, les banques mettent à disposition de leurs **clients un récapitulatif annuel de frais** liés à la gestion de leur compte de dépôt.

## ACCÈS AUX COMPTES ET AUX SERVICES BANCAIRES POUR TOUS

En France, l'accès au compte bancaire est une réalité : 99 % des ménages ont un compte bancaire, selon l'Observatoire de la microfinance, et toute personne peut avoir accès aux services bancaires essentiels.

Cette réalité est rendue possible sur tout le territoire grâce à **un réseau dense constitué de plus de 37 000 agences et près de 78 000 points de retrait de billets**. Cette présence territoriale s'étend jusque dans les zones rurales, parfois grâce à des partenariats entre banques et acteurs locaux.

À titre d'exemple, pour favoriser l'accessibilité aux comptes et services bancaires de toutes les personnes éloignées géographiquement des agences bancaires, les caisses régionales de **Crédit Agricole** ont développé depuis 1988 les « Points Verts », en partenariat avec les acteurs locaux des territoires. 6 000 « Points verts » assurent un relais auprès de ces publics en permettant la distribution d'espèces et les remises de chèques. Dans certaines Caisses régionales des « camions banque » aménagés desservent aussi les communes éloignées.

## LA MISSION D'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE DE LA BANQUE POSTALE

Une mission de service public d'accessibilité bancaire est conférée par la loi à **La Banque Postale**. Cette mission repose sur les principes d'universalité d'accès, de gratuité et de non-discrimination, c'est-à-dire l'obligation d'ouvrir un Livret A à toute personne qui en fait la demande et fournit les pièces justificatives nécessaires. Elle requiert de **La Banque Postale** de proposer les services suivants liés au Livret A : domiciliations des prélèvements des créances essentielles (eau, gaz, électricité, impôt, loyers HLM), virements des prestations sociales et des pensions des agents publics. Elle permet des retraits et dépôts à partir de 1,50€. Ce rôle concret et quotidien place **La Banque Postale** comme acteur majeur de la lutte contre l'exclusion bancaire.



Près de

78 000

points de retraits de billets en France dont 54 786 distributeurs de billets, c'est 2 fois plus que les 35 416 communes de France

Source : GIE GB, banques 2018



## Laurent Mignon

Président du Directoire du Groupe BPCE

# ACCOMPAGNER LES CLIENTS DANS TOUS LEURS MOMENTS DE VIE, Y COMPRIS LES PLUS DIFFICILES

Le **Groupe BPCE**, avec ses marques **Banque Populaire**, **Caisse d'Épargne** et **Crédit Coopératif**, accompagne ses clients dans leurs différents moments de vie, y compris lorsque les aléas de l'existence génèrent parfois des difficultés financières. Cet engagement fait partie intégrante de son identité et témoigne de toute la force de son modèle coopératif, auquel je crois profondément, empreint de valeurs de proximité et de solidarité.

Les événements récents ont montré qu'il est important de répondre aux besoins d'une partie de nos concitoyens qui se sent exclue économiquement et socialement. Cette démarche en faveur de l'inclusion financière, et plus largement de l'insertion sociale et professionnelle, se traduit par des actions très concrètes : en tout premier lieu la détection des situations de difficultés financières afin de mettre en place le plus rapidement possible des offres adaptées.

**Banque Populaire** et **Caisse d'Épargne** développent également des actions de sensibilisation et de pédagogie ainsi que des formations financières et budgétaires à destination des publics les plus fragiles afin de prévenir les situations de surendettement.

Notre groupe a d'ailleurs récemment réaffirmé son engagement envers l'ensemble de ses clients en annonçant une série d'initiatives fortes. Pour les particuliers, nos banques prévoient de ne pas augmenter les tarifs bancaires en 2019, de baisser le plafond unique pour les frais d'incidents pour les détenteurs de l'offre clientèle fragile et de plafonner les commissions pour les clients identifiés comme fragiles. Elles ont également décidé de renforcer l'accompagnement des clients professionnels et entreprises.

Au service de tous et de chacun, au service de l'intérêt général et de la cohésion sociale des territoires, notre groupe joue un rôle actif dans le développement économique de notre pays. Nous continuerons à exercer notre métier en ce sens, dans le respect des valeurs coopératives qui nous animent depuis toujours.



## Rémy Weber

Président du Directoire de La Banque Postale

# NOTRE RÔLE EN FAVEUR DE L'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE N'A PAS D'ÉQUIVALENT EN FRANCE

**La Banque Postale**, seule banque en France en charge d'une mission de service public, joue un rôle majeur dans l'accessibilité bancaire, notamment au travers du Livret A. Les modalités d'accès et les usages de ce livret n'ont pas d'équivalent sur le marché. Il est accessible à tous dès 1,5€. Il peut être ouvert dans un bureau de poste avec un simple justificatif d'identité et un justificatif de domiciliation ou d'hébergement. Il peut être utilisé pour domicilier des prestations sociales. Il permet, enfin, d'effectuer gratuitement les principales opérations bancaires, notamment les retraits et les dépôts d'espèces au guichet à partir de 1,50€...

Le Livret A de **La Banque Postale** répond ainsi aux besoins des sans-domiciles ou des migrants qui n'ont pas de justificatif de domicile. Il attire également les publics de tous âges exclus de la digitalisation qui viennent retirer des petits montants au guichet sans surcoût. Selon une de nos enquêtes, un tiers des détenteurs de Livret A très actifs réalisent des opérations exclusivement au guichet.

Pour autant, nos engagements en faveur de l'inclusion bancaire ne se limitent pas au Livret A. Nous accueillons toutes les personnes qui se présentent dans le cadre du droit au compte ou sensibles à nos tarifs compétitifs. Au total, 1,6 million de personnes officiellement considérées comme financièrement fragiles, soit 44% des 3,6 millions identifiées en France, sont clientes de **La Banque Postale** ! Ce seul chiffre résume notre rôle d'entreprise citoyenne.

Cette exigence de bancarisation pour tous est de longue date dans l'ADN de **La Banque Postale**, et avant elle des services financiers de La Poste. L'accès aux services bancaires, vecteur essentiel d'insertion sociale et professionnelle, demeure en effet une difficulté pour de nombreuses personnes compte tenu de leurs caractéristiques, revenus limités, handicaps ou usages. Les offres digitales ou à faible coût ne permettent pas de lever tous ces obstacles.

**La Banque Postale** a vocation à accueillir et servir tous nos concitoyens sans discrimination, et dispose pour cela d'atouts liés à son histoire, ses valeurs et son offre de services. Tout un écosystème d'insertion bancaire se décline ainsi dans :

- notre positionnement tarifaire : les frais de La Banque Postale sont raisonnables et de nombreuses prestations sont gratuites ;
- la densité de notre réseau : 17 000 points de contact partout en France, notamment dans les quartiers populaires et en zone rurale ;
- notre accessibilité : nos bureaux sont ouverts à tous sans barrière d'entrée ;
- notre accompagnement humain : les collaborateurs, souvent en partenariat avec des associations, accueillent par exemple nos concitoyens en difficulté et affectés par les accidents de la vie, les personnes en situation de handicap, les illettrés ou les majeurs protégés.

Tous trouvent à **La Banque Postale** davantage qu'un service bancaire : du professionnalisme, de l'écoute et une présence humaine.

## LE DROIT AU COMPTE

L'accès au compte bancaire est une obligation légale régie par le « **droit au compte** ». La procédure du droit au compte permet à toute personne dépourvue d'un compte en France, qui remplit les conditions prévues au code monétaire et financier et qui s'est vue refuser l'ouverture d'un compte de dépôt par une banque, de saisir la Banque de France afin qu'elle désigne un établissement de crédit pour lui ouvrir un compte. **Le client a alors accès gratuitement aux services bancaires de base suivants :**

- l'ouverture, la tenue et la clôture du compte ;
- un changement d'adresse par an ;
- la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ;
- la domiciliation de virements bancaires ;
- l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ;
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires ;
- les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance ;
- des moyens de consultation à distance du solde du compte ;
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte ;
- une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opération sur internet et le retrait d'espèces dans l'UE ;
- deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services ;
- la réalisation des opérations de caisse.

La procédure du droit au compte a fait l'objet très tôt d'une mobilisation de la profession bancaire pour la faire connaître (campagne de communication en 2005).



**"Il y a un compte pour ceux qui n'ont pas de compte."**

Campagne de communication FBF – avril 2005

Cette procédure a aussi bénéficié de simplifications au fil des ans, conformément aux engagements pris par les banques. Ainsi, depuis 2006, l'agence bancaire qui a refusé l'ouverture peut se charger des formalités avec la Banque de France si les personnes le souhaitent. Les banques se sont également mobilisées pour mieux faire connaître ce droit. **Ces engagements sont formalisés dans la Charte d'accessibilité sur le droit au compte, homologuée par arrêté du ministre de l'Economie et applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009.**



1,5

**million de mini-guides sur le droit au compte diffusés par la FBF depuis 2005**

Source : FBF - janvier 2019

