



26 OCTOBRE 2017
COMMUNIQUE DE PRESSE

Frais bancaires : les clients en difficulté matraqués

Une enquête exclusive de *l'Union nationale des associations familiales (UNAF)*
et de *60 Millions de consommateurs*

Après avoir analysé plusieurs centaines de relevés de compte de clients « lambda » et de clients en difficultés financières ponctuelles ou persistantes, 60 Millions de consommateurs et l'UNAF publient une étude comparative qui démontre que **l'ensemble des banques participe à un mécanisme bien rôdé de facturation de frais pour incidents de paiements.**

Frais de chèque sans provision, rejet de prélèvement, agios, découvert dépassé, commission d'intervention, avis à tiers détenteur... la liste des frais liés à un incident du compte courant est impressionnante ! Régulièrement, l'industrie bancaire en invente de nouvelles ; dernière en date, la « lettre d'avertissement pour compte débiteur », d'un montant de 12 à 20 € et qui s'est généralisée. En moyenne, la banque prélève 34 € de frais pour incidents par an sur l'ensemble de ses clients. Pour les clients en difficulté, la note flambe pour atteindre 296 €. Une personne en difficulté sur cinq s'est vu prélever plus de **500 € de frais d'incidents.**

L'enquête révèle également les « coulisses » des pratiques bancaires : **56 % des conseillers bancaires interrogés** affirment que la commission d'intervention à 8 € est automatisée et n'implique aucune intervention humaine, contrairement à ce que prétendent les banques. **Un conseiller sur trois** affirme avoir reçu des instructions pour limiter les remboursements, notamment sur les populations les plus en difficulté.

60 Millions de consommateurs et *l'UNAF* ont calculé que ces frais punitifs génèrent un chiffre d'affaire annuel de **6,5 Milliards d'euros** et un bénéfice net de **4,9 Milliards d'euros.**

Derrière ces chiffres se trouvent des personnes en situations délicates qui ne peuvent plus s'en sortir. Les plus impactés sont le plus souvent salariés du secteur privé, fonctionnaires ou retraités. **Au lieu d'avoir une vertu pédagogique, comme les banques le prétendent, les frais d'incident les enfoncent davantage encore dans la difficulté,** ce qui finit par troubler non seulement l'équilibre économique des personnes mais aussi leur vie familiale, leur santé, leur rapport aux autres.

Si le principe de ces tarifications n'est pas en cause, *60 Millions de consommateurs* et *l'UNAF* alertent les pouvoirs publics sur les conséquences de ces cascades de frais, sur le budget des familles, sur l'image du système bancaire, et même sur le quotidien des conseillers bancaires. L'UNAF estime que **les pouvoirs publics ont un rôle à jouer pour mieux encadrer ce système de frais bancaires punitifs,** mais aussi pour inciter le monde bancaire à faire évoluer le modèle économique et marketing proposé à leurs clients en situation de fragilité financière. Au-delà, il s'agit de développer les structures capables de conseiller les familles dans leur choix budgétaire et bancaire, fonction indispensable que n'assurent plus les banques aujourd'hui.