

FRAIS BANCAIRES, L'ESCALADE

Avoir un compte en banque coûte de plus en plus cher. Cette tendance marginalise en particulier deux types de population : les plus âgés et les plus précaires.

Julien Collinet

À partir du 1^{er} janvier prochain, les personnes titulaires d'un compte « gratuit » auprès de la banque ING paieront 50 centimes de frais à chaque retrait dans un distributeur d'une autre enseigne. En soi, cette décision n'est pas inédite puisque KBC et BNP tarifient déjà cet acte pour leurs clients possédant un compte gratuit, mais à un tarif moindre, respectivement de 0,20 € et 0,10 €. Précisons que lorsque les près d'un million de clients avaient souscrit à ce compte, ING leur promettait alors un retrait gratuit dans tous les distributeurs du pays. BNP Paribas Fortis, augmentera aussi ses tarifs en 2019, notamment sur le tarif mensuel des cartes de crédit.

Marie Huyghe en charge des relations avec les médias chez ING justifie cette décision en affirmant que pour rester une banque durable et soutenir nos clients ainsi que l'économie, les prix actuels de certains produits et services devaient être adaptés. Par ailleurs, nos clients ont accès à environ 1 500 distributeurs ING. Ceci représente environ 18 % du parc belge de distributeurs de billets.

Toutefois, cette situation est à remettre en perspective par rapport au phénomène de réduction du nombre d'agences bancaires, avant tout dans les territoires désignés comme les moins rentables pour les institutions bancaires. (voir article P.8).

Douze euros pour un virement

Surtout, cette décision révèle une tendance profonde de l'augmentation des frais bancaires. Le SPF économie estime aujourd'hui à 51,6 € le montant moyen dépensé par les ménages belges en services bancaires. En Wallonie, il s'élèverait même à 72 € selon l'Office belge de statistique Statbel. En 1990, selon le journal l'Echo¹, ceux-ci leur coûtaient en moyenne seulement 200 francs belges, soit moins de 5 euros. En moins de 20 ans, ils ont donc été multipliés par dix.

Si les banques dans leur communication proposent des produits a priori bon marché, il faut lire entre les

lignes afin de décoder combien coûte exactement telle ou telle opération.

L'un des cas les plus marquant reste le coût demandé pour un virement papier. Alors que celui-ci a longtemps été gratuit, il est depuis quelques années facturé. Chez

ING, en consultant la grille tarifaire, il s'élève en apparence à 1 ou 2 euros selon le type de compte. Une discrète note de bas de page, précise cependant qu'un supplément de 9,68 € est appliqué lorsque l'opération est effectuée par un employé. Soit près de 12 € pour un simple virement. La plupart des banques facturent pourtant une opération similaire à des tarifs bien plus raisonnables (0,75 € chez Belfius par exemple). Sans répondre à nos questions sur la raison d'une telle différence de prix avec la concurrence, ING nous a précisé que *Le traitement des paiements manuels demandait l'intervention de différentes parties prenantes dans les agences, au siège social, chez les fournisseurs, chez les tiers et dans les équipes responsables pour la gestion des produits. Et que l'utilisation de papier implique une infrastructure complexe et des coûts non applicables à la robotique ou aux solutions digitales.*

Autre exemple d'écart de prix, Deutsche Bank facture 100 € le dépôt d'une garantie locative sur un compte bloqué, contrairement à la concurrence où celle-ci semble rester gratuite.



© ING Nederland

DOSSIER

QUAND LA BANQUE ABANDONNE SES CLIENTS

« La banque accessible à tous », tel est l'un des slogans de l'une des plus grandes banques de notre pays. Pourtant, en Belgique, une agence bancaire ferme toutes les 6 h 30. Les frais liés à l'usage d'un compte courant et d'épargne ont, eux, été multipliés par dix en moins de vingt ans. Notre enquête montre que, afin de maximiser leurs profits, les banques réduisent l'accessibilité des services bancaires et pratiquent des tarifs excessifs sur certains produits. Les plus touchés par ces décisions ? Les plus fragiles, à savoir les personnes âgées ou au niveau d'instruction les plus faibles et les habitants des territoires ruraux ou paupérisés. Ou comment le secteur bancaire participe lui aussi à la fracture sociale, territoriale et numérique.



Les banques sont les entreprises réalisant le plus de bénéfices

Globalement la stratégie d'une partie du secteur bancaire paraît limpide : augmenter les tarifs de certaines opérations afin de dissuader les clients de les utiliser. Et notamment celles réalisées en agence et privilégier le PC banking ou le mobile Banking, à savoir la gestion et la réalisation d'opérations bancaires quotidiennes sur son ordinateur personnel ou son smartphone. Un investissement conséquent a été réalisé afin de développer des solutions numériques adaptées pour les clients. *Fin 2017, nous étions à 12 millions d'abonnements pour la banque en ligne (NDLR : certains belges ont plusieurs comptes) et à 5,8 millions d'applications bancaires installées sur des smartphones* précise Rodolphe de Pierpont porte-parole de Febelfin, Fédération belge du secteur financier. Un service apprécié donc par une clientèle connectée qui n'a plus besoin de se déplacer pour la moindre opération.

Mais au-delà du service rendu à une partie de la population, la migration d'une partie de ces tâches vers le numérique représente aussi une économie substantielle pour ces entreprises, puisqu'il leur est désormais possible de diminuer leur personnel et le nombre d'agences. Chez KBC, les effectifs sont passés de 59 000 en 2008 à 37 000 en 2017. Fin 2016, ING annonçait se séparer de 3 300 équivalents temps plein d'ici 2020-2021. Ces réductions d'effectifs étaient alors jugées comme « nécessaires pour l'avenir des banques »¹ qui seraient donc en difficulté. Pourtant, les entreprises belges qui réalisent actuellement le plus de bénéfices sont... les banques elles-mêmes. En effet, en 2017, KBC, BNP Paribas Fortis et KBC Groep (holding de KBC) composaient le podium des trois entreprises Belges les plus rentables. KBC a même doublé son bénéfice, passant à 2,6 milliards € en une année. Belfius étant de son côté dans le top 10 et ING onzième.

« Ils veulent que l'on fasse le travail à leur place »

Cette politique de digitalisation a des conséquences pour certaines personnes, notamment les plus fragiles. Les personnes âgées avant tout, sont souvent peu coutumières des nouvelles technologies. À tel point que selon une enquête de l'asbl flamande Gezinsbond datant de 2016, la moitié des personnes interrogées ne savait pas effectuer une opération simple comme un paiement en ligne.

KBC a doublé son bénéfice, passant à 2,6 milliards d'euros.

Retraitée résidant à Namur, Monique Dessart-Lejeune se considère comme une *analphabète numérique*. *Je suis incapable de faire un virement. Même sur papier, quand, il n'est pas pré-rempli, il m'arrive de me tromper* explique-t-elle. *Les frais sont insidieux, on ne s'en rend pas compte, on ne sait jamais ce que l'on paie. Mon ancienne banque prenait 2 ou 3€ par virement, aujourd'hui j'ai un forfait pour cela, c'est moins coûteux. En fait, ils veulent que l'on fasse le travail à leur place. Les banques se déchargeraient-elles ainsi de leurs anciennes missions ?* Un avis partagé par Sarah Van Damme, médiatrice de dettes au Centre d'action sociale global Wolu-Services Asbl. *Il y a beaucoup de personnes âgées dans notre commune de Woluwe-Saint-Lambert, toute une population qui avait pour habitude d'aller au guichet de sa banque. Notre structure compte six assistants sociaux, on a l'impression de passer notre temps à faire du home-banking pour les gens, notamment leur virements en début de mois. Et pendant ce temps, nous n'avons pas le temps de remplir notre mission sociale, décrit-elle.*

Le rôle de banquier aurait-il changé ? Jean-Luc Revelard, employé chez Belfius et délégué syndical à la CNE le pense. *On le voit sur les profils recherchés par les banques. Dans n'importe quel métier, l'expérience est importante. Dans le secteur bancaire, on sent que les employés les plus âgés sont poussés vers la sortie au profit de jeunes mieux formés aux nouvelles technologies, raconte-t-il. En agence, on rabat au maximum les clients sur les machines. Et le client n'a rien à dire, il doit s'adapter. Mais une banque, c'est également servir le public et la population. Ce n'est pas uniquement faire de l'argent. On doit certes garantir l'épargne des clients en octroyant des crédits sérieux, mais ça n'empêche pas d'assurer sa mission.*

UN COMPTE BANCAIRE POUR TOUS ?

Instauré en Belgique en 2003, le service bancaire de base vise à permettre à chacun et notamment aux plus défavorisés l'accès à un ensemble de services financiers basiques. Celui-ci est conditionné au fait de posséder une épargne inférieure à 6000 € et de ne pas encore posséder de compte courant. Il permet notamment d'effectuer des retraits d'argent via une carte de débit, des dépôts ou des transactions pour un tarif annuel maximal d'environ 15 euros. Toutefois, le nombre d'opérations manuelles, limité à 36 par an, soit seulement trois par mois semble trop restreint pour les publics fragiles. Par ailleurs, si le service bancaire de base doit être offert par n'importe quelle banque il est encore bien trop méconnu. Seules 8500 personnes en bénéficient actuellement en Belgique, soit 0,075 % de la population. Surtout, les banques sont censées en faire la promotion. Or d'après notre enquête, de très nombreuses banques commerciales refusent régulièrement d'ouvrir un compte à des publics très précarisés, alors qu'elles seraient, selon la loi, en obligation de leur proposer le service bancaire de base.

Des frais ciblant les plus pauvres

Dans les nombreux témoignages que nous avons récoltés, une constante demeure. Les personnes âgées sont bien souvent aidées par leurs proches afin d'effectuer leurs démarches. Cependant, un autre type de public, est sévèrement touché par l'augmentation des frais bancaires : les personnes en situation de précarité. Pour des raisons numériques notamment, car pour ceux-ci, s'équiper en matériel informatique et disposer d'une connexion internet peut être onéreux. *Mais on rencontre beaucoup de gens qui ne sont pas derrière un ordinateur toute la journée, ils travaillent dans le bâtiment, le nettoyage* raconte Yves Bayingana, travailleur social à Bruxelles au sein de l'association Espace social Télé-service. *Même chez les plus jeunes, certains sont incapables d'utiliser un ordinateur. S'ils ne parlent pas à une vraie personne, ils ne peuvent pas faire leurs démarches bancaires, mais aussi administratives. Il y a une réelle fracture numérique.*

De surcroît, certains frais touchent spécifiquement cette population paupérisée. Un virement ou une domiciliation refusée car le solde d'un compte est insuffisant peut coûter jusqu'à 10 € chez Nagelmackers. L'envoi d'un recommandé, 7,50 € pour la plupart des institutions. Les découverts peuvent aussi coûter cher. *Lorsque cela vous arrive, c'est comme si vous contractez un emprunt, poursuit Sarah Van Damme. Même moi je n'arrive pas à lire les conditions tellement elles sont écrites en petits caractères et sont difficiles à comprendre. Et les taux sont très élevés : entre 12 % et 16 % en général et cela monte à 21 %.*



Afin de mieux encadrer ces frais bancaires, une directive européenne datant de 2014 impose aux États européens une série de mesures. Parmi-elles ci, la possibilité de changer de banque plus facilement et que les frais en résultant soient pris en charge par les établissements bancaires eux-mêmes. Cette disposition est effective en Belgique depuis février dernier. Toutefois, comment peut-on changer de banque alors que les frais bancaires sont difficilement comparables ? La loi belge transposée prévoit également d'obliger les banques à délivrer une meilleure information quant à ces frais. Mais alors que la directive européenne aurait dû être adoptée au plus tard pour septembre 2016, aucun arrêté royal n'a encore été déposé pour en préciser la forme exacte. La Journée sans crédit, une plateforme destinée à sensibiliser les consommateurs aux dangers du crédit facile a justement émis fin novembre une série de recommandations. Parmi elles, l'imposition d'une grille tarifaire standardisée qui serait identique pour tous les organismes bancaires. Surtout, un plafonnement des frais semble indispensable afin que les plus pauvres ne paient pas pour les autres. ■

1. « Les frais bancaires ne cessent d'augmenter », L'Écho du 17 mars 2018.

2. En équivalent temps-plein. Source : IESEG School of Management.

3. Rik Vandenbergher alors CEO d'ING Belgique lors de l'annonce du plan social en octobre 2016.