



## L'ACTION DU CCSF POUR FAVORISER L'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

EMMANUEL CONSTANS\*

Dès la mise en place du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) en octobre 2004, l'amélioration de l'accessibilité bancaire s'est trouvée au cœur de la concertation engagée au sein du comité entre les représentants des établissements de crédit, des associations de consommateurs et des pouvoirs publics.

L'action engagée a abouti, dans le cadre du premier plan d'action du CCSF relatif aux relations banques-clients et en date du 9 novembre 2004, à une première réforme du droit au compte. Celle-ci était basée sur des mesures pour faciliter l'exercice du droit au compte ainsi que sur des campagnes d'information pour mieux faire connaître une procédure peu utilisée jusqu'alors (cf. tableau 1).

Une seconde étape a conduit, dans le cadre du plan d'action banques-clients du CCSF en date du 30 janvier 2006, à une réforme de la procédure même du droit au compte et à une

modification du service bancaire de base pour y inclure systématiquement une carte de paiement à autorisation systématique (cf. tableau 2).

Ces réformes ont conduit à une augmentation sensible du nombre de comptes bancaires ouverts au titre du droit au compte en 2004-2005, jusqu'à un rythme d'environ 30 000 demandes par an, soit près de trois fois le chiffre de 2001. Depuis 2006, le nombre des comptes bancaires ouverts au titre du droit au compte s'est globalement stabilisé, sans doute en liaison avec une diminution du nombre de refus d'ouvertures de compte de la part des banques.

Parallèlement, on observe que la France a atteint un taux de bancarisation, c'est-à-dire la proportion de la population d'au moins 18 ans disposant d'un compte de dépôt, parmi les plus élevés du monde. En effet, selon la dernière enquête patrimoine de l'INSEE réalisée en 2006, 98,4 % de la

\* Président du CCSF, médiateur des ministères chargés de l'Économie et du Budget.

population résidente, âgée d'au moins de 18 ans, disposaient d'un compte de dépôt en 2004 contre 96,6 % au début de 1998. Pour être exhaustif, il convient d'ajouter les personnes dépourvues d'un compte de dépôt, mais qui utilisent leur livret A comme un tel compte. Ces personnes sont estimées à 0,8 % de la population. Ainsi, au total, le taux de bancarisation en France s'élève à plus de 99 %, taux record en Europe et dans le monde.

## DES CARENCES STATISTIQUES

Toutefois, en dépit des réformes accomplies et de ces évolutions favorables, la politique d'accessibilité bancaire est toujours d'actualité en France, et cela pour plusieurs raisons. La première, c'est qu'on ne dispose pas d'un suivi statistique fin de la situation en matière de comptes bancaires ouverts soit au titre du droit au compte stricto sensu, soit au bénéfice de personnes auxquelles les établissements de crédit n'auraient pas nécessairement accepté spontanément d'ouvrir un compte si elles n'y étaient pas incitées par la perspective, en cas de refus d'ouverture de leur part, de l'application de la procédure du droit au compte à la demande du client. Cette difficulté de suivi tient notamment au fait que les statistiques de la Banque de France en la matière ne portent que sur les flux d'ouvertures de comptes au titre du droit au compte, sans intégrer les « sorties ».

Ces sorties du droit au compte, si elles étaient connues, permettraient de connaître le « stock » des comptes

ouverts et fonctionnant effectivement dans les établissements de crédit au titre du droit au compte, ainsi que l'évolution de ce « stock ». La détermination des sorties du droit au compte n'est pas aisée. En effet, ces sorties sont de deux sortes : soit des clôtures de comptes ouverts au titre du droit au compte, qu'il faudrait pouvoir enregistrer dans le cadre d'un suivi spécifique de ces comptes, soit, et ce serait sans doute le plus difficile à suivre, la transformation d'un compte passant du « statut » de compte de dépôt ouvert au titre du droit au compte et bénéficiant du service bancaire de base à un compte de dépôt « ordinaire ». Un tel passage, qui correspond à un retour de la situation de l'intéressé au droit commun bancaire, n'implique pas de changement de numéro du compte bancaire du client.

L'intérêt d'un suivi statistique fin des évolutions en la matière doit être apprécié au regard des charges et des coûts que représenterait pour l'industrie bancaire la mise en place d'un tel suivi alors même que la situation globale constatée en matière de bancarisation apparaît satisfaisante.

## DES DIFFICULTÉS CONCRÈTES À SURMONTER

Une deuxième raison de l'actualité de la question de l'accessibilité bancaire tient aux difficultés concrètes que rencontre la mise en œuvre effective de la procédure du droit au compte.

Il ne faut pas oublier, en effet, que celle-ci concerne moins de 3 000 cas par mois. Ainsi, en moyenne, compte



tenu du nombre d'agences bancaires en France, chaque agence n'applique cette procédure qu'à un seul cas par an. Bien entendu, il ne s'agit que d'une moyenne. Certaines agences bancaires, compte tenu de leur localisation, ont une activité plus soutenue dans ce domaine alors que nombre d'agences n'ont pratiquement aucun cas de mise en œuvre du droit au compte.

Aussi la bonne application, « sur le terrain », de cette procédure exceptionnelle suppose à la fois le respect du droit en vigueur et une relation psychologique et commerciale banque-client de qualité dans un contexte difficile, celui d'un refus d'ouverture de compte.

C'est la raison pour laquelle le plan d'action du CCSF de novembre 2004 a insisté sur l'importance en la matière de la formation du personnel des agences bancaires. Ce besoin de formation appelle une action permanente.

C'est également ce qui justifie pleinement le renforcement nécessaire de l'accompagnement social réalisé auprès des populations les moins favorisées par les organismes publics et privés spécialisés dans l'insertion, lesquels n'ont pas toujours une information ou une formation suffisante en matière d'« insertion bancaire ».

## UNE ACCESSIBILITÉ BANCAIRE ÉLARGIE

Un troisième aspect d'actualité important de l'accessibilité bancaire concerne la définition et les acteurs de l'accessibilité bancaire. Celle-ci, en effet, ne saurait se réduire au seul droit

au compte. Dès 2004, le CCSF a insisté sur d'autres aspects, liés au compte bancaire lui-même, et qui correspondent à une demande sociale forte dans le cadre de la lutte contre l'exclusion bancaire.

C'est ainsi que l'action du CCSF s'est notamment portée sur l'accès gratuit aux liquidités, le développement des moyens de paiement alternatifs au chèque ainsi que la forfaitisation et le plafonnement des frais liés aux incidents de paiement. Sur presque tous ces points, des engagements et des accords novateurs ont été conclus entre représentants des établissements de crédit et représentants des associations de consommateurs. Un seul de ces points, le plafonnement des frais bancaires liés à des incidents de paiement, n'a pu donner lieu à aucun accord au sein du CCSF et c'est un texte de loi, accompagné d'un décret d'application, qui a permis aux travaux en la matière d'aboutir en 2007.

### Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2005

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2005, les personnes ne disposant pas, ou ne souhaitant pas disposer d'une carte bancaire, bénéficient d'un accès gratuit à l'argent déposé sur leur compte. Cette mesure résulte du premier plan d'action du CCSF du 9 novembre 2004. Ainsi, les établissements bancaires sont libres, en fonction de leur organisation et de leurs offres propres, de proposer à leurs clients ne disposant pas d'une carte bancaire, différents moyens pour retirer de l'argent sur leur compte (retrait gratuit au guichet de l'agence du client contre remise d'un chèque, mise à



disposition d'une carte à retrait unique dans cette agence, carte de retrait à autorisation systématique ou équivalente utilisable au moins dans leur agence). Pour les personnes ayant une carte bancaire, le retrait d'argent reste gratuit à tous les distributeurs automatiques de la banque teneur du compte.

Depuis 2005, selon les engagements pris devant le CCSF, les banques proposent des gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) à leurs clients démunis de chéquiers pour un montant modéré leur permettant de régler leurs dépenses courantes sans difficulté. Le contenu de ces gammes est variable d'un établissement à un autre, mais comprend toujours, pour le forfait GPA propre à chaque banque, des virements, des prélèvements, des titres interbancaires de paiement ainsi qu'une carte de paiement à autorisation systématique.

### Depuis 2006

À la fin du premier semestre 2006, les banques avaient contacté la totalité des clients interdits d'émettre des chèques et qui ont des comptes de dépôts actifs (soit 1,6 million de personnes inscrites au Fichier central des chèques) afin de les sensibiliser à l'offre des gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque. Ainsi, le taux d'équipement de ces clients en moyens de paiement alternatifs est passé de 43,3 % au 31 décembre 2005, à 64,8 % au 31 décembre 2006 et à 73,4 % au 31 décembre 2007.

La diffusion de la carte de paiement à autorisation systématique (CPAS) a également connu une forte progres-

sion depuis 2004, que ce soit dans le cadre du service bancaire de base, de la gamme de moyens de paiement alternatifs ou de la carte vendue unitairement. Au 31 décembre 2007, 8,32 millions de cartes à autorisation systématique étaient en circulation, soit une progression de plus de 64 % entre le 30 juin 2004 et le 31 décembre 2007.

Comme il s'y était engagé, le CCSF assure un suivi régulier, avec les instances professionnelles compétentes, de la diffusion des cartes de paiement à autorisation systématique et des gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque. Il étudie et analyse régulièrement l'évolution du contenu des gammes et de leurs prix.

Parallèlement aux mesures prises par les banques dans le domaine de l'offre de moyens de paiement modernes et pour en permettre l'utilisation la plus large possible, l'État s'est engagé, d'une part, à équiper les Trésoreries en terminaux de paiement par carte bancaire et, d'autre part, à faciliter le développement de l'acceptation des moyens de paiement alternatifs au chèque et aux espèces dans les services publics de proximité, en y consacrant des moyens spécifiques, financiers et organisationnels. Dans ce cadre, l'expérimentation lancée en 2005, avec succès, dans deux départements (Sarthe et Seine Saint-Denis) pour le développement de moyens de paiement modernes dans les services publics de proximité, a été généralisée le 30 janvier 2006 à l'ensemble du territoire.

Des protocoles d'engagements réciproques pour le développement des moyens modernes de paiement dans les services publics de proximité ont



été signés le 30 janvier 2006 entre d'une part le MINEFI et d'autre part l'Association des maires de France et l'Assemblée des départements de France. Des plans d'action ont été déployés dans chaque département sur des projets prélèvements, TIP et cartes bancaires.

En 2006, sur 21,8 milliards d'euros relevant de secteurs concernés par le CCSF (sur un total annuel de 46,8 milliards d'euros de recettes), 2,8 milliards d'euros ont été encaissés à l'aide de moyens de paiement automatisés, soit près de 13 % du montant des recettes

### Depuis 2007

Sur le premier trimestre 2007, la progression de ces moyens de paiement a atteint 21,4 % en montant et 26 % en nombre par rapport au premier trimestre 2006, contre 18,2 % en nombre et 14,7 % en montant entre le premier trimestre 2005 et le premier trimestre 2006. Les deux secteurs ayant connu les plus fortes progressions au premier trimestre 2007 sont ceux de l'Enfance et Famille (+ 60 %) et de l'Eau (+ 70 %).

Depuis 2007, le taux de couverture du secteur HLM est proche de 100 %. 181 offices publics d'habitation acceptent le prélèvement automatique ou le TIP sur un potentiel de 192 sites. 40 % des loyers sont déjà payés par TIP ou par prélèvements.

Le Ministre de l'Économie a accompagné financièrement cette démarche. Ainsi, la baisse de moitié des commissions appliquées au secteur local est effective depuis le 1<sup>er</sup> février 2006.

En outre, au cours du premier semestre 2006, 1.000 terminaux de paiement commandés par des collectivités ont été subventionnés par l'État à hauteur de 200 euros par appareil.

Ces deux mesures ont contribué à doubler le nombre de TPE (terminal de paiement électronique) installés dans le secteur public local entre le 1<sup>er</sup> mars 2006 et le 30 septembre 2007 (8 000 contre 3.900).

De plus, à fin 2008, près de 1 100 trésoreries permettront à plus de la moitié de la population nationale de payer les services rendus par les collectivités locales par carte bancaire auprès des trésoreries.

Quant à la forfaitisation et au plafonnement des frais liés aux incidents de paiement, trois résultats méritent d'être soulignés.

Le premier résulte d'un engagement des établissements de crédit entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2005 et concernant la forfaitisation des frais bancaires liés au rejet des chèques sans provision. Des forfaits de frais par chèque rejeté d'un montant supérieur à 50 € ont été établis par les établissements de crédit dans un cadre concurrentiel. Chaque banque a fixé librement ce forfait, qui remplace des frais en cascade pour le même rejet de chèque sans provision. Le prix de ces forfaits variait en 2006 de 30 à 98 € selon les établissements.

Les frais bancaires liés aux incidents de paiement résultant du rejet de chèques supérieurs à 50 euros ou de prélèvements ont, par ailleurs, été plafonnés par un décret du 15 novembre 2007 pris en application de la loi du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant



diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.

Désormais, et à compter du 15 mai 2008, les frais bancaires perçus par le tiré à l'occasion du rejet d'un chèque ne peuvent excéder un montant de 30 € pour les chèques d'un montant inférieur ou égal à 50 € et un montant de 50 € pour les chèques d'un montant supérieur à 50 €.

En outre, pour les incidents de paiement autres que le rejet d'un chèque, les frais bancaires perçus par la banque du payeur au titre d'un incident ne peuvent excéder le montant de l'ordre de paiement rejeté, dans la limite d'un plafond de 20 €.

Les frais bancaires perçus par la banque du payeur à l'occasion d'un incident de paiement comprennent l'ensemble des sommes facturées par la banque du payeur au titulaire du compte, quelles que soient la dénomination et la justification de ces sommes.

Lorsque plusieurs demandes de paiement concernant la même opération de paiement ont été rejetées par la banque, le payeur peut demander le remboursement des frais perçus au titre de ces incidents au-delà du montant facturé pour le premier rejet. La preuve que ces demandes de paiement concernent la même opération de paiement est apportée par le payeur par tout moyen.

Enfin, le 21 novembre 2006, les établissements de crédit se sont engagés unilatéralement au CCSF à mettre en place une procédure individualisée d'examen de la situation des clients connaissant des difficultés graves résultant du cumul de frais bancaires relatifs à des incidents de paiement.

Ainsi, dans le cadre de la relation banque-client et dans le cas où le client, qui subit des difficultés causées par une diminution forte de ses ressources ou un accident de la vie entraînant une dégradation durable de sa situation financière, jugerait que le cumul des frais de rejet le conduirait à des difficultés significatives par rapport à sa situation, la banque s'engage à examiner au niveau de l'agence, dans les meilleurs délais et de façon personnalisée, la demande qui lui est faite par le client. Dans certains cas, notamment de difficultés graves ne relevant pas de la responsabilité du client, cet examen pourra conduire à une remise totale ou partielle de frais bancaires, appropriée à la situation spécifique de ce client.

En cas d'insuffisance sur la solution proposée, le client peut adresser sa réclamation au service « relation clientèle » et, en dernier ressort, au médiateur de la banque.

La mise en œuvre de cette procédure interviendra en parallèle avec la mise en place des plafonds réglementaires relatifs aux incidents de paiement à compter du 15 mai 2008.

La notion d'accessibilité bancaire s'est donc élargie pour répondre aux besoins de l'ensemble de la population sans discrimination selon le niveau de ressources des personnes. L'utilisation de la carte bancaire se généralise comme un facteur d'identité sociale presque au même titre que le téléphone portable. Le développement rapide au cours des dernières années de la carte de paiement à autorisation systématique (CPAS), qui ne se distingue pas extérieurement des autres cartes bancaires, répond à cette demande tout en apportant une sécurité des paie-



ments (la CPAS ne génère pas de découvert bancaire) qui bénéficie à tout le monde.

Au-delà de cette notion élargie de l'accessibilité bancaire, qui reste dans les domaines du fonctionnement du compte de dépôt et des paiements, on parle souvent d'accessibilité bancaire et financière. Certes, il n'existe pas de « droit au crédit », à l'instar du « droit au compte », mais l'élargissement de l'accès au crédit et au micro-crédit constitue un enjeu majeur sur lequel le CCSF s'est penché à plusieurs reprises. C'est la problématique de la lutte contre les « exclus du crédit » dont la proportion est en moyenne plus importante en France que dans les autres grands pays européens. Cette forme d'exclusion porte non seulement sur des personnes insolvables ou dont la situation est proche de l'insolvabilité, ce qui ne leur permet pas d'accéder au crédit dans le cadre du marché, mais également sur des personnes solvables ou potentiellement solvables qui ne devraient pas nécessairement être écartées du marché (personnes à revenus irréguliers, étudiants et apprentis, intérimaires, personnes âgées propriétaires de leur logement...).

Quant aux acteurs de l'accessibilité bancaire, ils se diversifient dans le cadre de cette « inclusion bancaire et financière » dont la France s'est donné l'objectif de façon largement consensuelle.

Les acteurs principaux demeurent les parties représentées au CCSF : établissements de crédit, associations de consommateurs et pouvoirs publics, ceux-ci étant représentés non seulement par le ministère de l'Économie,

mais aussi par le ministère chargé de la Solidarité et par le ministère de la Justice.

Mais d'autres acteurs apparaissent de plus en plus comme des partenaires incontournables. Il s'agit des associations caritatives ou humanitaires, des organismes qui ont une mission de réinsertion ou d'accompagnement social (caisses d'allocations familiales, centres d'action sociale...) et des travailleurs sociaux. À l'occasion de certains de ses travaux, le CCSF, où siège, au nom des associations humanitaires et caritatives, un représentant du Secours Catholique, associe, en tant qu'experts, des représentants de ces acteurs.

Ainsi, afin de lutter qualitativement contre l'exclusion bancaire, un plan de développement de l'accompagnement social des personnes en difficulté a été prévu dans les engagements du 30 janvier 2006, en liaison avec la direction des Affaires sociales du ministère chargé de la Cohésion sociale et de la Parité, dans l'objectif d'améliorer la formation des travailleurs sociaux, de permettre une meilleure articulation entre les acteurs institutionnels présents dans le domaine du surendettement et de mettre en place des modules de formation ou de sensibilisation à destination des différents intervenants appartenant tant au monde social qu'à celui de la banque. À cet égard, une table ronde s'est tenue en mars 2006 sur l'accompagnement des exclus bancaires sous l'égide du ministère de la Cohésion sociale sans aboutir à ce stade à des mesures nationales concrètes. On observe toutefois que les initiatives locales existantes sont souvent efficaces. Au total, le CCSF



considère qu'une relance dans le domaine de l'accompagnement social serait justifiée.

## UNE CHARTE D'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

Enfin, dernier aspect d'actualité de l'accessibilité bancaire, les mesures en la matière, dont le CCSF va être saisi au printemps 2008, liées à l'ouverture de la distribution du livret A à tous les établissements de crédit.

La mise en œuvre de cette réforme demandée par la Commission européenne a été préparée par le rapport commandé à Michel Camdessus par le Premier Ministre « sur la meilleure manière de moderniser les circuits de financement du logement social et d'étendre l'accessibilité bancaire ».

Dans son rapport, M. Camdessus souhaite, à l'occasion de l'ouverture de la collecte du livret A à l'ensemble des réseaux bancaires, « donner une nouvelle impulsion à l'accessibilité bancaire ». Il fixe ainsi l'objectif à atteindre :

« L'objectif des pouvoirs publics au moment où ils ouvriraient à l'ensemble des banques le droit de distribuer un outil défiscalisé, devrait donc être de s'assurer que les établissements distributeurs du livret -distributeurs actuels et nouveaux distributeurs- assumeront tous, à l'intérieur de la diversité de leurs orientations commerciales, une mission d'accessibilité bancaire et financière effective et renforcée au service de l'ensemble de la population. Cette mission explicite devrait contribuer à l'intégration bancaire et finan-

cière rapide de toutes les personnes qui, soit en raison de la limitation des services bancaires offerts à travers le livret A actuel, soit en raison de la lenteur des progrès dans la mise en place du nouveau droit au compte par les établissements de crédit, demeurent encore souvent largement exclues des services bancaires et financiers. Un cahier des charges devrait donc être proposé à chaque établissement désireux distribuer le livret défiscalisé pour que soient matérialisés et « contractualisés » les engagements de chacun en matière d'accessibilité bancaire et financière. L'exécution de ces engagements devrait être suivie par l'Observatoire dont la création est envisagée et il devrait en être rendu compte dans les comptes-rendus annuels de chaque banque et de l'Observatoire ».

S'agissant précisément de la « charte d'accessibilité », le rapport Camdessus précise ainsi sa proposition :

« La réforme du livret A constitue également une occasion unique de donner une nouvelle et vigoureuse impulsion à l'accessibilité bancaire au bénéfice du plus grand nombre. Gérant un service d'intérêt économique général (SIEG), tous les distributeurs anciens ou nouveaux du livret A devront participer à la réussite de cette priorité nationale. La détention d'un compte de dépôt dans une banque est certes un facteur essentiel de la bancarisation. Mais le secteur bancaire peut également contribuer par d'autres moyens à l'insertion de la frange la moins favorisée de la population. Comme on l'a vu, la généralisation de la distribution d'un livret A banalisé est un moyen de changer le mode de bancarisation de



cette population en l'orientant vers le service bancaire de base fourni au titre du droit au compte et vers les services d'accessibilité, notamment en matière de moyens de paiement convenus dans le cadre du Comité consultatif du secteur financier au cours des dernières années.

Il pourrait ainsi être demandé aux banques qui souhaiteraient distribuer le livret A de prendre des engagements concrets dans ce sens. Sur une base volontaire, mais contrôlable, ces banques s'engageraient sur des objectifs quantifiés à atteindre dans un délai donné (2 ou 3 ans), dans le domaine de la lutte contre l'exclusion bancaire. Ces engagements seraient renouvelables. Ils sont tirés des plans d'action et des recommandations du Comité consultatif du secteur financier dans ce domaine et concernent principalement :

- les conditions d'accueil
- le prix des services d'entrée de gamme
- les prêts au logement social
- les prêts aux emprunteurs atypiques
- le micro-crédit
- les démarches d'accompagnement social, ainsi que d'éducation financière.

Les banques s'engageraient à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour parvenir à ces objectifs et à présenter en fin de période un bilan des actions prévues. Ce bilan serait adressé à « l'observatoire de l'épargne réglementée ».

Le projet de loi de modernisation de l'économie préparé au printemps 2008 par Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, va mettre en œuvre la réforme du livret A annoncée par le Président de la République. Le déve-

loppement de l'effectivité de l'accessibilité bancaire y aura une place de choix. Il est ainsi prévu, dans un avant-projet de texte législatif, de compléter ainsi le Code monétaire et financier :

« En vue de garantir la pleine effectivité du droit au compte, les établissements de crédit adoptent une charte d'accessibilité bancaire relative à son bon fonctionnement. Cette charte précise les délais et les modalités de transmission par les établissements de crédit à la Banque de France des pièces nécessaires à l'ouverture d'un compte, les documents d'information mis à disposition de la clientèle et les actions de formation réalisées par les établissements qui concourent au droit au compte. Cette charte est homologuée par arrêté du ministre en charge de l'économie après avis du comité consultatif du secteur financier et du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières ».

L'accessibilité bancaire n'aura ainsi cessé de progresser au cours des dernières années grâce à des mesures législatives et réglementaires ciblées qui font de la France un précurseur en Europe dans le domaine de l'insertion bancaire généralisée. Mais ces progrès sont également largement dus, et peut-être surtout dus, à la qualité de la concertation menée en la matière au sein du CCSF entre les représentants des établissements de crédit, des associations de consommateurs et des pouvoirs publics. Cette concertation n'est pas toujours facile et peut connaître des crises. Mais cette méthode de dialogue pragmatique, qui pourrait être transposée au niveau euro-

peén, a fait ses preuves par les résultats obtenus au bénéfice de l'ensemble des clients des établissements financiers, et notamment des catégories les moins favorisées. L'action engagée,

dont l'évaluation des résultats exige un suivi concerté et vigilant, mérite certainement d'être poursuivie en fonction des besoins avec tous les acteurs concernés de la société.

### **Tableau 1**

(extrait du rapport annuel 2006 du CCSF)

#### **Le droit au compte et le plan d'action du 9 novembre 2004**

Les actions décidées et mises en œuvre ont consisté à revisiter la procédure complète d'accès au droit au compte pour garantir son application sur tout le territoire national et à faire connaître l'existence du droit au compte.

##### **1) Mise en place d'une lettre type**

Le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, la Banque de France et la Fédération bancaire française, en liaison avec les associations de consommateurs membres du CCSF ont élaboré une lettre type que toutes les banques se sont engagées, dès le 1<sup>er</sup> mars 2005, à remettre, gratuitement aux personnes auxquelles l'ouverture d'un compte bancaire est refusée. Cette lettre indique la procédure à suivre pour bénéficier du droit au compte et précise le contenu des services bancaires de base.

Le CCSF s'est attaché à rendre le contenu de cette lettre type aussi simple et compréhensible que possible.

##### **2) Formation du personnel des agences bancaires**

Dans la mesure où la procédure de droit au compte semblait encore peu connue par le personnel des agences, des actions de formation systématiques ont également été prévues dans l'ensemble du secteur bancaire.

##### **3) Campagnes d'information**

Ces campagnes d'information ont eu pour objet de rappeler ou de faire connaître l'existence du droit au compte, en cherchant à atteindre particulièrement la population fragile qui s'auto-exclut du système bancaire et les acteurs en relation avec ces personnes : associations, travailleurs sociaux, collectivités locales.

Elles ont été mises en place par la Fédération bancaire française, par le MINEFI et par certaines associations.

Ainsi, une campagne médiatique, prenant la forme de vingt-et-un messages publicitaires d'informations pratiques, diffusés pendant quinze jours sur près de mille antennes de radios locales de l'hexagone et ayant pour titre « il y a un compte pour ceux qui n'ont pas de compte », a été réalisée au printemps 2005 par la Fédération bancaire française. Cette campagne s'est également appuyée sur la presse écrite nationale, régionale, généraliste et spécialisée.



Par ailleurs, la FBF a publié un mini-guide sur le droit au compte et les services bancaires de base, qui a été mis à la disposition des agences bancaires et des associations chargées d'aider les personnes fragiles.

Le 27 avril 2005, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a lancé personnellement en Seine-Saint-Denis une vaste campagne d'information sur la procédure du droit au compte au moyen d'un dépliant diffusé à près de 750 000 exemplaires disponibles dans plus de 600 points de contacts fréquentés par les personnes susceptibles d'avoir des difficultés à être bancarisés, c'est-à-dire dans les mairies des deux cents plus grandes communes, dans les administrations publiques (UNEDIC, ASSEDIC, DDASS, DRASS, DDCCRF...), dans les associations de consommateurs, etc.

Au cours de l'été 2006, un autre dépliant portant plus généralement sur le compte bancaire, a été diffusé en 100 000 exemplaires dans le réseau du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

## Tableau 2

(extrait du rapport annuel 2006 du CCSF)

### Le droit au compte et le plan d'action du 30 janvier 2006

À l'occasion de la réunion plénière du Comité consultatif du secteur financier du 30 janvier 2006, une simplification importante de la procédure de droit au compte a été décidée, qui est entrée en vigueur en avril 2006. Cette modification vise à permettre au demandeur de compte d'avoir un interlocuteur unique (l'agence bancaire à laquelle il s'est adressé) qui se charge de la procédure vis-à-vis de la Banque de France et à accélérer au maximum la désignation de l'établissement teneur de compte. En outre, le contenu du service bancaire de base a été enrichi.

#### 1) La nouvelle procédure de droit au compte

Le délai de la procédure a été ramené à un jour ouvré.

Le demandeur de compte dispose de deux possibilités pour se faire ouvrir un compte. Il peut :

- utiliser l'ancienne procédure, c'est-à-dire effectuer une démarche personnelle auprès de la Banque de France, muni d'une pièce d'identité (avec photo), un justificatif de domicile, une attestation sur l'honneur qu'il ne possède pas d'un autre compte de dépôt, et l'indication de ses préférences géographiques ;
- demander à la banque qui lui a refusé l'ouverture d'un compte de se charger des formalités et de la relation avec la Banque de France. Dès lors, l'établissement de crédit sollicité transmet par télécopie ou par courriel, à la succursale ou bureau compétent de la Banque de France, la demande de mise en œuvre du droit au compte signé par le demandeur, accompagnée des documents



susvisés. Un document unique normalisé est rempli par l'agence bancaire, signé par le demandeur et adressé à la Banque de France. Le demandeur doit préciser s'il souhaite que la décision de la Banque de France soit communiquée à la banque qui a refusé l'ouverture du compte. La Banque de France désigne un établissement de crédit, au plus tard dans un délai d'un jour ouvré à compter de sa saisine.

Afin de faire largement connaître cette nouvelle procédure du droit au compte, le ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a lancé, en avril 2006, une nouvelle campagne d'information.

## **2) La modification du service bancaire de base : remise obligatoire d'une carte de paiement à autorisation systématique**

Dans le cadre du nouveau dispositif du droit au compte, le décret du 27 mars 2006 a modifié le décret du 17 janvier 2001 relatif au service bancaire de base, et prévoit que toutes les banques remettent gratuitement une carte de paiement à autorisation systématique aux clients qui bénéficient de la procédure du droit au compte.