

# **Le Comité Consultatif du Secteur Financier**

## **L'accès aux services bancaires et au crédit: les outils du CCSF**

**Lucien Bernadine**

**Secrétariat général du Comité consultatif  
du secteur financier**

**Vendredi 21 mars 2008  
CNIS-Bercy**

## **Le CCSF, une instance de dialogue et de progrès pour les relations entre les entreprises de services financiers et les consommateurs**

- Organe consultatif créé par la loi de sécurité financière du 1<sup>er</sup> août 2003
- Une compétence élargie à l'ensemble du secteur financier (banques, assurances, entreprises d'investissement)
- 60 membres dont une parité établissements du secteur financier/consommateurs
- Une méthode favorisant le consensus
- 59 réunions plénières et groupes de travail en 2006/2007
- Des avis et recommandations dans de nombreux domaines : relations banques-clients, accès au crédit et prévention du surendettement, assurance, épargne, directives européennes
- Un rapport annuel public

## Les éléments en discussion

- Débat de chiffres sur l'exclusion dans le domaine bancaire et financière.
- Un chiffre de 5 millions d'exclus a été cité dans le passé.
- Qu'en est-il ?
- Une réponse au travers des actions engagées par le CCSF en matière de détention d'un compte bancaire, de moyens de paiement, de meilleur équilibre de la relation banque clients, d'accès au crédit et de prévention contre le surendettement.

## **Les axes de travail du CCSF en matière de lutte contre l'exclusion bancaire**

- I. Améliorer la procédure du droit au compte
- II. Généraliser l'utilisation de moyens de paiement modernes
- III. Mieux équilibrer la relation banque client
- IV. Favoriser l'accès au crédit
- V. Lutter contre le surendettement

## I. Améliorer la procédure du droit au compte

Le droit au compte (loi bancaire de 1984) est une procédure qui permet à un **particulier ou à une entreprise domiciliée en France**, qui se sont vus refuser l'ouverture d'un compte, de s'en faire ouvrir un d'office par la Banque de France.

Un particulier inscrit au fichier central des chèques impayés (FCC) peut bénéficier du droit au compte.

# Le droit au compte effectif pour tous

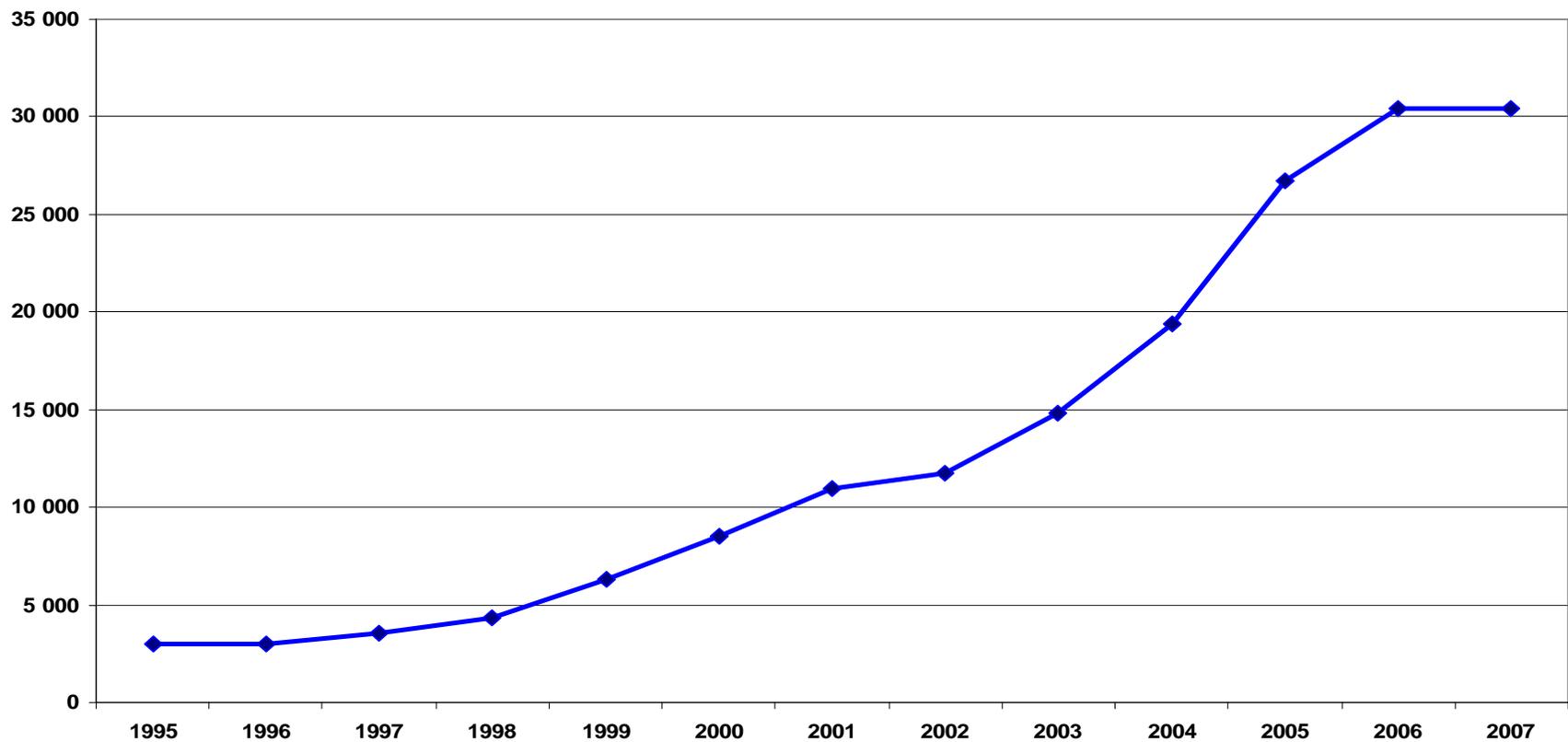
La procédure du droit au compte (DAC) a été rendue plus efficace en 2 étapes dans le cadre du CCSF

- ❑ **Meilleure information prodiguée** par les banques, le Minefi (Premier plan d'action du CCSF du 9 novembre 2004)
  - Engagement à formaliser le refus d'ouverture de compte par une lettre type
  - Indication au client qu'il a la possibilité d'exercer le DAC et de bénéficier des services bancaires de base (SBB) gratuitement
  - Formation du personnel
- ❑ **Accélération de la procédure** du DAC (Plan d'action du 31 janvier 2006)  
A compter du 28 avril 2006, le DAC est actionné **sous un jour ouvré**.  
Il existe désormais 2 procédures :
  - *la nouvelle procédure* dans le cadre de laquelle c'est la banque du client qui a refusé l'ouverture du compte qui s'occupe de toutes les démarches
  - *l'ancienne procédure* si le client le souhaite
- ❑ Les attestations de domicile délivrées par les associations agréées ou par les caisses communales d'action sociale (CCAS) sont désormais acceptés comme justificatifs de domicile (loi du 5 mars 2007 introduisant le droit opposable au logement)

## Liste des services bancaires de base gratuits pour les bénéficiaires du droit au compte (décret du 17 janvier 2001)

- l'ouverture, la tenue et la clôture du compte ;
- un changement d'adresse par an ;
- des relevés d'identité bancaire en cas de besoin ;
- la domiciliation de virements bancaires ;
- l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ;
- la réalisation des opérations de caisse ;
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires ;
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte ;
- les paiements par prélèvement, titre interbancaire de paiement ou virement bancaire ;
- des moyens de consultation à distance du solde du compte ;
- une carte de paiement à autorisation systématique (décret du 27 mars 2006) ;
- deux chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services.

## ÉVOLUTION DU NOMBRE ANNUEL D'OUVERTURES DE DROIT AU COMPTE



## Le taux de bancarisation de la population française est proche de 100%

		Détention de compte de dépôt	Détention de compte de dépôt et livret A ou Bleu	Détention de livret A ou Bleu mais pas de compte de dépôt
<b>Ensemble</b>	<b>% Population</b>	<b>98,44</b>	<b>56,21</b>	<b>0,82</b>
<b>Âge</b>				
<b>De 18 à 22 ans</b>	<b>1,3</b>	<b>94,7</b>	<b>46,8</b>	<b>3,9</b>
<b>De 22 à 25 ans</b>	<b>2,6</b>	<b>99,2</b>	<b>56,4</b>	<b>0,5</b>
<b>De 25 à 30 ans</b>	<b>6,3</b>	<b>98,9</b>	<b>54,9</b>	<b>0,8</b>
<b>De 30 à 40 ans</b>	<b>18,5</b>	<b>98,6</b>	<b>54,4</b>	<b>0,9</b>
<b>De 40 à 50 ans</b>	<b>19,8</b>	<b>97,9</b>	<b>55,2</b>	<b>0,9</b>
<b>De 50 à 60 ans</b>	<b>17,9</b>	<b>98,8</b>	<b>56,3</b>	<b>0,7</b>
<b>De 60 à 70 ans</b>	<b>13,1</b>	<b>98,1</b>	<b>56,1</b>	<b>0,7</b>
<b>Plus de 70 ans</b>	<b>20,5</b>	<b>98,7</b>	<b>59,8</b>	<b>0,7</b>

Source: Enquête Patrimoine 2004, Insee

## Une détention de compte bancaire quasi identique pour toutes les catégories socioprofessionnelles

		Détention de compte courant	Détention de compte courant et livret A ou Bleu	Détention de livret A ou Bleu mais pas de compte courant
<b>Catégorie sociale</b>		<b>98,44</b>	<b>56,21</b>	<b>0,82</b>
<b>Agriculteurs exploitants</b>	<b>4,6</b>	99,7	54,0	0,3
<b>Artisan, commerçant, chef d'ent.</b>	<b>8,8</b>	99,2	51,3	0,6
<b>Profession libérale</b>	<b>1,3</b>	100,0	60,6	0,0
<b>Cadre, prof.intel.sup</b>	<b>13,6</b>	99,5	64,8	0,3
<b>Professions intermédiaires</b>	<b>19,5</b>	99,6	60,9	0,2
<b>Employés</b>	<b>19,3</b>	97,8	54,4	0,9
<b>Ouvriers</b>	<b>31,0</b>	97,5	52,8	1,3
<b>Inactifs ou n'ayant jamais travaillé</b>	<b>2,0</b>	93,0	47,3	2,1

## **Généraliser l'acceptation des moyens de paiement modernes (cartes, prélèvements, TIP)**

### **A. Pour les clients sans chéquier, inscrits au FCC : 1 837 000 personnes à fin 2006**

- Offre par les banques, à un tarif forfaitaire modéré, d'une gamme de moyens de paiement alternatifs (GPA) comprenant un nombre adapté de virements, de prélèvements, de TIP, ainsi qu'une carte de paiement à autorisation systématique (CPAS)
- La cible des comptes actifs inscrits au FCC était équipée d'une CPAS à hauteur de 70% à fin juin 2007 contre 50,2% à fin mars 2006

*Ces personnes sans chéquier, y compris celles qui sont inscrites au FICP (2,3 millions) ne sont pas démunies de moyens de paiement (interdits de chéquier ≠ interdits bancaires)*

### **B. Diffusion de la carte de paiement à autorisation systématique dans le cadre de la GPA sous l'impulsion du CCSF**

- Le nombre de CPAS distribuées totalisait 8,32 millions à fin juin 2007, en progression de 70% par rapport à fin juin 2004 (4,9 millions)

### **C. Développement de l'acceptation des moyens de paiement modernes dans la sphère publique locale (prélèvements automatiques, TIP, cartes bancaires)**

Secteurs visés : cantines d'écoles, crèches, piscines, HLM, etc.

### **III. Mieux équilibrer la relation banque client**

- Contractualisation de la relation banque client (60% de conventions de compte signées ou acceptées concernant 34 millions de comptes)
- Amélioration de l'information tarifaire, de la lisibilité des libellés des comptes et notamment des frais (pictogrammes)
- Suppression des frais de clôture des comptes de dépôt
- Accès gratuit aux espèces dans son agence
- Plafonnement des incidents de paiement sur chèques et avis de prélèvement (engagements dans le cadre du CCSF et loi du 3 janvier 2008)
- Récapitulatif annuel des frais bancaires annuels par sous-catégories de produits et de services liés à la gestion du compte, à compter du 31 janvier 2009
- Procédure du solde bancaire insaisissable (85% des demandes acceptées avec, dans 74% des cas, un déblocage des fonds le jour même de la demande, selon une enquête du Credoc)
- Soutien du CCSF à l'extension du champ de compétences des médiateurs bancaires au crédit et à l'épargne

## IV. Favoriser l'accès au crédit

### A. L'état des lieux

- Etude de l'environnement de l'endettement des ménages des pays européens (OEE) faisant ressortir un faible taux d'endettement relatif en France
- Étude (du BIPE) sur la demande de crédit non satisfaite en matière de crédit à la consommation (600 000 ménages écartés du crédit)

### B. Les actions du CCSF

- Avis sur la réforme du dispositif de l'usure pour en réaménager le dispositif
- Soutien aux initiatives du rapport Vorms/Taffin relatives:
  - ✓ au prêt sécurisé à l'accession à la propriété pour les personnes ne pouvant pas justifier de revenus réguliers (garantie du FGAS à hauteur de 50% de l'apport personnel)
  - ✓ au prêt hypothécaire cautionné visant les personnes âgées (caution d'organismes spécialisés)
  - ✓ À la convention Aeras (s'assurer et emprunter avec un risque de santé aggravé (400 000 contrats à ce titre en 2007)
- Appui aux initiatives en faveur du microcrédit social
- Appui aux prêts en faveur des jeunes (permis de conduire et ordinateur et avenir jeune)

**Nota.** Le crédit hypothécaire rechargeable et le prêt viager hypothécaire sont des produits marginaux, même s'il existe une demande pour le second produit

## V. Lutter contre le surendettement

### A. Les données disponibles

#### Comment définir une personne ou un ménage surendetté ?

- définitions économiques (à partir de 30 % du revenu consacrés au paiement de la dette ?)
- définitions sociologiques : surendettement passif, surendettement actif
- définitions juridiques liées aux procédures administratives de recevabilité et de traitement du surendettement (commissions, fichiers ...)

#### La nécessité de références statistiques reconnues

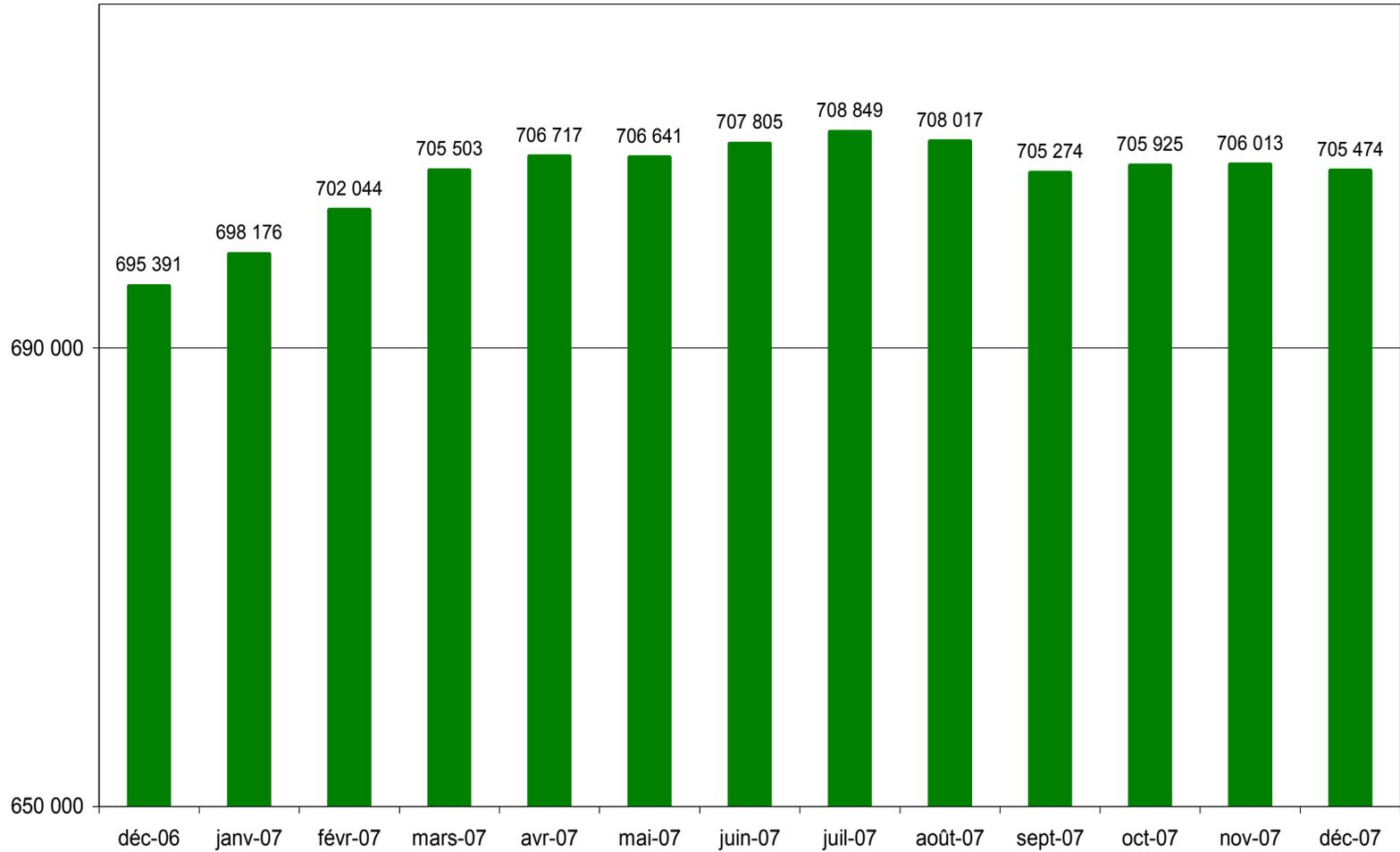
- Le Baromètre trimestriel du surendettement de la Banque de France donne depuis 2006 des éléments d'information sur le nombre de ménages surendettés et la structure du surendettement ( montant moyen de la dette totale, crédit immobilier, crédit conso, arriérés de loyers, d'impôts, factures impayées)

# Nombre de dossiers de surendettement déposés

<b>Années</b>	<b>En unités</b>
2000	148 373
2001	137 994
2002	145 348
2003	165 493
2004	188 176
2005	182 330
2006	184 866
2007	182 855

## Le surendettement touche 2,6% des ménages

### NOMBRE DE MÉNAGES EN COURS DE DÉSENDETTEMENT INSCRITS AU FICP



## Montant moyen des encours par dossier de surendettement (en euros)

Endettement moyen par dossier :	32 899
• Prêts immobiliers :	59 723
• Crédits assortis d'une échéance :	14 957
• Crédits non assortis d'une échéance :	19 017
• Charges courantes (dont arriérés de dettes fiscales et de loyers) :	2 475

Nota. La moyenne masque de grandes disparités, notamment lorsqu'il y a un crédit immobilier

## B. Le traitement du surendettement

- ❑ Depuis 1989, une procédure spécifique en France : les commissions départementales de surendettement, présidées par le Préfet, dont le secrétariat est assuré par la Banque de France et auquel participent un représentant des banques et un représentant des associations de consommateurs
  
- ❑ Un plan de redressement conventionnel (ou amiable) peut être conclu lorsque le débiteur et les créanciers (banquiers) parviennent à un accord :
  - rééchelonnement des dettes
  - réduction des taux d'intérêt
  - abandon des créances
  - moratoire des dettes
  
- ❑ La réforme de la loi Borloo du 1er août 2003
  - la procédure de rétablissement personnel (faillite civile) aboutit à l'effacement des dettes par le juge, dans un délai maximum de 23 mois
  - les dettes fiscales ne sont plus traitées à part, hors de la compétence des commissions départementales
  - la composition des commissions est renforcée (un expert juridique et un conseiller social ou familial)

## C. La prévention du surendettement

- Le rôle essentiel des établissements de crédit (devoir de conseil, scoring... )
- Les centrales de données positives et négatives (en France le fichier F.I.C.P. est géré par la Banque de France)
- Le développement de la législation :
  - Plafonnement des taux d'intérêt (usure)
  - Encadrement de la publicité relative au crédit à la consommation (loi du 1er août 2003 et loi Chatel du 28 janvier 2005)
  - Encadrement du crédit revolving (loi du 1er août 2003 et loi Chatel du 28 janvier 2005)
- L'information et la formation des consommateurs (crédit revolving) :

# Conclusion

- **En matière d'analyse du phénomène d'exclusion bancaire et financière, le CCSF a besoin de statistiques très ciblées et souvent détaillées pour évaluer et suivre la situation des personnes en difficulté (nature des crédits, CSP, âge, patrimoine détenu, composition du TEG, détention d'un compte bancaire, frais sur incidents de paiement, etc. )**
- **Il a besoin de données comparatives internationales pour évaluer le positionnement de la France en matière de lutte contre l'exclusion**
- **Cela le conduit à recourir à des données émanant de sources diverses (Banque de France, Insee, consultants extérieurs, missions économiques et financières à l'étranger, etc.)**