



## AUDITION A LA CHAMBRE 16 OCTOBRE 2019 IMPACT DE LA DIGITALISATION DANS LE SECTEUR BANCAIRE

*La commission de l'Économie, de la Protection des Consommateurs et de l'Agenda numérique organise des auditions au sujet de l'impact de la digitalisation dans le secteur bancaire.*

*La commission souhaite être informée des conséquences de cette évolution :*

- *pour le consommateur, notamment en ce qui concerne l'accessibilité et la qualité des services bancaires (par ex. la fermeture d'agences, la baisse du nombre de distributeurs de billets, les opérations courantes plus onéreuses);*
- *pour les entreprises (par ex. un accès réduit aux comptes à vue et au crédit pour certains indépendants; la faible proportion de paiements électroniques en Belgique par rapport à d'autres pays européens).*

Test Achats (TA), en sa qualité d'organisation de défense des consommateurs comptant plus 300.000 membres, remercie la Commission pour son invitation. TA estime en effet qu'il est plus que temps de se préoccuper de la problématique en question. L'analyse de la situation est la suivante :

### **1.Introduction**

Depuis quelques années, on assiste à de profonds changements dans les relations entre les banques et leurs clients.

Une nette tendance est manifeste : les clients sont invités à faire de plus en plus eux-mêmes et de manière digitale. Presque chaque semaine la presse se fait l'écho de l'un ou l'autre bouleversement dans ce domaine.

Disons-le d'emblée, cette évolution est tellement rapide qu'elle laisse un nombre considérable de personnes totalement désemparées. Ces derniers mois, notre service membre a reçu d'innombrables appels nous demandant de réagir pour que leurs besoins soient pris en compte par le secteur bancaire.

Une enquête récente de satisfaction de TA (septembre 2019) vient d'ailleurs confirmer la perception particulièrement négative à l'égard de certaines évolutions dont les frais bancaires et la tarification rampante (ce qui était gratuit devient payant au fil du temps). Cela dans un contexte où le consommateur fait de plus en plus par ses propres moyens et où les rendements des produits financiers, pour le consommateur moyen, sont à la dérive.

TA a d'ailleurs pu prendre la mesure de l'ampleur de ce désarroi et même de ce sentiment de révolte après avoir lancé sa pétition "Payer pour retirer son argent ? C'est non". En quelques mois, cette pétition pour des services bancaires abordables a recueilli près de 18.000 signatures, et elles continuent de s'accumuler !

### **2.Disposer d'un compte à vue adapté à ses besoins est essentiel**

TA affirme que, pour tout citoyen, disposer d'un compte à vue qu'il est en mesure de gérer de manière autonome est un élément essentiel à l'intégration dans notre société et donc tout simplement à la dignité humaine. Jusqu'il y a peu, chacun, quels que soient ses besoins, pouvait trouver ce service, à un coût très raisonnable, dans quasi toutes les banques mais ce n'est plus le cas.

A la demande de TA notamment, la Belgique l'avait d'ailleurs déjà compris en adoptant le « *service bancaire de base* » (réservé dans sa forme actuelle aux personnes non-bancarisées) avant que l'Europe ne l'impose.

Nous ne développerons pas ici d'autres services que le compte à vue mais il faut relever que l'épargnant qui veut un tout petit rendement doit impérativement se tourner vers un compte électronique.

### **3.Evolution**

Des pans entiers de la vie en société glissent vers le numérique. Que le consommateur exécute des tâches administratives, qu'il procède à des achats ou même qu'il entretienne des relations humaines, les ordinateurs et les smartphones lui sont de plus en plus utiles. Il est donc naturel que les services bancaires évoluent dans ce sens et c'est une bonne chose pour de très nombreuses personnes. TA n'est d'ailleurs pas là pour s'opposer à des évolutions qui peuvent être positives, facilitant le quotidien des citoyens. Elles peuvent en outre diminuer le coût de certains services, dans une tendance "win-win".

C'est également important pour le secteur bancaire qui voit avancer la concurrence de nouveaux acteurs.

Il est cependant tout aussi évident qu'un nombre considérable de personnes n'est pas en mesure ou ne souhaite pas fonctionner de la sorte. Il est de notre responsabilité collective de veiller à ce qu'elles ne soient pas exclues de la vie économique et sociale. C'est d'autant plus vrai lorsqu'il s'agit de répondre à un besoin essentiel comme l'est la gestion des finances personnelles.

### **4.Evolution dans les services bancaires**

Nous constatons que les banques poussent leurs clients vers les services digitaux de différentes manières.

Les organismes bancaires :

- réduisent le nombre d'agences et le personnel à disposition des clients ;
- développent de manière unilatérale la digitalisation des services bancaires ;
- augmentent les frais de tout service qui demande l'intervention du personnel de la banque ;
- suppriment certains services dits « manuels » ;

Quels sont les conséquences et les dégâts collatéraux de cette digitalisation ? Quelques éléments :

#### **a) Agences et personnel :**

Fin 2018, il restait 5.133 agences bancaires, contre 5.896 un an plus tôt et plus de 8.250 en 2008, selon les chiffres de Febelfin. La diminution du nombre d'employés est tout aussi nette. En mars 2019, de nouvelles annonces ont eu lieu. Le mouvement est impressionnant. Les banques déclarent que c'est la conséquence d'une baisse de fréquentation... Il faut pourtant souligner que, lors de nos enquêtes de satisfaction annuelles, le principal reproche que les consommateurs adressent à leur banque est la difficulté d'obtenir renseignements et conseils.

#### **b) Suppression de services et/ou nouvelle charge financière pour ceux qui ne sont pas passés au « tout digital »**

##### ***b.1. Les extraits de compte (outil de communication, de contrôle et de preuve)***

Depuis les origines du système bancaire, les banques remplissaient leur obligation légale d'information **en fournissant** à leurs clients les extraits imprimés. Les recevoir à domicile ou les prendre en agence était compris dans le prix du compte. Ensuite sont venues les imprimantes dans les selfbank des agences. L'envoi des extraits est alors souvent devenu payant.

Les progrès technologiques leur ont permis d'évoluer vers un nouveau paradigme : remplir leur obligation d'information **en mettant à disposition** de leurs clients les extraits digitalisés.

TA n'y est pas opposé pour autant que ces documents restent accessibles 10 ans (durée classique de la prescription) ET que les clients gardent le choix avec les extraits-papier.

Suite à un coup de sonde (TA a écrit en juin à toutes les enseignes pour leur demander leurs intentions précises à ce sujet), il faut constater que ce n'est malheureusement pas ce qui se passe partout puisque depuis quelques mois, les

imprimantes à extraits sont progressivement (BNP Paribas Fortis par ex) ou brutalement (ING) supprimées et parallèlement, le coût de l'envoi des extraits augmente sensiblement (de 100 % au 01/09/2019 chez KBC par ex). Celui qui ne souhaite pas se contenter des extraits téléchargés peut voir en pratique le coût de son compte à vue doubler ! Bien des consommateurs sont scandalisés par cette évolution qui leur est imposée.

### **b.2. Les virements papiers**

Même si une majorité de consommateurs apprécie le confort du « banking » sur ordinateur ou, plus récemment, sur smartphone, on ne peut pas oublier qu'il en reste des centaines de milliers qui préfèrent/doivent utiliser les formulaires de virement-papier.

Or, les frais liés à ce type d'opération augmentent sans aucun complexe, et sans aucun garde-fou !

"Opérations manuelles: coût/transaction si non compris dans le forfait"

Virements-papiers :

	<b>2009</b>	<b>2014</b>	<b>2019</b>
Belfius	0,35 €	0,35 €	1,25 €
BNPPF	0,30 €	0,35 €	1,50 €
KBC	0,35 €	0,35 €	1,50 €
ING	0,35 €	0,50 €	1,00 €

Encourager ceux qui le peuvent à opérer de manière informatique pourquoi pas ? Mais il est indécent de sanctionner ceux qui n'ont pas le choix et qui sont très vraisemblablement souvent ceux dont les revenus sont les plus modestes. Gérer les dépenses d'un ménage de cette manière est devenu en peu de temps hors de prix.

### **b.3. L'accès au cash**

Est-il opportun d'évoluer vers une société cashless ou plutôt vers le less cash ? La question suscite bien des réactions... Toutes les enquêtes (dont celles de TA) prouvent néanmoins que les consommateurs ne sont pas prêts à y renoncer et qu'il est encore très présent dans l'économie et les relations interpersonnelles.

Les banques ont plusieurs raisons (ici non développées) de souhaiter sa diminution/disparition.

TA n'est pas du tout opposé à ce qu'elles mènent campagne pour encourager les paiements électroniques. Par contre, les consommateurs n'acceptent pas les mesures prises qui ont pour but *de les empêcher* d'avoir accès à leurs liquidités.

Lorsque, simultanément, les retraits d'argent au guichet sont lourdement tarifés (voire interdits), le nombre de distributeurs drastiquement réduit et les retraits aux ATM restants tarifés, ils peuvent avoir un sentiment justifié que leur argent est pris en otage par la banque à laquelle ils souhaitent simplement le confier.

Ce n'est pas pour rien que la levée de boucliers a été aussi forte quand bpost banque a envisagé de faire payer les retraits même aux distributeurs de la banque elle-même (mesure qui a été retirée sous la pression de TA).

## **5. Dans cette évolution, que devient le profil type du titulaire de compte**

Sans caricature, les banques semblent aujourd'hui considérer que le client auquel elles s'adressent dispose :

- \*d'un PC suffisamment récent, performant, protégé etc...
- \*d'une connexion internet
- \*d'une imprimante
- \*d'un smartphone suffisamment récent et performant sur lequel il aura chargé différentes applications de paiement.
- \*d'un disque dur externe, d'un compte dans le cloud ou d'un autre moyen de conserver durablement les informations numérisées

Qu'en outre il a bien entendu la formation nécessaire :

- \*pour maîtriser avec aisance la manipulation de ces outils
- \*pour prendre toutes les mesures de prudence pour éviter erreurs et malversations.

Il est raisonnable de s'interroger : quel pourcentage de la population majeure correspond à cette définition ?

Alors vient la question suivante, capitale : quel projet les banques ont-elles pour ceux, très nombreux qui n'ont pas tout cela ? Les laisser sur le quai ? Leur suggérer de confier la gestion de leurs finances à un tiers ? Leur réclamer un maximum de frais ? Les laisser à la merci des escrocs (les chiffres de la fraude sont inquiétants - voir infographie ci-dessous) ?

C'est indigne de la dimension sociétale de leur mission !

### **6.Tierces parties – PSD2**

Nous ne développerons pas ici l'extraordinaire surcroît de complexité qui émergera sans doute de l'arrivée imminente dans le domaine financier des « initiateurs de paiement » et des « agrégateurs de compte » Les conseils donnés par Febelfin sont étonnants (cf. deuxième image ci-dessous "conseils pour le consommateur qui veut s'adresser à un nouvel acteur ou un tiers").

\*\*\*

## **CONCLUSION**

Les consommateurs ne sont pas réfractaires au changement mais pour qu'il soit accepté et donc harmonieux, ils ont besoin de temps pour apprendre, pour prendre confiance.

### **Que demandent-ils ? Que propose TA ?**

De très nombreux consommateurs ne sont pas encore adaptés aux services bancaires digitaux. D'autres, plus rares, n'auront jamais les moyens (de tous ordres) de gérer leurs finances de cette manière.

#### **Les premiers ont besoin d'une période transitoire.**

Les chiffres de l'évolution du nombre de paiements par carte, de virements papier, de retraits en liquide etc... vont tous dans le même sens et doivent rassurer le monde bancaire : ils progressent très rapidement dans la direction qu'il souhaite.

#### **Les seconds ne peuvent pas être abandonnés à leur sort.**

Le « *Service bancaire de base* » offre pour un prix raisonnable, beaucoup des caractéristiques nécessaires à ces personnes (extraits, un certain nombre d'opérations manuelles, une carte de débit ...).

Depuis 2003, toutes les banques belges proposent ce compte dans leur offre.

Que ce soit par le biais d'un accord entre elles ou d'une évolution législative, il pourrait être ouvert aux clients qui le souhaitent même s'ils ne répondent pas à la condition de ne disposer d'aucun autre compte.

De cette manière, les personnes pour lesquelles la digitalisation va trop vite pourraient s'adapter en douceur tout en restant autonomes dans leur gestion financière. De leur côté, les banques pourraient, en gardant la confiance de leur clientèle, développer les services qu'offrent les nouvelles technologies.

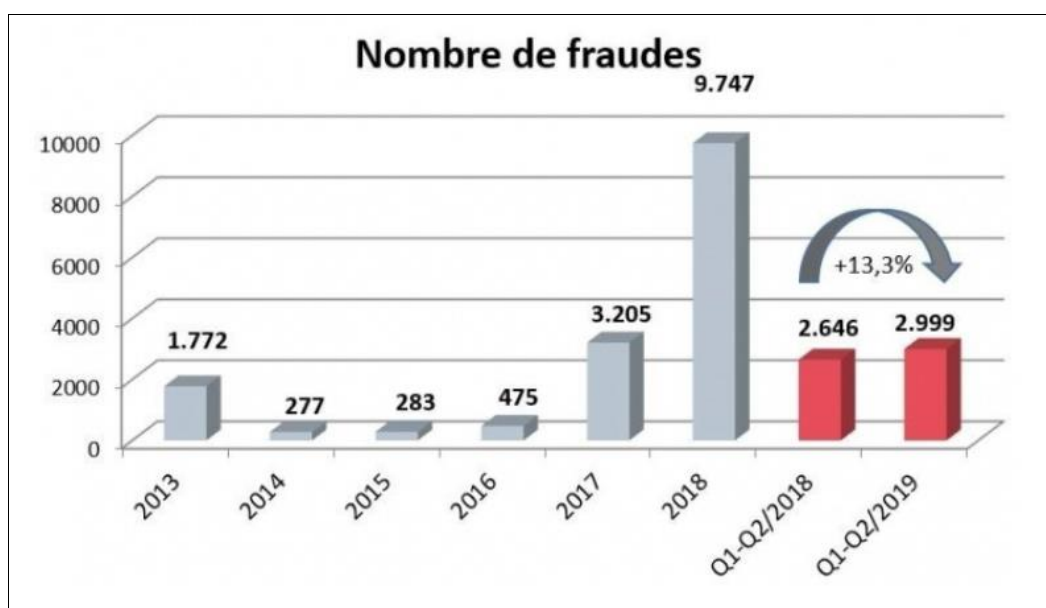
En synthèse, TA (notamment via sa pétition #stopfraisbancaires toujours en ligne) demande :

- Des retraits gratuits aux automates de son propre réseau et 5 retraits gratuits par mois aux automates des réseaux des banques concurrentes.
- Un compte gratuit dans chaque banque, disponible pour les clients qui souhaitent tout faire eux-mêmes sur internet.
- La mise à disposition pendant 10 ans (délai légal de prescription) des extraits de compte dans chaque banque.
- La mise en place d'une plateforme de réflexion sous l'égide de la Banque Nationale au sein de laquelle les consommateurs et le secteur peuvent réfléchir à l'avenir du service bancaire.

A l'occasion de ces auditions au Parlement, TA ajoute :

Dans chaque banque, pour les clients qui le souhaitent, même s'ils ne remplissent pas les conditions aujourd'hui exigées, l'accès au compte « bancaire de base » qui deviendrait aussi un compte "transition vers la digitalisation"

\*\*\*



Source : Febelfin

Une bonne dose de prudence s'impose également lorsque vous avez affaire à des tiers qui semblent à première vue dignes de confiance. Si vous n'êtes pas sûr(e) de pouvoir faire confiance au tiers, il vaut mieux procéder à une vérification sur [le site web de l'ABE \(Autorité bancaire européenne\)](#). Toutes les tierces parties non financières et titulaires d'un agrément y sont recensées. Un tiers n'y est pas répertorié ? Ne prenez pas de risques et restez-en là.

**Attention :** cette liste ne répertorie pas les banques qui sont autorisées à proposer de tels services. Pour trouver cette information, vous devez vous rendre sur [le site internet de la Banque Nationale de Belgique](#).

Source : Febelfin