

RAPPORT D'INCLUSION FINANCIÈRE 2018

-

SYNTHÈSE ET RECOMMANDATIONS



On assiste actuellement à une numérisation croissante des opérations bancaires. L'augmentation de l'interaction numérique entre la banque et le client se constate au travers de la progression significative de la banque mobile et de la banque en ligne.

À côté de ce phénomène de numérisation généralisée, on assiste également à l'augmentation du coût des services bancaires tels que les retraits aux distributeurs d'une autre enseigne ou les virements papiers.

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.

Au-delà du service rendu à une partie de la population, la migration d'une partie de ces tâches vers le numérique représente en effet une économie substantielle pour ces entreprises, puisqu'il leur est désormais possible de diminuer leur personnel et le nombre d'agences.

Selon le secteur bancaire, l'impact économique de la numérisation est double : elle peut contribuer à préserver la rentabilité d'une banque en apportant des gains d'efficacité, mais exige également des investissements lourds et un modèle économique adapté. La forte tendance à la numérisation et la réduction allant de pair du nombre d'agences bancaires s'accompagnent ainsi d'une contraction de l'emploi.

Chez KBC, les effectifs sont passés de 59 000 en 2008 à 37 000 en 2017¹. 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"² 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

¹ En équivalent temps-plein. Source : IESEG School of Management.

² Rik Vandenberghe alors CEO d'ING BELGIQUE lors de l'annonce du plan social en octobre 2016

côté dans le top 10 et ING onzième.

Afin de mieux encadrer les frais bancaires, une directive européenne datant de 2014 impose aux États européens une série de mesures. Parmi celles-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 bancaires semble indispensable afin que les plus pauvres ne paient pas pour les autres.

La fracture numérique (soit le nombre d'individus qui n'ont jamais utilisé internet) touche aujourd'hui un cinquième de la population dont le ménage dispose d'un faible revenu, un quart des personnes ayant un faible niveau d'éducation et un quart de personnes ayant entre 55 et 74 ans.

Si l'apparition du PC banking a facilité la gestion quotidienne des comptes pour la plupart des clients, cette dernière est plus compliquée pour les personnes exclues de cette technologie. En effet, le manque de compétence micro-informatique exclut une part de la société.

Cinq publics cibles particuliers sont susceptibles de rencontrer des problèmes liés à l'informatisation des moyens de paiement (PC banking, self-banking). Il s'agit des migrants, des personnes handicapées, âgées, à bas revenus et surendettées.

Les caractéristiques intrinsèques des nouveaux moyens de paiement génèrent des

difficultés d'accès et d'usage chez ces publics vulnérables :

- des difficultés d'accès et de sécurité pour certains publics (liées à l'infrastructure des agences bancaires et aux dispositifs de self-banking présents) menant à une perte d'autonomie ;
- des difficultés d'usage liées à l'informatisation des moyens de paiement (manque de connaissances informatiques ou linguistiques, absence de connexion internet et/ou d'un ordinateur à domicile, difficultés de lecture, difficulté d'accès pour les personnes malvoyantes...) menant à des problèmes de surcoût lorsque ces difficultés obligent la personne à faire ses opérations au guichet.

Avec les augmentations de la tarification des services en agences, cette partie vulnérable de la population s'expose une double peine. Elle subit à la fois le coût de la fracture numérique et d'autre part, paie un surcoût pour les opérations réalisées avec une interface humaine.

Il convient donc que les banques fassent le nécessaire afin de :

- garantir un service minimal aux personnes qui ne seraient pas en mesure d'employer ces nouveaux moyens de paiements ;
- mieux concevoir l'infrastructure des agences pour ne pas en complexifier l'accès ;
- améliorer l'ergonomie des interfaces informatiques, de la banque par téléphone, des modalités d'identification à distance.
- former et aider les clients à adopter ces nouvelles technologies – en fournissant par exemple des explications aux clients afin de les rendre autonomes à l'utilisation des automates.

Il est évident qu'on ne peut compter sur la seule bonne volonté et proactivité des banques afin d'assurer à toute personne l'accès à une diversité de moyens de paiements adaptés à sa situation pour un coût raisonnable aujourd'hui en Belgique.

Il appartient aux pouvoirs publics de maintenir l'accès à un service bancaire minimum autre que numérique, à un coût raisonnable, pour tout client éprouvant des difficultés liées à l'usage des nouveaux moyens de paiement tels que le PC banking ou le self banking.

- Il convient donc d'inclure dans les dispositions légales relatives au SBB l'obligation de principe pour les banques :
 - de concevoir des infrastructures qui ne complexifient pas l'accès aux self-banking (entre autres des personnes à mobilité réduite) ;
 - de maintenir un service minimum d'opérations manuelles, à un coût raisonnable, pour tout client éprouvant des difficultés à se servir des automates ou du PC banking.

- Il convient également de redéfinir au moyen d'un nouvel Arrêté Royal tant le type d'opérations minimum comprises dans le forfait SBB que leur nombre, sur base d'une analyse approfondie du profil des personnes non bancarisées, de leurs besoins et de la manière dont l'offre de compte bancaires telle qu'elle existe aujourd'hui répond ou non à ceux-ci, au regard de la tendance générale à la numérisation des opérations bancaires et à l'augmentation du coût de certains services.

Enfin, les pouvoirs publics ont également un rôle à jouer en soutenant activement des initiatives ayant pour objectif le soutien aux publics précarisés en vue de leur permettre l'e-inclusion, l'utilisation des nouveaux moyens de paiement, la dextérité informatique ou encore la connaissance de la langue...

Lise Disneur

Décembre 2018