



AUDITION PARLEMENT WALLON 7 SEPTEMBRE 2021
"LES POUVOIRS LOCAUX ET LE MANQUE DE GUICHETS AUTOMATIQUES BANCAIRES"

La Commission du logement et des pouvoirs locaux du Parlement de Wallonie organise des auditions au sujet du manque de distributeurs et de guichets automatiques bancaires.

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.

1. Le cadre général : la digitalisation des services bancaires

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. Notre service membre reçoit d'innombrables appels de consommateurs nous demandant de réagir pour que leurs besoins soient pris en compte par le secteur bancaire.

Nos enquêtes de satisfaction¹ viennent d'ailleurs confirmer la perception particulièrement négative à l'égard de certaines évolutions dont les frais bancaires (ce qui était gratuit devient payant au fil du temps). Le service client insuffisant et les difficultés d'accès au cash sont également pointés.

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 28.000 signatures ! Un des points abordés était « Retraits gratuits aux automates de son propre réseau et 5 retraits gratuits par mois aux automates des réseaux des banques concurrentes ». Cette pétition a été remise au Ministre de l'Economie, Pierre-Yves Dermagne, et à la Secrétaire d'Etat aux droits des consommateurs, Eva De Bleeker².

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.

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

¹ <https://www.test-achats.be/argent/payer/news/banques-satisfaction-client>

² <https://www.test-achats.be/argent/payer/presse/petition-banques>

économique et sociale. C'est d'autant plus vrai lorsqu'il s'agit de répondre à un besoin essentiel comme disposer librement et aisément de son propre argent.

TA affirme que, pour tout citoyen, disposer d'un compte à vue qu'il est en mesure de gérer et d'utiliser 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 cela n'est plus le cas.

Observant l'évolution 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 » ;
- suppriment dans les agences les self banks et les imprimantes ;
- diminuent le nombre de distributeurs.

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

Le réseau d'agences se réduit comme peau de chagrin. La diminution du nombre d'employés est tout aussi nette. 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 services, renseignements et conseils.

Des services sont supprimés et/ou constituent une nouvelle charge financière pour ceux qui ne peuvent ou ne veulent pas passer au « tout digital ».

- Les extraits de compte (outil de communication, de contrôle et de preuve) : Celui qui ne souhaite pas se contenter des extraits téléchargés ou qui n'a pas les moyens de le faire, peut voir en pratique le coût de son compte à vue doubler ! Bien des consommateurs sont scandalisés par cette évolution qui leur est imposée. La diminution des agences et la disparition des imprimantes ôtent toute alternative.
- Les virements papiers : Même si une majorité de consommateurs apprécie le confort du « banking » sur ordinateur ou sur smartphone, on ne peut pas oublier qu'il en reste des centaines de milliers qui utilisent les formulaires de virement-papier. Or, les frais liés à ce type d'opération augmentent sans aucun complexe, et sans aucun garde-fou ! Ce problème s'aggrave avec la disparition progressive des agences et des self banks qui fournissent une alternative à ceux qui ne disposent pas du matériel ou de la connexion nécessaire.
- L'accès au cash est rendu de plus en plus difficile

2. L'accès au cash - objet central de cette audition

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 presque aucun consommateur n'est prêt à renoncer à l'argent liquide 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. En revanche, 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 d'agences et de distributeurs drastiquement réduit et les retraits aux ATM « automated teller machine » 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 à ses propres distributeurs (mesure qui a été retirée sous la pression de TA). Récemment, c'est ING qui a fait de même avec son Lion Account, compte électronique pourtant réputé « sérieusement gratuit ». Notre vive opposition – un retrait est une opération des plus courantes – ne les a malheureusement pas fait reculer.

Les banques et Febelfin, Fédération belge du secteur financier, affirment que le secteur s'adapte au comportement des consommateurs qui retirent de moins en moins de cash et paient de plus en plus électroniquement. Test Achats estime que c'est faire preuve d'une certaine mauvaise foi quand les chiffres sont clairs : il est toujours plus compliqué pour le citoyen d'accéder à son argent liquide.

On se trouve donc dans une situation simple à décrire : le nombre de distributeurs diminue nettement et une tendance se dessine pour faire payer ces retraits. C'est dans ce contexte déjà difficile pour les consommateurs que voient le jour les initiatives Jofico mais surtout Batopin.

Batopin, en créant un « réseau neutre » réunissant les 4 banques les plus importantes va conduire à une diminution drastique des ATM. Selon la présentation au National Retail Payment Committee où Test Achats est représenté (plateforme de réflexion sur l'avenir des services bancaires sous l'égide de la BNB), Batopin prévoit de remplacer, entre l'été 2021 et la fin 2024, les 5.062 machines actuelles des quatre institutions (soit 73 % du marché belge) par 2.000 à 2.400 automates « neutres ».

Il n'est pas contesté que la Wallonie et tout particulièrement le sud du pays sont les plus impactés par cette évolution. Des facteurs géographiques et sociologiques le justifient ... aux yeux des organismes bancaires.

Ajoutons que ce sont souvent les régions le moins desservies en agences et en ATM qui ont également les moins bonnes connexions internet (ce qui pose des problèmes pour gérer ses comptes à partir des ordinateurs ou des mobiles alors que les agences et self banks disparaissent dans ces mêmes régions).

Cette raréfaction de l'argent liquide a déjà, et aura encore plus à l'avenir, un impact d'abord sur la liberté des consommateurs de payer comme ils l'entendent mais aussi sur le commerce et l'économie locale. Les autorités wallonnes ne l'ignorent pas, un réel mouvement de protestation s'élève de différents côtés, la presse s'en fait d'ailleurs l'écho. Mais nous savons qu'au niveau communal également des textes ont été déposés pour demander aux élus de s'émouvoir de la question.

3. Conclusion

Test Achats estime que les banques ont, à côté de leur statut d'entreprises privées, une mission sociétale à remplir et que cela ne semble pas suffisamment les préoccuper.

Devant cette situation, il est indispensable que les pouvoirs publics, à tous niveaux, s'emparent de la problématique pour leur imposer de remplir cette mission.

Les banques ont un monopole pour ce qui est de gérer les comptes courants. Donner au client l'accès à l'argent qu'il a déposé et qui lui appartient est donc un service essentiel qu'elles doivent rendre. A notre sens, ce n'est pas aux deniers publics à assumer cette tâche.

Plusieurs propositions de loi ont été déposées au niveau fédéral pour tenter de créer un cadre visant à imposer aux banques de garantir aux consommateurs un meilleur accès à l'argent liquide que celui qui se dessine³. Test Achats a été auditionné par la Commission de l'Économie, de la Protection des Consommateurs et de l'Agenda numérique le 21 avril 2021 au sujet de ces propositions.

³ Voir notamment les propositions 55K1905001, 55K1825001, 55K1286001, 55K0976001, 55K041900.

Diverses pistes de solutions devraient être envisagées aux différents niveaux de pouvoirs :

- **Implication des représentants des consommateurs/utilisateurs dans le développement des nouveaux réseaux** : jusqu'à présent, notre organisation n'a pas été consultée dans le cadre du projet Batopin alors que celui-ci est très avancé.
- **Moratoire sur la suppression des ATM ;**
- **Gratuité obligatoire des retraits aux ATM;**
- **Gel des tarifs tant qu'un service bancaire universel n'est pas effectif⁴;**
- **Inclusion de ces problématiques dans le cadre du contrat de gestion de bpost:**
 - o Obligation d'ATM dans certains bureaux de poste;
 - o Réduction/suppression des taxes locales sur les distributeurs
- **Encadrement du cash back, à l'image de ce qui a été fait en Allemagne et en France⁵**

Test Achats remercie un fois encore le parlement Wallon de prendre la problématique du manque de guichets automatiques bancaires en considération. Elle espère qu'à tous niveaux de pouvoirs, des mesures seront prises pour protéger les consommateurs en leur garantissant un accès aisé et gratuit à leurs liquidités.

⁴ <https://www.test-achats.be/argent/payer/news/banques-service-universel>

⁵ **Le cash back en France**

La pratique du cash back en France est très encadrée. L'article L. 112-14 du Code monétaire et financier prévoit que :

Chaque commerçant décide s'il souhaite offrir ce service ou non, c'est une démarche volontaire ;

Les consommateurs-clients qui souhaitent bénéficier de ce service doivent agir pour des besoins non professionnels ;

Ce service peut être proposé à l'occasion du paiement de biens ou de services ;

Ce service n'est applicable qu'aux paiements par cartes bancaires.

Le décret 2018-1224 du 24 décembre 2018 fixe les modalités de fourniture du cash back en France :

le montant minimal d'achat par carte bancaire est de 1 € ;

le montant maximal pouvant être retiré est de 60 € ;

les sanctions applicables en cas de non respect de cette réglementation sont de 1500 € d'amende pour les personnes physiques et 7 500 € pour les personnes morales.

Le cash back est-il payant ?

Les commerçants peuvent choisir de rendre ce service payant ou non. Avant d'avoir recours au cash back demandez d'abord au vendeur si des frais seront à payer pour ce service et leur montant.

Le cash back en Allemagne

En Allemagne, vous pouvez retirer de l'argent à l'occasion d'achats dans un supermarché (Netto, Edeka, Aldi, Rewe, Norma...), une droguerie (DM...) ou une station-service (Shell...). Le montant minimal d'achat dépend des établissements, mais il est généralement de 10 à 20 €.

Le montant maximal de retrait d'argent est de 200€.

Pour pouvoir bénéficier de ce service, il faut absolument entrer son code PIN en payant par carte bancaire et pas seulement signer le reçu (comme cela se pratique couramment chez les commerçants en Allemagne).

Ce service peut être payant ou gratuit. Renseignez-vous !