

LE SCANDALE DES BANQUES PAR LE DIABLE



Digitalisation "forcée" des banques: "Payer 7 euros pour un virement papier, c'est scandaleux !", dénonce Jacqueline

Julie Duynstee , publié le 05 octobre 2020 à 06h00

Image d'illustration

De nombreux Belges sont choqués par l'augmentation de certains frais bancaires. Ce sont surtout les opérations manuelles qui sont visées. Une façon d'inciter les clients à utiliser davantage le tout digital. Mais une partie de la population ne peut pas suivre cette digitalisation accrue. Certains dénoncent cette discrimination numérique. Et le secteur bancaire, qu'en pense-t-il?

Depuis plusieurs années, les banques se tournent de plus en plus vers le digital. Le nombre d'agences a fondu et les consommateurs sont invités à réaliser leurs opérations bancaires habituelles en ligne: les virements, la consultation du solde ou encore les domiciliations.

PUBLICITÉ

Le prix des opérations manuelles en hausse

Les opérations manuelles existent encore, mais leurs coûts ont tendance à augmenter de façon exponentielle. Une situation qui heurte pas mal de personnes. *"Quelle stupéfaction que mon compagnon a eu ce matin à sa banque à Beaufays. 7 euros pour faire un virement papier, déposer ou retirer de l'argent en agence. Un vrai scandale. Une honte"*, dénonce avec force Jacqueline via notre bouton orange AlerteZ-nous.

Sur la liste des tarifs de cette banque, une opération manuelle est en effet facturée 6 euros. Un montant auquel il faut ajouter la TVA. Un retrait et dépôt d'espèces dans une agence, une émission de chèques, un virement effectué dans une agence sont considérés comme une opération manuelle.

"Vous avez pensé aux personnes âgées ?"

"J'étais tellement furieuse en apprenant ça. Mon compagnon a 55 ans. Il est indépendant. Nous avons un ordinateur et une connexion internet. C'est vrai que ce n'est pas trop compliqué pour nous d'utiliser le PC banking. Mais vous avez pensé aux personnes âgées qui ont une petite pension et n'ont pas les moyens de s'offrir le luxe de la technologie et même de s'y retrouver. Cela m'horripile", confie cette habitante de Neuville-en-Condroz.

Ma belle-mère de 86 ans n'a pas les moyens de s'acheter un smartphone et ne pourra de toute façon pas l'utiliser

"C'est le cas pour ma belle-mère qui a 86 ans. Elle est bien valide et peut se déplacer mais elle n'a pas les moyens de s'acheter un smartphone et ne pourra de toute façon pas l'utiliser. Elle est donc obligée de payer 7 euros par virement, c'est énorme à retirer d'une pension", dénonce Jacqueline.

Ces personnes, peu ou pas connectées, stressées devant un écran tactile, ont perdu la possibilité de recevoir l'aide d'un employé de la banque. Les guichets pour parler à une personne ont disparu dans les agences. Il faut à présent prendre rendez-vous pour obtenir des conseils et parler d'investissements par exemple. Parfois, même les guichets électroniques sont supprimés car ils ont trop chers à entretenir. *"Je trouve cela triste, on n'a plus aucun contact humain"*, souffle Jacqueline. *"Et ce sont les personnes les plus vulnérables qui sont les plus lésées. Cela me touche."*

Test-Achats condamne cette exclusion bancaire

Test-Achats déplore également cette situation. *"Nous ne sommes pas contre la digitalisation. Nous ne voulons pas freiner le mouvement mais on doit le faire de façon contrôlée. Il y a environ 30% de la population en Belgique qui ne parvient pas à prendre le chemin du digital à 100%. Il s'agit de personnes âgées ou précarisées qui n'ont pas accès à un PC et n'ont pas de smartphone"*, indique Jean-Philippe Ducart, porte-parole l'association de défense des consommateurs. Selon lui, posséder un ordinateur n'est d'ailleurs plus suffisant puisque de plus en plus d'opérations se réalisent via un smartphone.

Dans une récente publication, Test-Achats souligne que *"les banques semblent aujourd'hui considérer que tous leurs clients disposent d'un PC performant et protégé, d'une connexion internet, d'une imprimante, d'un smartphone sur lequel ils ont chargé différentes applications de paiement... Et qu'en plus, ils ont reçu la formation nécessaire pour maîtriser ces outils. Ce n'est évidemment pas le cas. Mais les banques semblent peu s'en soucier"*.

Le secteur se défend et souligne les avantages

Est-ce vraiment le cas ? Nous avons posé la question à Febelfin, la fédération belge du secteur financier. *"C'est un problème bien connu qui fait écho à une transformation que les banques connaissent"*, assure Rodolphe de Pierpont. *"Je conçois que c'est frustrant pour certaines personnes parce qu'elles sont des habitudes et n'ont pas envie de changer leur manière de faire. Mais s'il y a moins d'agences, c'est parce qu'il y a moins de visites. En moyenne, un client se rend une fois par an en agence pour obtenir des conseils personnalisés. Il est satisfait d'avoir un meilleur contrôle sur son budget et de pouvoir réaliser des opérations au moment et à l'endroit qu'il souhaite grâce au digital. Il n'a plus besoin de prendre un rendez-vous en agence et de devoir prendre congé pour le faire"*, explique-t-il.

Le porte-parole de Febelfin insiste également sur le fait que la majorité des banques belges ne sont pas 100% digital. *"Leur force est justement d'être multicanal, en offrant toujours des alternatives manuelles. Même si le nombre d'agences a diminué, elles existent toujours. Cela permet d'offrir des conseils personnalisés aux consommateurs"*, souligne Rodolphe de Pierpont.

Un monde qui se digitalise

Selon lui, le monde actuel se tourne de plus en plus vers la digitalisation, d'autant plus en cette période de crise sanitaire où les rencontres sont à éviter. *"C'est le défi de notre société. Comment veiller à ce qu'un maximum de personnes puissent avoir accès au digital car le secteur bancaire n'est pas le seul concerné. Il y a par exemple de plus en plus de médecins généralistes qui demandent de prendre un rendez-vous pour une consultation en ligne. On se dirige aussi vers une déclaration fiscale*

digitalisée. Il faut se débrouiller pour pouvoir réaliser les opérations de base et acquérir une certaine autonomie", estime le porte-parole. "C'est essentiel mais, pour certaines personnes, ce sera compliqué voire impossible", admet-il.

Quelles solutions pour les personnes frileuses face à un écran ?

Face à ce constat, quelles solutions le secteur financier propose-t-il ? "Une option est de se rendre dans sa banque et d'utiliser les terminaux pour réaliser des opérations et encoder des données", propose Rodolphe de Pierpont. Reste que l'utilisation d'un écran tactile n'est pas toujours facile pour tout le monde et que ces appareils sont supprimés dans certaines agences. "Il existe aussi des aides comme des centres qui donnent un accès public au numérique. Des espaces avec des ordinateurs dans les villes où les gens peuvent se familiariser avec l'outil numérique sans devoir en posséder eux-mêmes", indique le porte-parole. Reste à avoir ce genre d'infrastructure près de son domicile et y avoir réellement accès.

"Et puis, nous menons aussi une initiative avec la fondation Roi Baudouin pour informer les personnes concernées, essentiellement les seniors, sur la façon dont tout cela fonctionne. Il y a souvent une appréhension causée par le manque de connaissance. Mais une fois que les gens obtiennent l'information, l'outil est démythifié. Et quand ils l'adoptent, ils sont en général satisfaits. Ils trouvent cela efficace. Tout cela est réalisé avec l'optique d'inclusion digitale du plus grand nombre", assure Rodolphe de Pierpont.

"Des séances d'information comme solution cosmétique"

Une réponse qui irrite quelque peu Test-Achats. L'association admet volontiers qu'il existe des avantages évidents à la digitalisation bancaire mais aussi des inconvénients majeurs. "Febelfin s'obstine à ne voir que les avantages et propose des séances d'information comme solution cosmétique au problème. C'est du "bullshit". Les personnes concernées n'y passeront certainement pas. Les personnes de 80 ans ne passeront pas au tout digital. Et on ne peut pas les négliger", insiste Jean-Philippe Ducart.

Des tarifs toujours plus élevés

L'organisation pointe également du doigt la hausse répétée des tarifs qui discrimine ces personnes exclues du digital. "La tarification est un élément important. Le secteur dévie le débat en disant que les tarifs en Belgique ne sont pas plus hauts que la moyenne européenne. Le problème c'est de faire payer les opérations manuelles. 7 euros pour un virement papier, c'est scandaleux. C'est discriminatoire. Et cela se dégrade de façon délibérée d'année en année", déplore le porte-parole de Test-Achats. C'est bien cette stratégie de dissuasion menée par les banques qui dérange aussi bien les clients que l'association.

Febelfin justifie ces tarifs tout en soulignant qu'il s'agit de décisions commerciales. "Les flux papier nécessitent un traitement manuel pour l'encodage des données et c'est cela qui est tarifé. En tant que secteur, nous ne commentons pas les tarifs puisque ceux-ci résultent d'une liberté commerciale", réagit Rodolphe de Pierpont.

La demande de Test-Achats: élargir le service bancaire de base

Test-Achats n'en démord pas. Pour l'association, il faut proposer des alternatives aux tarifs raisonnables à ces personnes qui ne peuvent pas prendre le train du digital. L'organisation propose notamment d'élargir [le service bancaire de base](#) à ceux confrontés à cette situation. De quoi s'agit-il ? Certaines personnes, qui se trouvent généralement dans une situation financière compliquée, peuvent se trouver dans l'impossibilité d'avoir un compte à vue auprès d'une banque. Leur compte a été soldé et les banques refusent l'ouverture d'un nouveau compte. Un épineux problème pour recevoir de l'argent ou en retirer.

La loi impose donc aux banques d'offrir un service bancaire de base pour pouvoir réaliser certaines opérations comme les virements, les retraits d'argent, les dépôts. Il y a une série de règles à respecter. La banque peut vous demander un montant maximum de 16,26 euros. Un montant adapté chaque année en fonction de l'indice des prix à la consommation.

Une pétition en ligne

"Il faut un service de dépannage par rapport la digitalisation à 100%", martèle Test-Achats qui a sensibilisé à plusieurs reprises les autorités, Febelfin et la Banque nationale à ce problème. Il y a un an, l'organisation a [lancé une pétition](#) sur son site contre la hausse des frais bancaires afin de faire pression sur le secteur bancaires et les acteurs politiques concernés. "Pour l'instant, nous avons collecté 25.000 signatures, c'est un très bon chiffre. Et les gens vont encore s'indigner et se mobiliser. On a tous quelqu'un dans son cercle qui ne peut pas passer au tout digital", souligne Jean-Philippe Ducart qui compte bien remettre ce dossier "urgent" sur la table du nouveau ministre fédéral des Finances.

De son côté, Rodolphe de Pierpont souligne qu'un retour en arrière pour le secteur bancaire est impossible. *"Nous n'allons pas revenir à une situation comme il y a 30 ans. Les cabines téléphoniques ont disparu puisque chacun possède un téléphone fixe à la maison et/ou un téléphone mobile. Et on s'est rendu compte que c'était plus pratique. C'est la même chose pour le secteur bancaire, le digital est plus facile et pratique", martèle-t-il.*