



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

« Eficash »

Question écrite n° 20081

## Texte de la question

M. Stéphane Peu interroge M. le ministre de l'économie et des finances sur la stratégie de la Banque Postale vis-à-vis des publics fragiles *via* son service « Eficash ». Héritière des services financiers de La Poste, la Banque Postale assure depuis 2005 un ensemble de services bancaires dont certains relèvent d'une mission essentielle à la vie courante d'un très grand nombre de citoyens, et notamment les moins fortunés. C'est le cas des possibilités de paiement en espèce *via* le service « Eficash ». Or il aurait été constaté, dans le secteur du logement social en particulier, une évolution très importante qui remet en question les fondements même de l'intérêt général et de l'attention que cette institution devrait porter aux publics économiquement fragilisés. Ainsi, la Banque Postale imposerait actuellement une hausse sans précédent des frais associés à ce service : une illustration peut être donnée par un bailleur dont le tarif passerait de 3,80 euros par dépôt mensuel à 8 euros. Si les fondements avancés de cette augmentation sont connus (coût de traitement, principe de libre concurrence, interdiction de vente à perte,...), il n'en reste pas moins que la stratégie commerciale mise en œuvre par la Banque Postale pose question sur la forme puisque, sous couvert de discussions, elle semble conditionner des hausses légèrement plus mesurées de tarification à des engagements très lourds (pieds de compte très élevés, augmentation drastique des montants d'encours de livret A ou d'emprunts long terme,...). Au-delà, cette situation pose surtout une question de fond car, les conséquences en termes de frais de gestion étant trop lourdes au moment même où des efforts très importants sont attendus sur ce champ, nombre de bailleurs vont être contraints soit de ne plus offrir cette option aux locataires, soit de leur répercuter ces frais. Dès lors, c'est bien l'enjeu de l'intérêt général qui est posé s'agissant de populations dont l'attachement traditionnel à La Poste est basé tant sur son positionnement original que sur les difficultés de bancarisation qu'ils peuvent rencontrer du fait de leurs difficultés économiques. Il lui demande ce qu'il entend mettre en œuvre pour revoir cette stratégie commerciale et adopter une autre option qui ne remettrait pas en cause le positionnement de la Banque Postale vis-à-vis des publics fragilisés.

## Texte de la réponse

Le service Eficash est une offre de La Banque Postale qui permet de payer des factures et quittances en espèces auprès d'un bureau de poste en bénéficiant de démarches simplifiées, telles que l'automatisation du paiement ou la possibilité de paiements fractionnés. Les bailleurs sociaux sont les principaux souscripteurs de cette offre, pour permettre le paiement en espèce des loyers. Le renforcement de la réglementation a conduit à une augmentation du coût de ce service facturé aux bailleurs sociaux. Cette tarification procède de la stratégie commerciale de La Banque Postale avec ses clients bailleurs sociaux, tout en étant encadrée par des règles concurrentielles strictes en matière de refacturation du coût du guichet. Ni le ministre ni ses services ne peuvent intervenir dans les relations contractuelles entre un établissement de crédit et sa clientèle, celles-ci relevant du droit privé. La décision des bailleurs sociaux de refacturer ensuite tout ou partie des frais du service auprès des débiteurs finaux ne relève pas de La Banque Postale. Le service Eficash n'est pas associé à la mission d'accessibilité bancaire, définie aux articles L. 518-25 et L.221-2 du code monétaire et financier, qui est confiée à La Banque Postale et fait l'objet d'un suivi par l'Etat. Au titre de cette mission, La Banque Postale doit ouvrir à

toute personne qui le demande un livret A, dont les fonctionnalités sont totalement gratuites et adaptées aux besoins d'une population éloignée du système bancaire traditionnel. Elles permettent ainsi, notamment, d'effectuer des dépôts et retraits dès 1,50 € comme de domicilier les prélèvements de loyers des bailleurs sociaux ou des factures d'eau et d'énergie. La stratégie commerciale de La Banque Postale sur le service Eficash ne remet donc pas en cause son positionnement au titre de sa mission de service public aux personnes exclues de la bancarisation. Par ailleurs, La Banque Postale a confirmé son engagement à l'égard des publics en situation de fragilité financière, et a ainsi procédé en 2019 (i) au gel des tarifs bancaires et (ii) au plafonnement des frais d'incidents bancaires à 25€ par mois pour tous les clients financièrement fragiles et à 20€/mois et 200€/an pour ceux qui souscrivent à l'offre spécifique.

## Données clés

**Auteur :** [M. Stéphane Peu](#)

**Circonscription :** Seine-Saint-Denis (2<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 20081

**Rubrique :** Banques et établissements financiers

**Ministère interrogé :** [Économie et finances](#)

**Ministère attributaire :** [Économie et finances](#)

## Date(s) clé(s)

**Date de signalement :** Question signalée au Gouvernement le 30 septembre 2019

**Question publiée au JO le :** [4 juin 2019](#), page 5063

**Réponse publiée au JO le :** [12 novembre 2019](#), page 9956