



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Le risque d'exclusion bancaire lié à la digitalisation

Question écrite n° 35911

### Texte de la question

Mme Audrey Dufeu alerte M. le secrétaire d'État auprès des ministres de l'économie, des finances et de la relance, et de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la transition numérique et des communications électroniques, sur le risque d'exclusion bancaire lié à la digitalisation. Les banques se sont digitalisées pour offrir, en ligne, les mêmes services que dans leurs agences. Désormais, les citoyens peuvent réaliser pratiquement l'ensemble des démarches bancaires en ligne, que ce soit pour consulter leurs comptes, faire un virement ou encore demander une carte de paiement. Cette digitalisation s'avère complexe pour un grand nombre d'utilisateurs. La multiplication des démarches de sécurité ainsi que la difficulté pour certains utilisateurs à s'approprier les outils numériques entraîne l'exclusion bancaire d'un grand nombre d'utilisateurs. Cela est d'autant plus problématique dans les zones touchées par la fermeture de guichets et où le numérique peut alors devenir le seul accès à ces services. En dix ans, les banques françaises ont fermé 2 000 points de ventes. Cette dynamique s'accélère, et, à terme, c'est plus d'un tiers des agences bancaires qui devraient disparaître. Les personnes exclues du numérique sont pénalisées économiquement par cette digitalisation. Par exemple, pour effectuer un virement simple : cette opération gratuite, lorsqu'elle est opérée en ligne, devient payante lorsqu'elle est réalisée au guichet. Aussi, elle l'interroge sur les actions que le Gouvernement compte mettre en place afin que l'exclusion numérique ne se traduise pas à terme par une exclusion bancaire.

### Texte de la réponse

Le Gouvernement est conscient que l'accès aux services bancaires est un facteur important de la cohésion des territoires. La France est le second pays d'Europe en termes de densité des réseaux d'agences bancaires (549 agences par million d'habitants) bien au-delà de la moyenne européenne (255 agences par million d'habitants). En outre, même s'il a été effectivement constaté une baisse d'agences bancaires sur le territoire français, cette diminution est moins marquée en France que dans les autres principales économies de la zone euro ; entre 2009 et 2019 la diminution du nombre d'agences est de 6,5% en France contre 30,1% en moyenne au sein de la zone euro (sources : Fédération bancaire française, BCE, EU structural financial indicators). Il convient toutefois de rappeler que les organes de gouvernance des groupes bancaires sont les seuls chargés de définir les choix stratégiques et opérationnels de l'organisation de leurs réseaux. Concernant les offres numériques, elles sont présentées comme un service complémentaire et non comme une alternative au modèle de l'agence et de la fourniture de services bancaires traditionnels. Si la majorité des groupes bancaires français ont développé des services bancaires en ligne, c'est pour répondre à une aspiration d'une partie de la clientèle de pouvoir disposer de nouveaux services accessibles par d'autres canaux. Effectivement, les nouvelles règles de sécurisation des opérations à distance, notamment en matière de paiement, ont mené au développement de solutions d'authentification plus performantes, qui ont pour but de permettre aux banques de réduire les risques de fraude. Si certains clients doivent encore se familiariser avec ces nouvelles solutions, qui sont toujours en cours de déploiement, la diffusion de ces solutions à distance représente en pratique un gain important pour la majorité des clients. Il peut être rappelé par ailleurs que, dans leurs relations avec leurs établissements bancaires, les

clients ont toujours, conformément aux dispositions du code monétaire et financier, la possibilité de demander, dès lors que ce n'est pas incompatible avec le service fourni, le maintien de l'utilisation de support papier pour la transmission des documents d'information. Enfin, les populations qui pourraient se sentir démunies face aux nouvelles technologies doivent néanmoins pouvoir continuer à disposer d'un accès à un canal de proximité, si tel est leur choix, pour la réalisation de leurs opérations. Le Gouvernement a ainsi rappelé à plusieurs reprises son attachement à un ancrage territorial des établissements. Toutefois, le maintien de ces services s'effectue nécessairement, au regard de la liberté commerciale dont ils disposent, selon des modalités qu'il appartient aux établissements bancaires de définir. Le Gouvernement restera donc vigilant à la transformation numérique et continuera d'œuvrer pour améliorer l'accessibilité bancaire sur tous les territoires français.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Audrey Dufeu](#)

**Circonscription :** Loire-Atlantique (8<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 35911

**Rubrique :** Banques et établissements financiers

**Ministère interrogé :** [Transition numérique et communications électroniques](#)

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [2 février 2021](#), page 877

**Réponse publiée au JO le :** [18 mai 2021](#), page 4227