



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Les inégalités d'accès aux services bancaires.

Question écrite n° 36080

Texte de la question

Mme Audrey Dufeu alerte M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur les inégalités d'accès aux services bancaires. Les banques se sont digitalisées afin d'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. 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. La numérisation est un facteur d'exclusion pour les personnes précaires. En Belgique, des études montrent que les personnes ne pouvant utiliser les services en ligne proposés par les banques paient jusqu'à sept fois plus de frais bancaires que les utilisateurs des services numériques. Aucune étude de ce type n'a été menée en France. La hausse des prix des opérations au guichet face à la gratuité de celle en ligne étaye l'hypothèse de frais bancaires plus élevés pour les personnes ne pouvant utiliser les services bancaires en ligne. Elle l'interroge sur les mesures que compte prendre le Gouvernement afin que limiter les inégalités causées par la digitalisation des banques et limiter l'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^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 36080

Rubrique : Banques et établissements financiers

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [9 février 2021](#), page 1035

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