

RELATION BANQUE-CLIENTS “NOUS SERONS PRÊTS AVANT LES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES”



Philippe Stoltz

Responsable crédit à l'habitat et relations de place
BNP Paribas

Membre du CCSF

Comme les autres établissements bancaires, BNP Paribas devra annoncer d'ici au 1^{er} juillet 2005 le contenu et les tarifs de sa nouvelle gamme de moyens de paiement alternatifs.

INTERVIEW

La mise à disposition d'une gamme de moyens de paiement alternatifs pour les clients n'ayant plus accès aux chèques a été décidée par le Comité consultatif du secteur financier du 9 novembre 2004. Parallèlement, les acteurs du secteur public devront développer leur capacité à accepter ces moyens de paiement, notamment au travers de terminaux de paiement électroniques.

■ Où en sont vos travaux dans l'élaboration d'une gamme de paiements alternatifs ?

Conformément aux engagements pris par la profession, les établissements bancaires annonceront le contenu de leur offre et les tarifs au plus tard le 1^{er} juillet 2005. La commercialisation de cette offre inter-

viendra pour la plupart des banques dont BNP Paribas, au courant de l'été. Quant au contenu, des discussions ont notamment eu lieu sur le fait d'inclure ou non des chèques de banque dans cette gamme ; les banques opposées à cette mesure craignent qu'elle n'aille pas dans le sens des incitations données aux administrations à se convertir à des moyens de paiement alternatifs ; quant aux autres, dont BNP Paribas fait partie, elles estiment qu'il serait difficile d'exclure totalement les chèques de banque dans la mesure où le service bancaire rattaché au droit au compte en comprend.

Sur la tarification potentielle, nous en restons pour le moment à l'ordre de grandeur qui avait été cité par Nicolas Sarkozy, d'environ 3 euros par mois...

■ Comment s'expliquent les délais entre l'annonce de l'offre et sa commercialisation ?

La mise en œuvre de cette gamme nécessite certains investissements. Sur le plan technique, il faut réadapter des infrastructures déjà utilisées pour gérer le service bancaire fourni dans le cadre du droit au compte, à une

offre de services élargie et payante. Sur le plan juridique, une convention de compte spécifique est en cours de rédaction, puis il faudra en organiser l'impression et la distribution au sein de notre réseau. Cela étant, nous serons prêts pour le milieu de l'été, sans doute bien avant les administrations qui doivent de leur côté s'organiser pour accepter d'autres paiements que les chèques.

■ Où en sont, selon vous, les administrations ?

Un test a été lancé sur deux départements pilotes, la Seine-Saint-Denis et la Sarthe pour accélérer l'acceptation des paiements par cartes. Les résultats n'en seront connus qu'en fin d'année. Compte tenu, par ailleurs, du nombre de régions municipales existantes en France, je ne crois pas que les paiements alternatifs puissent être généralisés dans ces entités avant un ou deux ans.

De mon point de vue, un signe fort socialement serait de développer rapidement de nouvelles formes de paiement pour les services les plus utilisés comme les cantines ou les sorties scolaires.

■ À qui s'adresseront ces offres alternatives ?

Elles s'adressent en théorie aux personnes qui n'ont pas de chèquiers, c'est-à-dire les interdits bancaires ou judiciaires, ainsi que les clients à qui les banques ne souhaitent pas délivrer de chèques. En revanche, il nous paraît clair qu'elles ne concernent pas les clients qui, pour diverses raisons, ne veulent pas de chèquiers. Elles n'ont pas vocation à se substituer à des offres de produits plus classiques, d'autant que les moyens de paiement inclus dans la gamme alternative peuvent avoir des caractéristiques différentes des produits proposés dans les autres packages, par exemple des cartes avec des plafonds plus limités.

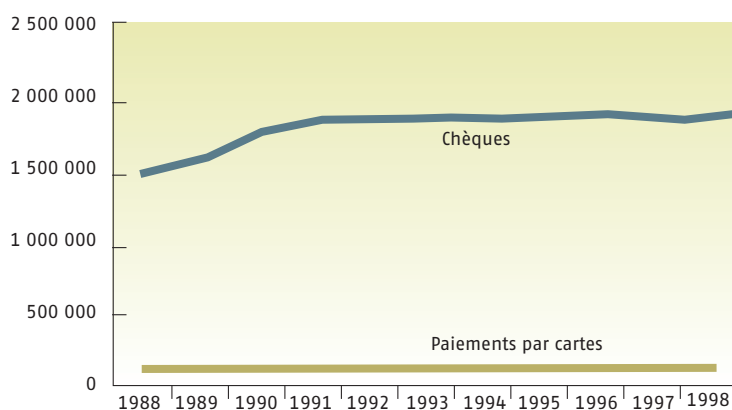
La question peut aussi se poser dans des situations particulières comme le cas d'un client qui devient interdit bancaire dans un autre établissement, mais qui ne présente aucune difficulté dans nos livres : à l'heure actuelle, ce client verra sa convention de compte modifiée pour limiter les risques potentiels. Par exemple, sa carte Visa est remplacée par une carte à débit immédiat ; le prix payé est également réajusté. Mais il n'y a pas de raison que ce client, sans histoire dans nos agences, soit dirigé vers la version encore plus basique d'offre que constitue la gamme alternative.

■ Que pensez-vous de la demande des associations de consommateurs d'instaurer également un service bancaire de base universel ?

Avec trois catégories de conventions proposées à nos clients : les conventions classiques, les gammes alternatives et les services du droit au compte, il n'y a pas besoin d'un service de base bancaire universel. Notons par ailleurs que dans les pays où a été instauré ce type de service, comme le constate le rapport du Conseil de la concurrence saisi à la

INSTRUMENTS DE PAIEMENT

Évolution des chèques et des paiements par cartes échangés dans les systèmes depuis 1988



Source : Banque de France

demande de la CLCV, l'État contribue à son financement auprès des banques. C'est sans doute ce que les banques auraient déjà dû négocier lors de la mise en œuvre du droit au compte.

Cela étant, le développement de la gamme alternative devrait permettre d'assouplir les politiques commerciales et de limiter les procédures contraignantes de recours au droit au compte : mieux vaut en effet proposer à un client une offre sans risque, faiblement tarifée, de type alternative, que refuser une ouverture de compte et entamer une procédure de droit au compte qui aboutira au final à une ouverture, contrainte et forcée, via la Banque de France. D'autant que la banque peut aussi espérer un retour à meilleure fortune de son client. C'est un discours a priori bien accepté par les conseillers du réseau.

■ Les travaux menés autour de la gamme alternative ont-ils été l'occasion de réfléchir plus généralement à l'avenir du chèque ?

Le nombre des paiements par chèque diminue en France depuis quelques

années. Cependant, ce moyen de paiement va probablement perdurer : il est légalement nécessaire en France pour le paiement de certaines opérations de gros montants. Il reste un moyen de paiement répandu également à l'étranger, même s'il peut être utilisé de façon très différente : aux États-Unis par exemple, il sert dans les occasions où nous avons tendance à recourir aux prélèvements : paiements des factures d'électricité, eau, téléphone, etc. Finalement, le seul moyen d'abaisser son coût de traitement pour une banque serait d'alléger l'ensemble du formalisme juridique qui l'entoure : inscriptions des impayés à un fichier central, suivi des régularisations, garantie des petits montants. L'expérience montre que cet encadrement, notamment destiné à faire pression sur les consommateurs pour éviter des utilisations abusives, n'a pas eu d'effets : le nombre d'impayés se maintient toujours au même niveau. ■

Propos recueillis par Élisabeth Coulomb