

## Pourquoi un tel désamour entre les Français et leur banquier ?

*Alors que la confiance est à la base du métier de banquier, force est de constater que celle-ci n'est pas forcément au rendez-vous. MoneyVox – site d'information sur la finance personnelle – a réalisé un sondage exclusif avec l'institut YouGov<sup>1</sup> qui montre ainsi que 50% des clients considèrent que le banquier fait passer ses intérêts avant celui du client, et 40% ne voient pas leur conseiller comme un partenaire pour leurs projets ! Plus largement, le métier de banquier semble souffrir d'un large désamour, comme le montrent à la fois les difficultés de recrutement du secteur ou le saccage régulier des agences bancaires lors des manifestations. Pourquoi le métier de banquier souffre-t-il d'une telle image ? Est-il vraiment un privilégié ?*

*MoneyVox s'est intéressé à la relation qu'entretiennent les Français avec leurs banques, à la réalité du métier...et aux moyens de réconcilier clients et banquiers.*

### Banquier, un commerçant pas comme les autres...

Le métier de banquier multiplie les exceptions par rapport aux commerces classiques. C'est un des rares commerçants qui a le **droit de refuser de vendre** - d'ouvrir un compte - à un client. Alors même qu'il est, dans les faits, **obligatoire d'avoir un compte en banque** pour percevoir son salaire et avoir une activité économique normale ! Si le dispositif du droit au compte existe pour limiter cette incohérence, ce n'est pas le cas dans le domaine des crédits, où le banquier prend alors un **rôle de juge mal supporté** par les clients, étudiant le comportement quotidien du candidat emprunteur, épiluchant ses relevés de compte... Un refus de crédit est alors souvent vécu, par ce dernier, comme une remise en cause de son mode de vie plutôt qu'une manière d'éviter d'aggraver sa situation financière.

« De même, c'est un des rares commerçants qui **gagne de l'argent...grâce à l'argent de ses clients**. D'où une extrême sensibilité de leur part sur le sujet des frais bancaires, dont l'existence même est souvent jugée illégitime. En totale décorrélation avec leur importance dans le budget de ménages : en moyenne – et sans incident – les services bancaires coûtent 10 à 20 € / mois, contre par exemple 80 € pour l'électricité ou 100 € pour les transports quotidiens ! » ajoute **Maxime Chipoy, Président de MoneyVox**. Enfin, le banquier est **le seul commerçant qui a une visibilité directe sur le compte du client, et surtout, qui peut y intervenir directement** sans demander son autorisation ! Prérogative que seul l'Etat partage avec lui, et qui se double du « retour du juge » quand il s'agit **de frais de découvert ou d'incidents**, où les montants prélevés sont souvent vus par les clients comme étant sans rapport avec le « dommage » créé à la banque par la situation.

---

<sup>1</sup> Sondage YouGov pour MoneyVox, réalisé du 02 au 03 juin 2021 sur 1068 personnes représentatives de la population française

## Le banquier, un « requin » privilégié ?

Le banquier du quotidien souffre également de la confusion avec son « lointain cousin » de la banque d'affaire, de la haute finance et du trading. C'est ainsi que **26% des répondants à notre sondage considèrent leur banquier « comme un requin », et 36% comme un privilégié !**

*« Le modèle de banque universelle, dominant en France, n'aide pas à la clarté en regroupant sous les mêmes marques les activités de détail – comptes bancaires, moyen de paiement, crédit immobilier ou consommation – et les activités de banque d'affaires ou de trading, qui défraient régulièrement la chronique par leurs bonus ou leurs scandales. D'où une multiplication des incivilités : **5 222 agressions en 2019 pour les seules banques de l'AFB**<sup>2</sup> » analyse Maxime Chipoy.*

Pourtant, les données de la profession dévoilent **des salaires modestes, surtout en début de carrière**. D'après le cabinet de recrutement Hays, un chargé de clientèle particuliers avec un Bac +3 touche une rémunération moyenne de 26 à 28 000 € bruts /an, soit **environ 1 700 € nets par mois, hors primes**. Un salaire plus bas de 1 300 € nets, se rapprochant du SMIC donc, hors Ile-de-France. En fin de carrière, ce montant tourne autour de 38 000 € bruts /an, soit 2 500 € nets mensuels.

Plus que le salaire net, **ce sont les avantages liés qui permettent au métier de conseiller bancaire de rester attractif** : la possibilité de faire carrière au sein du même établissement, l'existence – du fait de la taille des banques – d'intéressement et de participation pouvant représenter 3 ou 4 mois de salaire, un nombre de RTT souvent important ou des comités d'entreprises bien dotés.

## La rémunération variable collective, un dispositif insuffisant contre les conflits d'intérêt

*« L'importance des objectifs commerciaux dans le salaire du « banquier du coin » renforce sans doute cette vision du conseiller « requin », celui-ci devant, **en réalité, plus souvent vendre que conseiller**. D'où ce chiffre préoccupant : **1 Français sur 2 pense que les banquiers font passer leur intérêt avant celui des clients !** » indique Maxime Chipoy de MoneyVox.*

Si depuis la crise de 2008, les objectifs commerciaux ne sont plus individuels, mais souvent au niveau de l'agence, **la rémunération variable et les primes ont de plus en plus tendance à augmenter** et nuisent indubitablement à la qualité du conseil et à la relation de confiance entre le « conseiller » et son client. Elles pèsent aussi sur la charge de travail : 74% des salariés estimaient en 2021 avoir une charge excessive de travail<sup>3</sup>. A cela s'ajoute une autonomie très limitée des banquiers en agences – recherchée par les directions commerciales pour éviter une trop grande proximité entre conseillers et clients - et le faible niveau de délégation dont ils disposent pour répondre aux demandes des clients.

## 68% des Français pour une banque « service public gratuit »

*« Toujours d'après notre sondage, **68% des Français considèrent que la banque devrait être un service public gratuit**. Pourquoi une telle demande pour la banque, alors qu'on ne trouve pas ce type de revendication pour l'alimentation ou le logement, biens pourtant plus essentiels ? » s'interroge Maxime Chipoy, de MoneyVox.*

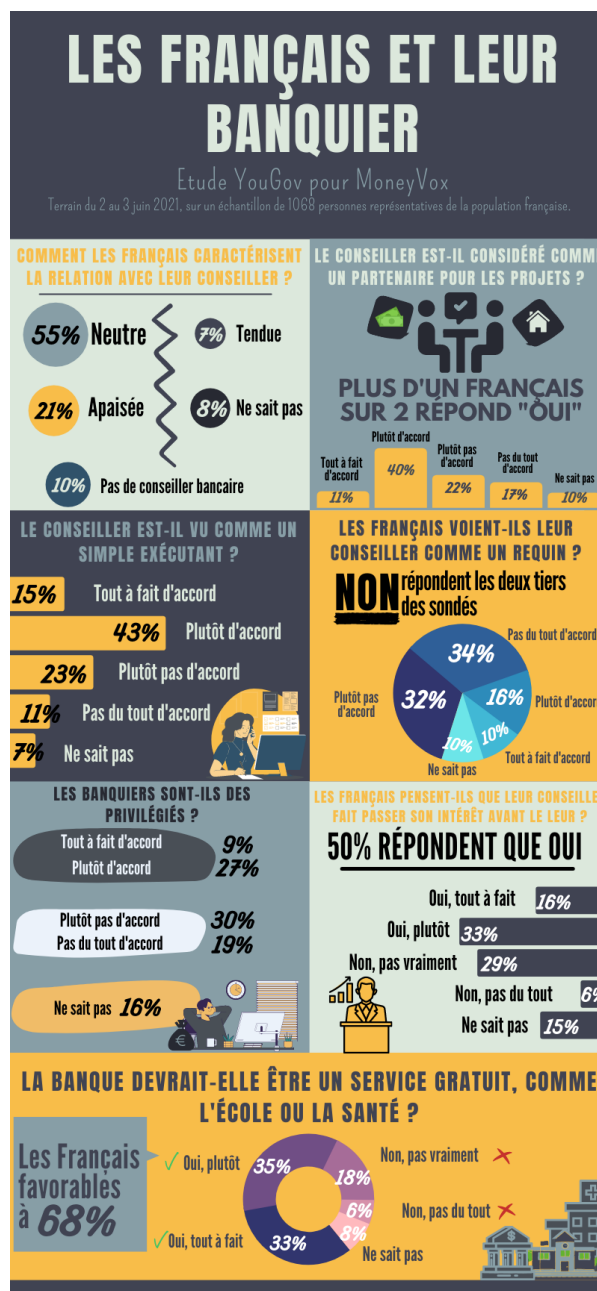
---

<sup>2</sup> Association Française des banques, regroupant la grandes banques commerciales (BNP, Société Générale, LCL...), mais pas les banques comme Crédit Agricole ou Caisses d'Épargne...

<sup>3</sup> Source : enquête sur les risques psychosociaux, SNB/CFE-CGC, 2021

Ce résultat est sans doute le fruit de l'histoire : nationalisées à la Libération et **établissements publics jusque dans les années 80**, une grande part des Français a connu et a été équipée par des banques « service public ». L'obligation de posséder un compte bancaire pour vivre sa vie de tous les jours renforce encore cette idée, ainsi que **l'existence d'un « droit au compte »** ou d'un établissement – La Banque Postale – chargé d'une mission d'accessibilité bancaire.

Ajoutons que le monde politique contribue à cette perception, **les pouvoirs publics intervenant régulièrement pour encadrer les pratiques bancaires** – en particulier sur la tarification des incidents, le traitement des clients en difficultés, mais aussi pour laisser ouvert le « robinet » du crédit aux entreprises. Un parti politique est même allé jusqu'à proposer lors des précédentes élections présidentielles de créer un Pôle public bancaire et de nationaliser une partie des établissements !



## Comment réconcilier banquiers et clients ?

Si le désamour est profond entre les clients et leurs banquiers et qu'il n'existe sans doute pas de solution miracle, des pistes restent à creuser pour les réconcilier. D'une manière générale, le modèle économique actuel – pour résumer, des crédits accordés à faible coût aux meilleurs clients, compensés par des frais de compte courants et d'incidents élevés visant plutôt les plus modestes – doit être rééquilibré pour bénéficier à tous. La perception directe de frais sur le compte doit cesser : tous les autres prestataires envoient au minimum une facture en ligne, il n'y a pas de raison que les banquiers soient les seuls à ne pas avoir à le faire. La part variable commerciale du conseiller – s'il veut pouvoir continuer à être appelé ainsi – doit être limitée, et leur autonomie renforcée dans leurs prises de décisions. Dernier sujet, et non des moindres : la question des liens entre banque de détail et banque d'affaires doit être re-posée après l'occasion ratée de la loi de 2013. Est-ce un hasard si les enseignes bancaires ayant la meilleure image sont celles n'ayant pas d'activité d'affaires ?

-----

### **À propos de MoneyVox :**

Créé en 2003, MoneyVox (anciennement cBanque) est un site d'actualités, d'explications et de comparatifs sur la finance personnelle et le budget. MoneyVox traite de multiples sujets comme la banque au quotidien, les moyens de paiement, les produits d'épargne, les crédits, les impôts, la retraite, les assurances ou l'énergie. L'équipe se compose aujourd'hui d'une dizaine de journalistes et de professionnels du web. Le site héberge également un forum très actif sur les questions financières.

### **Contacts presse**

Agence 3i Com

Edith Lasry-Segura & Meriem Kadari

06 50 55 46 57 - 06 48 15 94 16

[edith@agence3icom.fr](mailto:edith@agence3icom.fr) - [meriem@agence3icom.fr](mailto:meriem@agence3icom.fr)