

Paris, le 3 septembre 2018

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### **Les banques plafonnent les frais d'incidents de paiement pour les clients de l'Offre Spécifique Clientèles fragiles**

Afin de contribuer positivement à l'inclusion bancaire de chacun, la Fédération bancaire française (FBF) publie un bon usage professionnel, à destination des clients identifiés comme fragiles financièrement et souscrivant à l'offre spécifique prévue par la loi, qui prévoit la mise en place par chaque banque d'un plafond pour l'ensemble des frais liés aux incidents de paiement.

Les banques s'engagent à renforcer la promotion des services d'alerte et d'information auprès de tous leurs clients dans une optique de prévention des incidents de paiement.

Elles s'engagent également à participer activement aux travaux visant à apporter des solutions aux problèmes liés aux représentations de prélèvements pouvant générer des incidents en cascade, avec l'ensemble des acteurs concernés.

#### **Un plafond des frais d'incidents de paiement pour tous les titulaires de l'offre spécifique.**

La profession bancaire a participé activement aux travaux de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) et du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), relatifs aux personnes identifiées comme fragiles financièrement. Ces travaux ont démontré l'intérêt de promouvoir la souscription de l'offre spécifique.

Le « bon usage professionnel » publié ce jour vient réaffirmer la mobilisation complète des banques et poursuit deux objectifs :

- améliorer le contenu de l'offre spécifique via l'engagement pour chaque banque de définir individuellement un plafond global des frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement ;
- rappeler l'engagement de chaque banque à promouvoir et diffuser de manière volontariste l'offre spécifique auprès de la clientèle éligible.

Les banques ont pris bonne note du souhait de Bruno Le Maire, ministre de l'économie et des finances, de mieux prendre en compte les difficultés liées aux incidents de paiement des clientèles fragiles financièrement. Chaque établissement bancaire, dans le respect du droit de la concurrence, mettra donc en place, pour la clientèle bénéficiant de l'offre spécifique, un plafonnement global qui permettra de réduire très significativement les frais facturés en cas d'accumulation d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte. Ce niveau global de plafonnement sera fixé librement par chaque banque, en fonction notamment de ses propres coûts.

Les banques continueront ainsi à être pleinement mobilisées pour accompagner les clients qui s'inscrivent dans la démarche positive de souscription à l'offre spécifique.

Ce bon usage viendra renforcer la dynamique de diffusion de l'offre spécifique : le nombre de bénéficiaires a augmenté de 40 % en 2017, selon le rapport de l'OIB. Les banques poursuivent la mise en œuvre des préconisations de l'OIB pour favoriser cette diffusion, qui constitue « la voie la plus efficace pour limiter les frais bancaires facturés aux populations fragiles » selon la Banque de France<sup>1</sup>.

Les banques partagent l'ambition du ministre d'une augmentation très significative du nombre de nouvelles souscriptions de l'offre spécifique. Dans cet objectif, les banques s'engagent à contacter individuellement chaque client éligible en utilisant les moyens d'information et de communication qu'elles jugent les plus appropriés. Il est rappelé que cette offre peut être un moyen de faire face à des difficultés transitoires, ce qui signifie que les clients qui souhaitent en bénéficier à un certain moment ont la liberté de revenir vers d'autres catégories d'offres bancaires.

### **Prévention des incidents de paiement pour tous les clients.**

Les banques mettent à la disposition de tous leurs clients des services d'information et d'alerte sur la situation de leur compte, dans une optique de prévention des incidents de paiement et d'accompagnement (SMS, notifications d'applications, ...). Elles en feront la promotion systématique, au moins une fois par an, auprès de leurs clients. Un service de cette nature est déjà inclus dans l'offre spécifique, dont le tarif est plafonné à 3 euros par mois.

La profession prend en compte la proposition du CCSF concernant les cas de double facturation des rejets de prélèvements et travaillera avec les acteurs concernés pour rechercher une solution à ce problème. La prise en compte des propositions du rapport du CCSF sur les frais d'incidents par chacun de ses membres vise à améliorer encore la prévention des incidents de paiement et à favoriser un dialogue, le plus tôt possible, entre le client et les différents conseillers (bancaire, associations, ...) afin d'éviter une possible accumulation d'incidents et ses conséquences.

Les banques réaffirment à cette occasion la nécessité d'améliorer la prévention des difficultés en développant encore l'éducation budgétaire, conformément aux conclusions du Comité stratégique d'éducation financière du 3 juillet 2018. Elles sont pleinement mobilisées par des actions locales de prévention et mettent leur programme « les clés de la banque » à la disposition des pouvoirs publics et des associations qui accompagnent les personnes fragiles financièrement.

Pour Marie-Anne Barbat-Layani, Directrice générale de la FBF : « *L'engagement d'un plafonnement des frais d'incidents de paiement pour les bénéficiaires de l'offre spécifique que chaque banque prend aujourd'hui est un signal fort qui démontre qu'elles sont à l'écoute des difficultés de leurs clients. Cet engagement va s'accompagner de mesures de prévention renforcées. Notre objectif est de permettre aux bénéficiaires de l'offre spécifique d'assainir leur situation le plus rapidement possible.* »

### **CONTACTS**

Benoît DANTON - 01 48 00 50 70 - [bdanton@fbf.fr](mailto:bdanton@fbf.fr)

Jenny SENSIAU - 01 48 00 50 52 – [jsensiau@fbf.fr](mailto:jsensiau@fbf.fr)

[FBFservicepresse@fbf.fr](mailto:FBFservicepresse@fbf.fr)



Suivez-nous sur Twitter  
[@FBFFrance](https://twitter.com/FBFFrance)

---

<sup>1</sup> Communiqué de presse BDF du 12 juin 2018