



LA BANQUE AU QUOTIDIEN

Aux côtés de leurs clients dans une relation fondée sur la proximité relationnelle, les banques proposent des services et des solutions adaptés à leurs besoins. Elles portent une attention particulière aux clients en situation de fragilité financière.

- 01 MOBILISATION POUR L'INCLUSION BANCAIRE
- 02 DES SERVICES BANCAIRES ADAPTÉS
- 03 L'ÉPARGNE ABONDANTE DES MÉNAGES

01 MOBILISATION POUR L'INCLUSION BANCAIRE

La profession bancaire applique les engagements annoncés fin 2018 en matière de frais d'incidents et d'accompagnement des clients en situation de fragilité financière.

Frais d'incidents : des engagements tenus

Afin de contribuer positivement à l'inclusion bancaire de chacun, les banques mettent en œuvre au premier semestre 2019, et dans le respect du droit de la concurrence, leurs engagements annoncés l'année précédente. Ainsi, elles améliorent le contenu de l'Offre clients fragiles (OCF), pour la rendre plus efficace et attractive, et **plafonnent les frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte** pour tous les clients titulaires ou ayant souscrit à cette offre.

La bonne application par les banques de ces mesures volontaires est constatée dès juin 2019 par l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB). En octobre, le Gouverneur de la Banque de France confirme la baisse des frais d'incidents bancaires pour les personnes identifiées en situation de fragilité financière. Il invite les banques à aller encore plus loin dans la détection « plus rapide et plus durable » de la clientèle dite fragile.

Pour mieux faire connaître cette Offre clients fragiles, la FBF actualise le mini-guide « Maîtriser son compte en cas d'incidents (l'Offre spécifique) » et publie un nouvel opus : « Des solutions pour les personnes en situation de fragilité financière ».



Banque & Publics fragiles : illustrations concrètes

L'événement du 21 juin 2019, co-organisé par la FBF et l'association Crésus, est consacré à **la prévention et l'accompagnement des publics en situation de fragilité financière**. Placé sous le haut patronage du Président de la République, il rassemble de nombreux acteurs du monde associatif, bancaire et politique dont Pierre Moscovici, commissaire européen aux Affaires économiques et monétaires, à la Fiscalité et à l'Union douanière, Christelle Dubos, secrétaire d'État aux Solidarités et à la Santé, et Bruno Le Maire, ministre de l'Économie et des Finances.



En mai, la FBF publie le document « **Banque et Publics fragiles** » qui rappelle les principaux dispositifs d'accès aux services bancaires et les actions des banques en faveur des ménages en situation de fragilité financière. Il s'accompagne de tribunes de dirigeants de banques, d'associations, du ministre de l'Économie et des Finances et du Gouverneur de la Banque de France.

02 DES SERVICES BANCAIRES ADAPTÉS

Les banques font évoluer leurs services afin de répondre au mieux aux attentes des clients. L'assurance emprunteur connaît des avancées. Les banques maintiennent un accès aux espèces sur tout le territoire.

Convention AERAS : de nouvelles avancées

La Convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) a pour objectif de faciliter l'accès à l'assurance et à l'emprunt des personnes ayant ou ayant eu un problème de santé. La nouvelle Convention AERAS, signée par l'ensemble des parties dont la profession bancaire avec les pouvoirs publics en juillet 2019, intègre de nouvelles avancées : **elle élargit les conditions permettant aux personnes ayant eu une pathologie cancéreuse de bénéficiaire du « droit à l'oubli »** ; elle renforce également l'information apportée aux emprunteurs sur la Convention AERAS.

Pour favoriser cette information et la communication sur la Convention 2019, la FBF met à jour le mini guide « Les clés de la banque », téléchargeable gratuitement sur ses sites.



Date anniversaire de l'assurance emprunteur

En mars 2019, la profession bancaire actualise son bon usage professionnel visant à faciliter la mise en œuvre par les banques du **droit de résiliation annuel des contrats d'assurance emprunteur des prêts**

immobiliers. Le texte intègre comme date anniversaire pour tous les contrats d'assurance emprunteur la date de signature de l'offre de prêt par l'emprunteur.

Cette mesure constitue une réelle avancée en permettant un bon fonctionnement de la faculté de résiliation de l'assurance emprunteur, comme le constate le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) dans son rapport annuel de mai 2019.

Une bonne accessibilité aux espèces

La forte présence territoriale des banques françaises se matérialise par un réseau dense de points d'accès aux espèces. Le rapport de la Banque de France publié en juillet 2019 confirme en effet une très bonne accessibilité des Français aux espèces via les **76 000 points de délivrance d'espèces répartis sur le territoire** comprenant plus de 54 000 distributeurs automatiques de billets (DAB)

(source : GIE CB).

Ainsi, 98,9% de la population réside soit dans une commune équipée d'au moins un DAB, soit dans une commune située à moins de 15 minutes en voiture de la commune équipée la plus proche (source : Banque de France, 2019).

Aucune hausse de tarifs bancaires n'est appliquée aux clients particuliers par les banques en 2019, ceci afin de contribuer au pouvoir d'achat des ménages. Cet engagement est attesté par l'Observatoire des tarifs bancaires dès février 2019 et confirmé dans son rapport 2019.

03 L'ÉPARGNE ABONDANTE DES MÉNAGES

L'épargne à faible risque reste la plus appréciée.

Une épargne en hausse

Avec un taux de 14,9%, l'épargne des ménages en France est abondante.

Le patrimoine financier des ménages se compose principalement de :

- **3 477,6 Mds€ d'encours de produits de taux** (dépôts à vue, dépôts rémunérés dont produits épargne réglementée, OPC monétaires, assurance-vie en euros, titres de créances...);
- **1 795,7 Mds€ d'encours de produits de fonds propres** (actions cotées ou non cotées, assurance-vie en unités de comptes)

(Banque de France, 3^{ème} trimestre 2019).

Au sein de ces encours, l'épargne réglementée représente 751 Mds€ à fin 2018, soit 15% du patrimoine financier des Français (Observatoire de l'épargne réglementée, rapport de juillet 2019).

En 2019, la collecte nette du Livret A et du Livret de développement durable (LDDS) s'élève à 16,55 Mds€, dont 12,64 Mds€ pour le seul Livret A, portant l'encours de ces deux produits d'épargne à 410,9 Mds€ (Caisse des dépôts, décembre 2019).

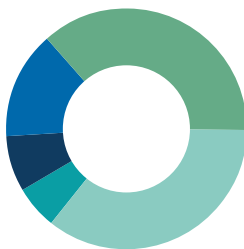
267,5 Livrets A

276,4 PEL

107,2 LDDS

56,7 Autres

43,3 LEP



751 MDSE D'ÉPARGNE RÉGLEMENTÉE EN 2018

Source : Observatoire de l'épargne réglementée, rapport de juillet 2019

Des produits d'épargne plus verts et solidaires

À la suite de la loi PACTE du 22 mai 2019, une partie des sommes collectées dans le cadre du Livret A ou du LDDS a vocation à financer des projets contribuant à la **transition énergétique ou à la réduction de l'empreinte climatique**, et non plus seulement des travaux d'économie d'énergie dans les logements anciens.

Par ailleurs, le volet solidaire du LDDS est renforcé. Les détenteurs de ce livret peuvent décider **d'affecter sous forme de don des sommes déposées**, en particulier à des acteurs de l'économie sociale et solidaire. Les modalités pour réaliser ces dons sont précisées par décret du 4 décembre 2019 et entrent en vigueur le 1^{er} juin 2020.

Une vidéo explicative sur le LEP

Le Livret d'Épargne Populaire (LEP) est un produit d'épargne réglementé garanti par l'État accessible selon le revenu fiscal et plafonné à 7 700 €. Afin de rappeler les conditions de ce dispositif et faire découvrir aux personnes éligibles ce produit d'épargne attractif, la FBF publie en avril 2019 une vidéo pédagogique. Celle-ci rappelle notamment aux titulaires d'un LEP la nécessité de fournir chaque année un justificatif (avis d'imposition) à leur banque.

