

Bon usage professionnel FBF

pour les bénéficiaires de l'Offre spécifique clients fragiles (OCF)

Les banques sont fortement engagées pour accompagner leurs clients pour financer leurs projets mais aussi pour gérer au mieux les conséquences d'événements sur leur compte de dépôt.

Elles ont, chacune, développé des offres permettant à chaque client de choisir, en fonction de son besoin, les produits et services adaptés pour prévenir et limiter les risques d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte, dus à un déséquilibre de ressources au regard des dépenses portées sur le compte bancaire. Le développement récent de nouvelles offres permet également de répondre aux besoins de clients qui souhaitent un service bancaire simple.

La profession bancaire est également très engagée dans la prévention, au travers de l'éducation budgétaire et financière, avec notamment le programme collectif d'éducation financière des « Clés de la Banque » de la FBF, qui met tout un ensemble de contenus pédagogiques gratuits à disposition des ménages, des associations de consommateurs et d'accompagnement, et des acteurs sociaux, pour leur donner les clés d'une bonne gestion budgétaire, d'une bonne utilisation des moyens de paiement en fonction de leur situation, le plus en amont possible mais aussi en cas de difficultés financières imprévues. Les banques ont également mis en place des dispositifs d'accompagnement des publics fragiles, souvent en partenariat avec des associations spécialisées.

On peut rappeler que la fragilité financière s'explique par de multiples raisons (accident de la vie, gestion déséquilibrée, ressources insuffisantes, modification non anticipée des charges et des ressources, ...), et qu'elle peut être transitoire.

Les banques, mobilisées dans l'intérêt de leurs clients, ont élaboré des outils de détection des personnes fragiles financièrement, au regard du fonctionnement de leur compte, pour pouvoir leur proposer systématiquement un dialogue avec un conseiller et la souscription de l'« offre spécifique » définie par la loi (art. L 312-1-3 du Code monétaire et financier) qui permet de limiter le risque d'incidents de paiement, leur accumulation et le montant des frais liés. Ce contact est une occasion de réaliser un point privilégié avec les clients sur leur situation et d'adapter, le cas échéant, les produits et services bancaires de paiement détenus.

Le succès et l'efficacité de ces dispositifs tient tout autant à la mobilisation des banques qu'à celle de leurs clients pour venir dialoguer avec leur conseiller, le plus en amont possible des difficultés financières et trouver, ensemble, les meilleures solutions pour éviter l'accumulation d'incidents de paiement et ses conséquences.

Les banques s'investissent également au sein de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) et du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) sur ce thème :

- les banques ont participé à la définition des préconisations de l'OIB fin 2017, et les mettent actuellement en œuvre afin d'assurer une meilleure diffusion de l'offre spécifique aux clients identifiés comme fragiles financièrement.
- dans le cadre du CCSF, les banques participent activement aux travaux sur les frais bancaires en cas d'irrégularités de fonctionnement du compte : ces travaux tendent notamment à montrer que l'offre spécifique a, pour les clients qui décident de la souscrire, un effet positif de limitation du risque d'incidents de paiement et d'accumulation de frais bancaires.

Aujourd'hui, la profession bancaire décide d'adopter un bon usage professionnel pour permettre à chaque banque de conforter ses actions déjà entreprises et en cours, à destination des clients identifiés comme fragiles souscrivant l'Offre spécifique.

Les objectifs de ce bon usage professionnel sont les suivants :

- réaffirmer la mobilisation complète de chaque banque pour promouvoir la diffusion de l'offre spécifique auprès de la clientèle éligible ;
- améliorer le contenu de l'offre spécifique définie par la loi en limitant les frais en cas d'accumulation d'incident de paiement et d'irrégularité de fonctionnement pour les personnes qui ont souscrit à l'offre spécifique.

Le bon usage professionnel :

Il appartient à chaque banque, pour les clients bénéficiant de l'offre spécifique définie par la loi¹, de prévoir un plafonnement pour l'ensemble des frais suivants² liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte :

1° Les commissions d'intervention

2° Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ;

3° Les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ;

4° Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ;

5° Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ;

6° Les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision ;

7° Les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques ;

8° Les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire ;

9° Les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

Ce plafonnement global, qui sera défini par chaque banque, inclut celui, spécifique, concernant les commissions d'intervention déjà à l'œuvre pour les bénéficiaires de l'offre spécifique.

Ce plafonnement global doit permettre de réduire significativement les frais facturés aux clients titulaires de l'offre spécifique en cas d'accumulation d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte.

Le niveau global de ce plafonnement est fixé librement de façon unilatérale par chaque banque, en fonction de ses propres coûts et de sa politique d'inclusion bancaire envers ces publics qui souscrivent à l'OCF.

¹ Cf. art. L 312-1-3 du Code monétaire et financier (CMF).

² Cf. terminologie définie par l'article D312-1-1 du CMF relatif à la dénomination commune des principaux frais et services bancaires

Par souci de transparence et d'information des personnes qui ont souscrit à l'offre spécifique, il appartiendra à chaque banque d'indiquer le montant de ce plafonnement global dans la présentation du tarif de l'Offre spécifique incluse au sein du chapitre « offres groupées de services » de sa plaquette tarifaire, à l'occasion de l'actualisation annuelle des plaquettes qui suivra la mise en œuvre par chaque banque.

Il appartiendra également à chaque établissement de porter à la connaissance des personnes éligibles à l'offre spécifique et de celles qui ont souscrit à l'offre spécifique, ce plafonnement lors de sa mise en place, et ce, par tout moyen approprié.

Il appartiendra à chaque banque d'intégrer au plafonnement qu'elle a fixé, les frais qui pourraient être créés par celle-ci le cas échéant, et relatifs aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement applicables aux personnes qui ont souscrit à l'offre spécifique.

Chaque banque mettra en œuvre ce bon usage en adaptant ses systèmes d'information. L'amélioration de l'offre spécifique vise les frais d'incident de paiement et d'irrégularité de fonctionnement appliqués aux titulaires de l'offre spécifique au plus tôt en janvier 2019 et au plus tard fin juin 2019.

Au niveau collectif, la FBF mettra à jour le mini guide des Clés de la Banque réalisé sur l'offre spécifique pour mentionner l'existence de nouveaux plafonnements fixés librement par chaque banque et diffusera, à cette occasion, un communiqué de presse. Pour mémoire ce miniguide comme l'ensemble des outils pédagogiques pour mieux comprendre et utiliser les services bancaires sont accessibles gratuitement sur le site internet lesclesdelabanque.com et peuvent être commandés gratuitement par les associations de consommateurs et les acteurs sociaux.

Ce bon usage vient compléter et renforcer la mobilisation des banques pour promouvoir l'offre spécifique, et améliorer la diffusion de cette offre auprès des clients identifiés comme éligibles.

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 les clients n'ont pas vocation à rester dans ce dispositif qui peut être un moyen d'accompagner des difficultés temporaires.

Les banques assureront un suivi régulier de la diffusion de l'offre spécifique et en communiqueront les résultats à l'OIB qui pourra ainsi mesurer la forte mobilisation des banques.