

02



# Des offres adaptées pour les situations de fragilité financière

La vie est parfois semée d'événements qui peuvent faire basculer dans une situation de fragilité financière. C'est pour répondre aux « coups durs » que les banques ont adapté leurs services. En 2018, des engagements forts sont venus renforcer la pertinence de ces produits et services spécifiques qui restent à mieux faire connaître.

## DÉFINITION DE LA FRAGILITÉ FINANCIÈRE

En application de la loi du 26 juillet 2013 et de la **Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement homologuée par arrêté et entrée en vigueur en novembre 2015**, les banques proposent systématiquement aux clients identifiés comme étant en situation de fragilité financière, une offre spécifique de services bancaires et de moyens de paiement appropriés à leur situation et de nature à limiter les risques d'incidents et les frais bancaires.

Cette **offre spécifique dédiée aux clients en situation de fragilité (OCF)** est proposée aux clients identifiés par la banque à un tarif ne pouvant pas dépasser **trois euros par mois**. Ce montant est fixé par décret.

Cette notion de « situation de fragilité financière » du client est appréciée par la banque en fonction de critères et modalités indiqués dans le décret modifié du 30 juin 2014. Ainsi, la banque doit tenir compte :

- de l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement ainsi que de leur caractère répété constaté pendant trois mois consécutifs ;
- et du montant des ressources portées au crédit du compte.

Dans son appréciation, l'établissement peut également prendre en compte les éléments dont il aurait connaissance et qu'il estime de nature à occasionner des incidents de paiement, notamment les dépenses portées au débit du compte.

Sont également considérés en situation de fragilité financière :

- les personnes au nom desquelles un chèque impayé ou une déclaration de retrait de carte bancaire est inscrit pendant trois mois consécutifs au fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiement de chèques ;
- les débiteurs dont la demande tendant au traitement de leur situation de surendettement a été déclarée recevable.



**Du point de vue opérationnel, les banques ont généralement développé des approches mixtes, combinant une analyse du conseiller clientèle et des éléments d'appréciation automatisés.**

Source : Observatoire de l'Inclusion bancaire, rapport 2018

## CONTENU DE L'OFFRE SPÉCIFIQUE POUR LES CLIENTS FRAGILES (OCF)

Le code monétaire et financier définit précisément le contenu de l'Offre clients fragiles (OCF). Elle comprend au moins les services bancaires suivants :

- la tenue, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt ;
- une carte de paiement à autorisation systématique ;
- le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte ;
- quatre virements mensuels SEPA, dont au moins un virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité ;
- deux chèques de banque par mois ;
- un moyen de consultation du compte à distance ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement ;
- un système d'alertes sur le niveau du solde du compte ;
- la fourniture de relevés d'identités bancaires ;
- des commissions d'intervention plafonnées à 4€ par opération et à 20€ par mois ;
- un changement d'adresse une fois par an.



Le mini guide « Maîtriser son compte en cas d'incidents – L'Offre Spécifique », comme l'ensemble des outils pédagogiques de la FBF est accessible en téléchargement sur [lesclesdelabanque.com](http://lesclesdelabanque.com) et peut être commandé gratuitement par les associations de consommateurs et les acteurs sociaux.

Cette offre vise à limiter les risques d'incidents pour le client grâce à des moyens de paiement adaptés. Instaurée par la loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires, elle reprend le principe de la **Gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) mise en œuvre par les banques dès 2005**. Cette gamme comprenait des moyens de paiement adaptés (virements, prélèvements, titres interbancaires de paiement (TIP), carte de paiement à autorisation systématique) et un service d'alerte pour informer les clients sur le solde de leur compte et un tarif limité pour les frais d'incident, plafonnés par jour et/ou par mois.

## DES MESURES POUR LIMITER LES FRAIS D'INCIDENTS

Afin de prévenir les incidents de paiement et limiter les frais associés, la profession bancaire a pris des engagements dès 2010, pour renforcer le dialogue des banques avec leurs clients en difficulté, **adapter si nécessaire le montant des autorisations de découvert et promouvoir les offres d'alertes** sur le solde du compte. En outre, depuis 2006, dans le cas où le cumul des frais de rejet entraîne des difficultés financières significatives pour le client subissant déjà une dégradation durable de sa situation financière, la banque procède, sur demande de son client, à un **examen personnalisé de la situation**, pouvant conduire à une remise totale ou partielle des frais.

Dans une optique de prévention des incidents, les banques se sont engagées, en septembre 2018, à **renforcer la promotion des services d'alerte et d'information**, de manière systématique, au moins une fois par an, auprès de tous leurs clients. Elles vont plus loin encore, en 2019, en particulier sur le plafonnement des frais d'incidents (voir page 14).

La prévention des incidents passe aussi par **la mobilisation des acteurs sociaux et associatifs** pour faire connaître les dispositifs bancaires auprès des ménages qui les consultent, au moyen par exemple d'une information sur l'OCF et de conseils pour bien gérer son budget sur leurs sites.

### Frais pour incident sur les chèques

Depuis mai 2008, un plafond global défini par décret du 15 novembre 2007 s'applique aux **frais pour rejet d'opération de paiement**. Ces frais comprennent l'ensemble des sommes facturées par la banque au client, quelles que soient la dénomination et la justification de ces sommes :

- pour les rejets de chèque d'un montant égal ou inférieur à 50€, les frais sont limités à 30€ ;
- pour les rejets de chèque d'un montant supérieur à 50€, les frais sont limités à 50€ ;
- le rejet d'un chèque présenté au paiement à plusieurs reprises dans les 30 jours qui suivent son premier rejet constitue un incident de paiement unique.

Depuis 2005, lorsque le client émet un **chèque sans provision, la banque le prévient par tout moyen** que son compte est en dépassement, qu'il dispose d'un délai pour le régulariser, du montant qui sera facturé du fait de l'incident et de sa date de prélèvement. Cet avertissement préalable sur la facturation de l'incident est reporté sur la lettre d'alerte avant l'inscription au Fichier central des chèques (FCC) prévue par la réglementation. Il constitue un Bon usage professionnel.

### Frais pour incident sur les prélèvements

Pour les **rejets de paiement sur les prélèvements**, les frais ne peuvent dépasser le montant du rejet dans la limite d'un plafond de 20€, défini par décret du 15 novembre 2007.

### Plafonnement des commissions d'intervention

La loi fixe des plafonds pour les **commissions d'intervention** perçues par la banque en raison du traitement d'irrégularités de fonctionnement du compte bancaire. Ces plafonds sont fixés par décret du 17 octobre 2013 :

- les commissions d'intervention ne peuvent dépasser par compte bancaire un montant de 8€ par opération et de 80€ par mois ;
- les clients en situation de fragilité et détenteurs de l'offre spécifique (OCF) bénéficient de plafonds spécifiques fixés à 4€ par opération et à 20€ par mois.

## LES OFFRES DES BANQUES EN ÉVOLUTION

Au-delà des mesures protectrices définies par la loi, les banques 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 dans le cadre du libre jeu de la concurrence permet également de répondre aux besoins de clients qui souhaitent un service bancaire simple.

**La Banque Postale** propose la formule de compte « Simplicité » pour les clients en situation de fragilité financière à un tarif en-deçà de celui fixé par décret (6,9€ par trimestre *versus* un plafond réglementaire de 9€). Par des actions simples et concrètes, La Poste et **La Banque Postale** accompagnent également chaque jour, partout en France, les clients en situation de fragilité financière dans les bureaux de poste. Elles favorisent notamment l'accès aux liquidités via les guichets et les automates bancaires au moment du versement des prestations sociales, entre le 5 et le 7 de chaque mois.

Dans le groupe **Crédit Mutuel**, les offres « Facil'Accès » et « Budg'Equilibre », et au **CIC** l'offre « Service Accueil », proposent des produits et services supplémentaires à l'offre réglementaire : les clients bénéficient d'un nombre de prélèvements, de virements et de chèques de banque sans restriction, éventuellement d'une deuxième carte bancaire gratuite dans le cadre d'un compte joint, et la possibilité de bénéficier de l'avance des frais de soins pour les clients assurés en complémentaire santé auprès des **Assurances du Crédit Mutuel (ACM)**.

De manière plus générale, les pratiques tarifaires au **Crédit Mutuel** sont de la compétence du Conseil d'administration dans lequel, via les administrateurs, la clientèle est représentée. Cette approche favorise une gestion mesurée et raisonnable des évolutions tarifaires notamment en matière de frais d'incidents.

## PUBLICS FRAGILES : LES BANQUES VONT PLUS LOIN EN 2019

Afin de contribuer positivement à l'inclusion bancaire de chacun, la profession bancaire met en œuvre, dans le respect du droit de la concurrence, de nouveaux engagements qui constituent des **Bons usages professionnels**.

**Engagement pour les bénéficiaires de l'OCF** : en septembre 2018, la profession bancaire s'est engagée à améliorer le contenu de l'Offre clients fragiles (OCF) pour la rendre plus efficace et attractive pour les clients éligibles, et à plafonner les frais en cas d'accumulation d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement pour les clients bénéficiaires de cette offre. Ce plafonnement global, défini librement par chaque banque, inclut celui, spécifique, concernant les commissions d'intervention déjà fixé par décret à 4€ par opération et 20€ par mois.

Ce Bon usage, mis en œuvre à partir de janvier et au plus tard en juin 2019, vient renforcer la mobilisation des banques pour promouvoir l'OCF et améliorer sa diffusion auprès des clients éligibles. Dans cet objectif, les banques se sont aussi engagées à contacter individuellement chaque client éligible en vue d'augmenter de manière très significative le nombre de nouvelles souscriptions de cette offre.

**Engagement pour tous les clients fragiles éligibles à l'OCF** : le 11 décembre 2018, à l'issue de la réunion avec le Président de la République sur l'urgence économique et sociale, la profession bancaire a décidé de compléter ces mesures : pour tous les clients identifiés comme éligibles à l'Offre clients fragiles, les banques mettent en place un plafonnement global des frais facturés en cas d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte. Ce niveau global de plafonnement est fixé librement par chaque banque, en fonction notamment de ses propres coûts.

Ce Bon usage s'applique aux frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte encourus à compter de février 2019 par les clients concernés.

Ces deux nouveaux plafonnements s'appliquent aux frais suivants :

- les commissions d'intervention ;
- les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ;
- les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ;
- le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ;
- les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ;
- les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision ;
- les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques ;
- les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire ;
- les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

**Les banques s'engagent à n'appliquer en 2019 aucune hausse de tarifs bancaires** pour les particuliers, un engagement tenu comme le confirme l'Observatoire des tarifs bancaires (OTB) en février 2019. Par ailleurs, la moitié des tarifs dont l'OTB assure le suivi a baissé.



**Bruno Le Maire**  
Ministre de l'Économie et des Finances

## **MESSAGE À LA PROFESSION BANCAIRE**

Au cours des derniers mois la Fédération bancaire française et les banques se sont engagées pour accompagner les clients les plus fragiles. C'était une demande de nos concitoyens, vous avez su y répondre.

D'abord, en prenant deux mesures fortes pour tous les Français : le gel de vos tarifs en 2019 ; et un engagement sans précédent en faveur des clients les plus fragiles, en élargissant l'offre spécifique et en limitant leurs frais d'incidents bancaires à 25€ par mois.

Mais surtout, vous avez répondu à l'urgence économique des dernières semaines. De nombreux commerçants de nos centres villes ont subi des baisses d'activités ou des dégâts matériels. La Fédération bancaire française s'est engagée pour examiner avec bienveillance, et au cas par cas, les situations de chaque entreprise et commerçant affectés. Je sais que vous trouverez des solutions adaptées à chacun et notamment pour les besoins de financement à court terme.

Je remercie les banques françaises d'avoir répondu à l'appel des pouvoirs publics pour apporter une réponse forte aux attentes exprimées par nos concitoyens.

1<sup>er</sup> mars 2019

---

Dans le **Groupe BPCE**, la **Caisse d'Épargne**, soucieuse d'accompagner notamment ses clients « Millenials » dans la maîtrise de leur budget, propose depuis septembre 2018 une nouvelle offre de banque au quotidien, « Enjoy », à un prix de 2€ par mois. Cette offre comprend un compte, une carte bancaire à autorisation systématique, une appli pour piloter la gestion de son compte, un conseiller en ligne, le paiement par mobile et l'accès à toutes les offres d'épargne, crédit et assurance.

La **Caisse d'Épargne** travaille également pour enrichir l'offre spécifique afin de proposer l'ensemble des services digitaux facilitant la gestion au quotidien : la consultation, la gestion du compte à distance, la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers tous ses comptes Caisse d'Épargne via le service « Direct Ecureuil » internet et mobile. Un module de gestion de budget et d'agrégation de compte est proposé sur l'application, ainsi qu'un système d'alerte de la situation de compte par sms. Au niveau régional, la **Caisse d'Épargne Hauts de France** est pilote pour ce type de démarche, avec la **Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou Charentes**.

Aux clients en situation d'interdiction d'émettre des chèques ou de surendettement, le **Crédit Agricole** propose le compte « Budget Protégé », pour 1€ par mois avec des frais limités à 20€ par mois et 200€ par an.

Au premier semestre 2019, le **Crédit Agricole** proposera un nouveau service « d'alertes découvert » à l'ensemble des clients. Lorsque le compte passe dans le rouge, la banque prévient son client par e-mail ou sms, pour lui permettre d'intervenir dans un délai de 24h, sans qu'aucun frais ne soit facturé.

Dans le cadre de l'accompagnement par un « **Point Passerelle** » du **Crédit Agricole**, des offres spécifiques et personnalisées sont également proposées aux clients telles que la rétrocession exceptionnelle de frais perçus ou la mise en place d'une facturation spécifique.

**Boursorama Banque (Groupe Société Générale)** propose des comptes et moyens de paiement gratuits via une plate-forme internet directe et facile d'utilisation, et des interventions pour irrégularités et incidents parfois gratuites pour

certaines événements (par exemple, un avis de débit non autorisé ou de chèque sans provision).

Chez **HSBC France**, comme chez **Orange Bank**, l'offre à destination des clients en situation de fragilité financière est proposée à 0€.

### Des offres sans découvert

Certaines offres de services bancaires reposent sur **une absence totale de découvert autorisé**, à un tarif inférieur au plafond de l'OCF, permettant l'octroi de moyens de paiement plus ou moins étendus et sans frais de rejet de prélèvement. Ces produits « sans découvert » peuvent apporter une réelle protection à certaines personnes aux revenus modestes, l'absence de rejets de prélèvements permettant d'éviter les accumulations de frais d'incidents.

Diffusé auprès de plus de 3 000 buralistes partenaires en France, « **Nickel Compte Pour Tous** » (**Groupe BNP Paribas**) propose à toute personne, y compris en situation de grande fragilité financière, l'accès à des services de base (compte sans découvert, carte de paiement utilisable en France et à l'étranger, outils web, appli et sms) moyennant un tarif actuellement fixé à 20€ par an.

Depuis décembre 2017, le **Crédit Agricole** propose « Eko » pour 2€ par mois. Ce produit d'entrée de gamme offre l'essentiel de la banque : un compte, une carte, une application mobile et l'accès à l'agence et l'ensemble des autres produits d'épargne, d'assurances ou de crédit, sans découvert possible ni commission d'intervention.





## Philippe Brassac

Directeur général de Crédit Agricole SA

# SOUTENIR TOUS NOS CLIENTS, À TOUT MOMENT, EST UNE RAISON D'ÊTRE

Le **Crédit Agricole** est né d'une idée d'entraide et de solidarité entre agriculteurs et de la volonté d'accompagner l'évolution sociétale et économique de nos territoires. Ces objectifs initiaux ont dessiné les contours d'un groupe bancaire aux fondements coopératifs et mutualistes.

Au fil des ans, notre maison a connu de profondes mutations, au rythme de l'évolution de notre environnement. Une chose en revanche est immuable dans la relation qui nous unit à nos clients, c'est la nécessité de leur apporter le meilleur service, de les accompagner dans leurs projets et d'être à leur côté dans les difficultés qu'ils peuvent rencontrer. Pour nous, c'est une finalité, une raison d'être. Pour eux, c'est un besoin, une attente, une nécessité.

Ce besoin n'a sans doute jamais été aussi fort qu'aujourd'hui, tant notre environnement est incertain. Dans ces conditions, notre réponse doit être à la hauteur des attentes de chacun. C'est pourquoi le **Crédit Agricole** a décidé de s'engager pleinement en apportant des solutions concrètes pour soutenir le quotidien des Français, notamment en faveur de leur pouvoir d'achat.

Notre engagement vise notamment à briser l'isolement et à favoriser l'accès aux services bancaires à tous. Il a aussi pour objectif de proposer aux clients en situation difficile des produits d'entrée de gamme et des solutions adaptées à leurs besoins, de les conseiller avec loyauté et transparence et de les aider à prévenir les coups durs. À titre d'exemple, les « **Points Passerelle** » mis en place il y a 20 ans, permettent de proposer chaque année à plus de 13 000 clients un faisceau d'actions pédagogiques et pratiques visant à améliorer leur situation budgétaire. Nous nous engageons enfin à faciliter l'accès au crédit et à promouvoir la finance inclusive... Bref, à ne laisser personne sur le bas-côté.

Notre engagement n'est pas contraint. Il est directement issu d'une conviction profonde que nous avons : les situations difficiles font partie de la vie : il est de notre rôle de contribuer à les accompagner de notre mieux, de façon très concrète et opérationnelle.