

# Banque & Publics fragiles

Portraitiste de renom, Frédéric Stucin est installé à Paris. Il réalise pour la presse (Libération, AirFrance Magazine, L'Express...) de nombreux portraits de personnalités, acteurs, écrivains, chanteurs, philosophes, femmes et hommes politiques. En parallèle, il pratique la photographie de rue. « Photographeur » comme il aime se définir, il dépeint des scènes de rue, saisissant au vol des « personnages », des marcheurs solitaires ou non qui évoluent dans l'ombre ou la lumière de la ville. Pêcheur d'image, il cherche à capturer l'instant, le moment insolite ou simplement le quotidien, au hasard des rencontres.

Qui sont-ils, ces femmes et ces hommes saisis par l'objectif ? Des retraités, des cadres, des ouvriers, des chômeurs, des étudiants ? Ont-ils une famille ? Chacun suit sa route, son chemin sans que l'on connaisse leur histoire. Pourtant, leurs attitudes ou le rythme de leurs pas nous laissent entrevoir leur quotidien.

---

	<b>édito</b>	03
<b>01</b>	<b>Des services bancaires pour tous</b>	04
<b>02</b>	<b>Des offres adaptées pour les situations de fragilité financière</b>	10
<b>03</b>	<b>L'accompagnement, pour sortir de la fragilité financière</b>	18
<b>04</b>	<b>Le surendettement, un combat quotidien</b>	26
<b>05</b>	<b>Le microcrédit, une réponse pour l'insertion</b>	32
<b>06</b>	<b>L'éducation financière, un socle indispensable</b>	38

édito

# La banque française au service des plus fragiles

La banque française et ses réseaux sont présents à chaque instant de nos vies. Et parce que les accidents de la vie pouvant conduire à des situations de fragilité financière arrivent sans crier gare – chômage, maladie, ruptures familiales... – les banques se doivent d'être encore plus proches de tous. Anticiper le basculement dans de telles situations permet, lorsque les difficultés sont là, d'en sortir au plus vite. C'est l'objectif des banques que cette période soit transitoire et la plus courte possible. Voilà pourquoi, avec détermination, elles ont développé des services d'alerte efficaces pour les clients, des dispositifs permettant de détecter les situations de fragilité financière, et des services bancaires appropriés.

Depuis près de 20 ans, c'est toute la profession bancaire qui s'est engagée résolument pour rendre son activité plus claire, plus simple et plus transparente. La question des tarifs bancaires ou encore celle de moyens de paiements adaptés à chaque situation ont fait l'objet d'efforts renouvelés de pédagogie. Ce n'est, d'ailleurs, pas un hasard si aujourd'hui notre pays est parmi les premiers en matière d'inclusion bancaire avec 99% des ménages ayant un compte bancaire selon l'Observatoire de la microfinance.

L'accompagnement est l'une des clés du retour à une situation budgétaire et bancaire normale pour nombre de clients. Le travail commun des banques avec des partenaires du monde social ou associatif revêt une importance capitale. Des conseillers spécialisés, à l'écoute, accompagnent sur la durée les clients les plus fragiles pour les aider à recouvrer une situation financière plus stable.

Sur la durée justement, la profession bancaire conduit depuis plus de 15 ans, avec le programme « Les clés de la banque », un travail de fond d'éducation financière et budgétaire pour prévenir les situations personnelles dif-

ficiles. L'accès aux droits et aux services est en effet fondamental. Toutes ces actions sont reconnues sur le terrain. C'est une source d'encouragement pour notre profession, aux côtés des citoyens les plus en difficulté.

Pour ceux qui ont basculé dans les difficultés financières, la loi permet de bénéficier d'une offre spécifique avec des services adaptés. Il nous faut faire mieux connaître cette offre, notamment aux associations et acteurs sociaux, pour que chaque citoyen éligible puisse décider d'y souscrire. Pour 2019, la profession s'est aussi engagée à réduire très significativement les frais facturés en cas d'accumulation d'incidents de paiement et à geler la hausse des tarifs bancaires pour les particuliers : des engagements tenus et salués au plus haut niveau !

Ce document « Banque & Publics fragiles » vise à rappeler les principaux dispositifs d'accès aux services bancaires pour les ménages qui vivent une situation de fragilité financière qu'elle soit conjoncturelle ou plus structurelle. Sans prétendre à l'exhaustivité, il est illustré d'un certain nombre d'actions de fond, menées par la profession de manière collective, individuelle ou avec des partenaires. Dans tous les cas, les banques, sans se substituer aux acteurs sociaux ni à l'Etat, privilégient des approches concrètes et pragmatiques inscrites dans la réalité du terrain, pour une plus grande efficacité et de meilleurs résultats.

Déployer toujours plus ses services pour mieux accompagner chacun d'entre nous selon ses besoins, tel est l'engagement de la banque française.

Ami lecteur, en partageant ce document, vous contribuerez aussi à faire connaître ces services et à aider ainsi les citoyens les plus fragiles. Pour le bien de chacun et de la société, je vous en remercie par avance très sincèrement !

**Marie-Anne Barbat-Layani**  
Directrice générale de la FBF

01



# Des services bancaires pour tous

La proximité avec les clients est une caractéristique essentielle de la banque en France. Les clients sont au cœur de sa démarche de transparence et d'accessibilité aux comptes et services bancaires. Depuis 2004, cette démarche s'est traduite par de nombreux engagements qui ont souvent inspiré le législateur.

## TRANSPARENCE DES TARIFS

Le public et les clients sont informés par les banques des **conditions tarifaires** applicables aux opérations relatives à la gestion du compte de dépôt. Toute modification des conditions tarifaires est communiquée au **client deux mois avant sa date d'application**. Cette communication est unique pour une activité concurrentielle.

Les plaquettes tarifaires respectent une **dénomination commune** pour les principaux frais et services bancaires : ces intitulés des opérations bancaires les plus couramment réalisées par les particuliers ont été harmonisés dès 2005 par la profession bancaire, puis par un décret du 27 mars 2014, favorisant ainsi les comparaisons et la concurrence entre les établissements.

Pour renforcer encore la transparence et faciliter les comparaisons entre les tarifs, les banques ont adopté en 2010 une Norme professionnelle relative à l'organisation des **plaquettes tarifaires** : celles-ci s'organisent selon un **sommaire-type** avec, dès les premières pages, un **extrait standardisé des tarifs** des produits ou services courants. Cette Norme professionnelle a été actualisée en janvier 2019 afin de tenir compte de la directive européenne sur l'accès aux comptes de paiement, dite « directive PAD »<sup>(1)</sup>.

Depuis 2005, **trois glossaires** élaborés dans le cadre du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) et mis à jour en juin 2010, sont mis en ligne sur les sites des banques ou accessibles par un lien vers le site du CCSF. Ces glossaires traitent de la banque au quotidien et du crédit, de l'épargne et des placements financiers, et de l'assurance. L'accès sur internet à ces glossaires constitue un Bon usage professionnel.

(1) Payment Accounts Directive

## LISIBILITÉ DES RELEVÉS DE COMPTE

Afin de renforcer la lisibilité des relevés de compte, la profession bancaire a fixé dès 2006, au sein du CFONB (Comité français d'organisation et de normalisation bancaires), une liste des libellés des paiements par carte. Ces libellés facilitent, pour les consommateurs, l'identification de leurs achats sur les relevés de compte.

En application d'une Norme professionnelle en vigueur depuis 2011, le **total des frais bancaires est communiqué une fois par mois** sur le relevé de compte ainsi que le **plafond de l'autorisation de découvert**.

Le client est aussi informé gratuitement, par le relevé de compte, du montant et de la dénomination des frais bancaires liés à des irrégularités et incidents que la banque entend débiter sur son compte. Ce débit a lieu **au minimum 14 jours après** la date d'arrêt du relevé de compte.

Chaque année, en janvier, les banques mettent à disposition de leurs **clients un récapitulatif annuel de frais** liés à la gestion de leur compte de dépôt.

## ACCÈS AUX COMPTES ET AUX SERVICES BANCAIRES POUR TOUS

En France, l'accès au compte bancaire est une réalité : 99 % des ménages ont un compte bancaire, selon l'Observatoire de la microfinance, et toute personne peut avoir accès aux services bancaires essentiels.

Cette réalité est rendue possible sur tout le territoire grâce à **un réseau dense constitué de plus de 37 000 agences et près de 78 000 points de retrait de billets**. Cette présence territoriale s'étend jusque dans les zones rurales, parfois grâce à des partenariats entre banques et acteurs locaux.

À titre d'exemple, pour favoriser l'accessibilité aux comptes et services bancaires de toutes les personnes éloignées géographiquement des agences bancaires, les caisses régionales de **Crédit Agricole** ont développé depuis 1988 les « Points Verts », en partenariat avec les acteurs locaux des territoires. 6 000 « Points verts » assurent un relais auprès de ces publics en permettant la distribution d'espèces et les remises de chèques. Dans certaines Caisses régionales des « camions banque » aménagés desservent aussi les communes éloignées.

## LA MISSION D'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE DE LA BANQUE POSTALE

Une mission de service public d'accessibilité bancaire est conférée par la loi à **La Banque Postale**. Cette mission repose sur les principes d'universalité d'accès, de gratuité et de non-discrimination, c'est-à-dire l'obligation d'ouvrir un Livret A à toute personne qui en fait la demande et fournit les pièces justificatives nécessaires. Elle requiert de **La Banque Postale** de proposer les services suivants liés au Livret A : domiciliations des prélèvements des créances essentielles (eau, gaz, électricité, impôt, loyers HLM), virements des prestations sociales et des pensions des agents publics. Elle permet des retraits et dépôts à partir de 1,50€. Ce rôle concret et quotidien place **La Banque Postale** comme acteur majeur de la lutte contre l'exclusion bancaire.



Près de

78 000

points de retraits de billets en France dont 54 786 distributeurs de billets, c'est 2 fois plus que les 35 416 communes de France

Source : GIE GB, banques 2018



## Laurent Mignon

Président du Directoire du Groupe BPCE

# ACCOMPAGNER LES CLIENTS DANS TOUS LEURS MOMENTS DE VIE, Y COMPRIS LES PLUS DIFFICILES

Le **Groupe BPCE**, avec ses marques **Banque Populaire**, **Caisse d'Épargne** et **Crédit Coopératif**, accompagne ses clients dans leurs différents moments de vie, y compris lorsque les aléas de l'existence génèrent parfois des difficultés financières. Cet engagement fait partie intégrante de son identité et témoigne de toute la force de son modèle coopératif, auquel je crois profondément, empreint de valeurs de proximité et de solidarité.

Les événements récents ont montré qu'il est important de répondre aux besoins d'une partie de nos concitoyens qui se sent exclue économiquement et socialement. Cette démarche en faveur de l'inclusion financière, et plus largement de l'insertion sociale et professionnelle, se traduit par des actions très concrètes : en tout premier lieu la détection des situations de difficultés financières afin de mettre en place le plus rapidement possible des offres adaptées.

**Banque Populaire** et **Caisse d'Épargne** développent également des actions de sensibilisation et de pédagogie ainsi que des formations financières et budgétaires à destination des publics les plus fragiles afin de prévenir les situations de surendettement.

Notre groupe a d'ailleurs récemment réaffirmé son engagement envers l'ensemble de ses clients en annonçant une série d'initiatives fortes. Pour les particuliers, nos banques prévoient de ne pas augmenter les tarifs bancaires en 2019, de baisser le plafond unique pour les frais d'incidents pour les détenteurs de l'offre clientèle fragile et de plafonner les commissions pour les clients identifiés comme fragiles. Elles ont également décidé de renforcer l'accompagnement des clients professionnels et entreprises.

Au service de tous et de chacun, au service de l'intérêt général et de la cohésion sociale des territoires, notre groupe joue un rôle actif dans le développement économique de notre pays. Nous continuerons à exercer notre métier en ce sens, dans le respect des valeurs coopératives qui nous animent depuis toujours.



## Rémy Weber

Président du Directoire de La Banque Postale

# NOTRE RÔLE EN FAVEUR DE L'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE N'A PAS D'ÉQUIVALENT EN FRANCE

**La Banque Postale**, seule banque en France en charge d'une mission de service public, joue un rôle majeur dans l'accessibilité bancaire, notamment au travers du Livret A. Les modalités d'accès et les usages de ce livret n'ont pas d'équivalent sur le marché. Il est accessible à tous dès 1,5€. Il peut être ouvert dans un bureau de poste avec un simple justificatif d'identité et un justificatif de domiciliation ou d'hébergement. Il peut être utilisé pour domicilier des prestations sociales. Il permet, enfin, d'effectuer gratuitement les principales opérations bancaires, notamment les retraits et les dépôts d'espèces au guichet à partir de 1,50€...

Le Livret A de **La Banque Postale** répond ainsi aux besoins des sans-domiciles ou des migrants qui n'ont pas de justificatif de domicile. Il attire également les publics de tous âges exclus de la digitalisation qui viennent retirer des petits montants au guichet sans surcoût. Selon une de nos enquêtes, un tiers des détenteurs de Livret A très actifs réalisent des opérations exclusivement au guichet.

Pour autant, nos engagements en faveur de l'inclusion bancaire ne se limitent pas au Livret A. Nous accueillons toutes les personnes qui se présentent dans le cadre du droit au compte ou sensibles à nos tarifs compétitifs. Au total, 1,6 million de personnes officiellement considérées comme financièrement fragiles, soit 44% des 3,6 millions identifiées en France, sont clientes de **La Banque Postale** ! Ce seul chiffre résume notre rôle d'entreprise citoyenne.

Cette exigence de bancarisation pour tous est de longue date dans l'ADN de **La Banque Postale**, et avant elle des services financiers de La Poste. L'accès aux services bancaires, vecteur essentiel d'insertion sociale et professionnelle, demeure en effet une difficulté pour de nombreuses personnes compte tenu de leurs caractéristiques, revenus limités, handicaps ou usages. Les offres digitales ou à faible coût ne permettent pas de lever tous ces obstacles.

**La Banque Postale** a vocation à accueillir et servir tous nos concitoyens sans discrimination, et dispose pour cela d'atouts liés à son histoire, ses valeurs et son offre de services. Tout un écosystème d'insertion bancaire se décline ainsi dans :

- notre positionnement tarifaire : les frais de La Banque Postale sont raisonnables et de nombreuses prestations sont gratuites ;
- la densité de notre réseau : 17 000 points de contact partout en France, notamment dans les quartiers populaires et en zone rurale ;
- notre accessibilité : nos bureaux sont ouverts à tous sans barrière d'entrée ;
- notre accompagnement humain : les collaborateurs, souvent en partenariat avec des associations, accueillent par exemple nos concitoyens en difficulté et affectés par les accidents de la vie, les personnes en situation de handicap, les illettrés ou les majeurs protégés.

Tous trouvent à **La Banque Postale** davantage qu'un service bancaire : du professionnalisme, de l'écoute et une présence humaine.

## LE DROIT AU COMPTE

L'accès au compte bancaire est une obligation légale régie par le « **droit au compte** ». La procédure du droit au compte permet à toute personne dépourvue d'un compte en France, qui remplit les conditions prévues au code monétaire et financier et qui s'est vue refuser l'ouverture d'un compte de dépôt par une banque, de saisir la Banque de France afin qu'elle désigne un établissement de crédit pour lui ouvrir un compte. **Le client a alors accès gratuitement aux services bancaires de base suivants :**

- l'ouverture, la tenue et la clôture du compte ;
- un changement d'adresse par an ;
- la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ;
- la domiciliation de virements bancaires ;
- l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ;
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires ;
- les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance ;
- des moyens de consultation à distance du solde du compte ;
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte ;
- une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opération sur internet et le retrait d'espèces dans l'UE ;
- deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services ;
- la réalisation des opérations de caisse.

La procédure du droit au compte a fait l'objet très tôt d'une mobilisation de la profession bancaire pour la faire connaître (campagne de communication en 2005).



**"Il y a un compte pour ceux qui n'ont pas de compte."**

Campagne de communication FBF – avril 2005

Cette procédure a aussi bénéficié de simplifications au fil des ans, conformément aux engagements pris par les banques. Ainsi, depuis 2006, l'agence bancaire qui a refusé l'ouverture peut se charger des formalités avec la Banque de France si les personnes le souhaitent. Les banques se sont également mobilisées pour mieux faire connaître ce droit. **Ces engagements sont formalisés dans la Charte d'accessibilité sur le droit au compte, homologuée par arrêté du ministre de l'Economie et applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009.**



1,5

**million de mini-guides sur le droit au compte diffusés par la FBF depuis 2005**

Source : FBF - janvier 2019



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.

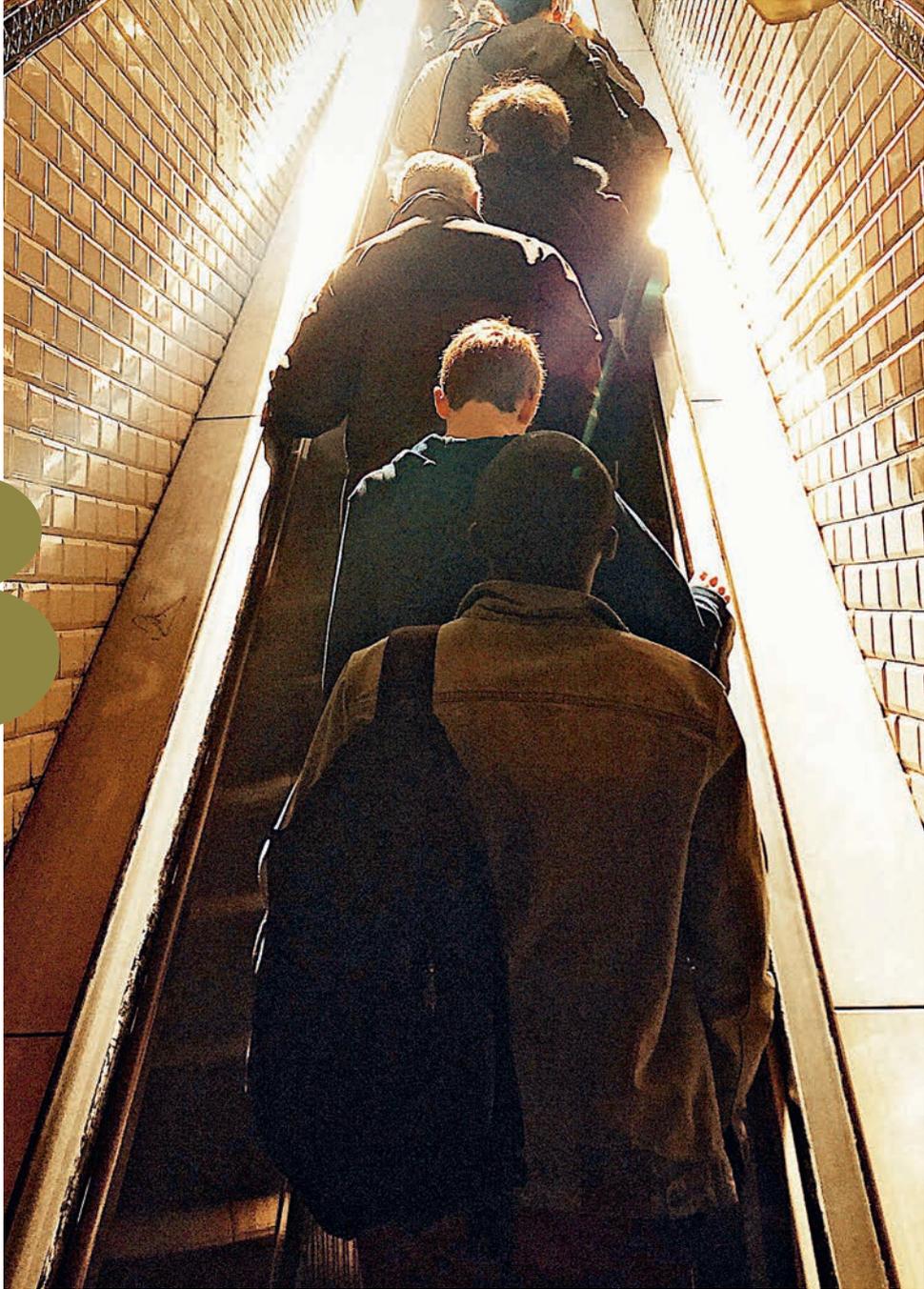
Au fil des ans, notre maison a connu de profondes mutations, au rythme de l'évolution de notre environnement. Une chose en revanche est immuable dans la relation qui nous unit à nos clients, c'est la nécessité de leur apporter le meilleur service, de les accompagner dans leurs projets et d'être à leur 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.

03



# L'accompagnement, pour sortir de la fragilité financière

À l'écoute de tous leurs clients, les banques renforcent leurs outils pour détecter, accompagner et aider les citoyens en situation de fragilité financière. Et pour sortir des difficultés, banques et associations œuvrent ensemble.

## DÉTECTION DE LA FRAGILITÉ FINANCIÈRE ET DIALOGUE

Les situations de fragilité financière s'expliquent par de multiples raisons : accident de la vie, gestion déséquilibrée, ressources insuffisantes, modification non anticipée des charges et des ressources...

Dans le cadre de la **Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement**, homologuée par arrêté du ministre de l'Économie et entrée en vigueur le 5 novembre 2015, les banques ont mis en **place un ou des mécanisme(s) de détection précoce** des difficultés de leurs clients combinant des dispositifs d'alertes internes et les éléments de connaissance du client.

Lorsqu'un client est en situation de fragilité financière, soit parce qu'il a été identifié comme tel par les mécanismes de détection de la banque, soit parce que son conseiller estime qu'il est dans cette situation, de par sa connaissance du client, un entretien téléphonique ou en agence lui est systématiquement proposé. Cet entretien, s'il l'accepte, permet de faire un point sur ses difficultés financières en vue de lui proposer l'OCF ou d'adapter, le cas échéant, les moyens de paiement et le montant de l'autorisation de découvert associés au compte.

Pour le traitement des opérations de paiement annoncées en anomalie, le chargé de clientèle privilégie, quand c'est possible, la **recherche de contact** en préalable à tout envoi de courrier. Cette prise de contact, dans des délais contraints réglementairement, permet de trouver des solutions dans de nombreux cas et d'éviter des rejets d'opérations. Ainsi, selon un établissement, pour 100 chèques émis 10 connaissent un incident et au final un seul est rejeté en moyenne.

Source : CCSF, rapport Frais d'incidents bancaires – juillet 2018

Au-delà de cette gestion proactive de la relation en cas d'incidents de paiement ponctuels, les banques sollicitent systématiquement par courrier les populations identifiées comme fragiles financièrement, pour leur proposer un contact et la souscription de l'OCF.

Le succès et l'efficacité de ces dispositifs tiennent 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.



Près de

10%

c'est le taux de souscription à l'OCF des clients en situation de fragilité financière fin 2017.

Source : CCSF, rapport Frais d'incidents bancaires – juillet 2018

## ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS FRAGILISÉS

Les situations de fragilité financière au regard du fonctionnement du compte sont appelées à être transitoires. Les banques proposent à leurs clients détectés comme étant en situation de fragilité financière des réponses internes adaptées. Le cas échéant, elles peuvent informer les clients sur des acteurs tiers susceptibles de les aider, voire, avec leur accord, effectuer une mise en relation avec ces tiers.

### Des structures bancaires dédiées

Dans cette perspective, certaines banques ont mis en place des **services d'accompagnement des clients fragilisés**. Ces services spécialisés agissent en complément des agences quand les situations de compte commencent à se dégrader.

Le groupe **Crédit Agricole** a mis en place, depuis vingt ans, plus de 80 « **Points Passerelle** » : ils mobilisent 130 conseillers et 930 bénévoles, notamment des administrateurs ou anciens collaborateurs du groupe, qui rencontrent environ 13 000 clients par an. Au total, pour ce seul groupe, une action auprès de 100 000 personnes a été conduite depuis l'origine et 80% d'entre elles ont pu trouver des solutions durables. C'est un faisceau d'actions qui est mis en œuvre :

- accueil physique, écoute et diagnostic approfondi de la situation et du budget ;

- action pédagogique (apprentissage de la gestion du budget, comptes prévisionnels) ;
- accompagnement dans la durée, reconstruction de la dette, orientation vers des organismes et associations partenaires pour chercher des solutions dans le domaine de l'énergie, de la mobilité, du logement, de la santé, de la médiation sociale et familiale...

Ce dispositif gratuit, qui va bien au-delà du seul traitement bancaire, vise, grâce à son approche et à sa vision « 360° » de la situation de la personne et de sa famille, à améliorer non seulement la situation budgétaire du client mais également sa situation personnelle, sociale et économique. Cette démarche du **Crédit Agricole** permet aussi d'éviter la rupture du dialogue entre clients et conseillers.

Dès 2013, **CA Consumer Finance (Groupe Crédit Agricole)** a créé une agence d'accompagnement pour prendre en charge des clients présentant des signaux ou critères de fragilité et identifiés « à risque de surendettement ». En 2017, sur près de 19 328 clients identifiés en situation de fragilité, la banque a réussi à en contacter 7 704. Plus de 3 130 ont ensuite accepté de bénéficier d'un accompagnement personnalisé.

Chez **LCL (Groupe Crédit Agricole)**, l'accompagnement des clients en situation de fragilité financière donne lieu, lors d'un diagnostic personnalisé, à la proposition de l'offre spécifique « LCL Initial » mais aussi à la possibilité d'être accompagné par une cellule nationale « LCL Parenthèse », pour les situations les plus délicates. « LCL Parenthèse » peut proposer diverses solutions quand la situation le permet ou d'échanger avec une association de lutte contre le surendettement comme Crésus.

Au sein du **Groupe BPCE**, les **Banques Populaires** et les **Caisses d'épargne** ont lancé en 2018 leurs plans d'actions respectifs pour renforcer la distribution de l'offre spécifique à destination des clients en fragilité financière. Les deux réseaux déploient des structures dédiées avec des personnels formés à l'accueil de ces clients et des outils facilitant la diffusion de l'offre : identification informatique harmonisée du produit, modernisation des supports de communication vers les clients ciblés.



## Nicolas Théry

Président de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel

# BANQUE MUTUALISTE ET SOLIDAIRE, LE CRÉDIT MUTUEL EST LA BANQUE DE TOUS

Au sein du groupe Crédit Mutuel, près de 35 000 collaborateurs sont en contact direct avec la clientèle. Et chaque client, quelle que soit sa situation, bénéficie d'un conseiller dédié, qui l'accompagne au quotidien et peut l'assister en cas de difficultés que celles-ci soient structurelles, sociales ou conjoncturelles. Dans cette démarche, le Crédit Mutuel s'engage au travers d'un plan d'actions concrètes dans le respect des valeurs mutualistes, des règles d'éthique professionnelle et de déontologie.

Pour les clients qui éprouvent des difficultés, nous avons pris des engagements de financements préférentiels et de plafonnement des frais d'incident : 20€ par mois et 200€ par an pour les détenteurs de l'Offre spécifique, et 25€ par mois pour les clients fragiles qui n'ont pas souscrit à cette offre. Mais notre objectif est de détecter les situations de fragilité le plus tôt possible, pour éviter aux sociétaires et clients d'entrer dans une spirale d'incidents ou de surendettement. C'est la qualité de l'accompagnement, du suivi et du service qui doit constituer la meilleure réponse aux situations de fragilité que peuvent connaître nos sociétaires et clients.

Nous travaillons aussi activement au renforcement de la cohésion sociale des territoires, au développement de l'économie et de l'emploi, au développement de l'insertion par l'activité économique. Nous collaborons ainsi depuis de nombreuses années avec des partenaires reconnus comme l'Adie, Crésus, les CCAS, les missions locales et nous avons également pris des engagements de recrutement de salariés, d'apprentis et d'alternants en provenance des quartiers en difficulté ou des zones rurales.

Le mutualisme, c'est permettre la réussite de tous, des clients, des sociétaires grâce à l'engagement, la responsabilité et une solidarité sociale et territoriale.



## Frédéric Oudéa

Directeur général du Groupe Société Générale

# NOTRE RESPONSABILITÉ, C'EST D'ÊTRE UN PARTENAIRE DE CONFIANCE

Notre rôle de banquier, c'est de construire l'avenir, en aidant nos clients à concrétiser leurs projets, en contribuant au développement économique et social des territoires.

Notre responsabilité, c'est d'être un partenaire de confiance, aux côtés de nos clients dans les bons moments comme dans les moments difficiles, attentifs à préserver leurs intérêts de long terme.

Nous avons ainsi défini une offre dédiée pour les populations fragiles financièrement, et nous avons la conviction que les programmes d'éducation financière et d'insertion sont aussi clés pour agir en amont.

Pour notre banque, cela passe par exemple par l'accompagnement dans la gestion de budget, disponible dans notre appli ou par le mécénat de compétences, tel que le programme mis en place avec l'association

Crésus, qui permet à nos collaborateurs de transmettre leurs connaissances à des jeunes en formation sur l'ensemble du territoire.

C'est également le sens de l'engagement de la **Fondation Société Générale**, qui intervient en faveur de l'insertion professionnelle et de l'éducation en faveur des personnes en difficulté.

Certaines **Banques Populaires** ont mis en place des agences ou des services dédiés à la détection et à l'accompagnement des clients en situation de fragilité financière. Citons, la **Banque Populaire Grand Ouest** avec Grand Ouest Coopération ou la **Banque Populaire Occitane** avec la e-agence Passerelle. À la **Bred**, les chargés de clientèle identifient les situations de fragilité de leurs clients dans le cadre de l'outil de gestion des incidents. Selon la complexité de la situation du client, ce dernier bénéficiera de solutions sur mesure en matière de recouvrement, et de frais de gestion et d'incident adaptés.

### Des plates-formes spécialisées

Dans certains réseaux, le contact avec le client se fait par téléphone, via des **plates-formes spécialisées** pour rechercher les solutions permettant de replacer le compte dans un fonctionnement normal.

**HSBC France** a, au sein de sa plate-forme spécialisée, formé et sensibilisé tous ses téléconseillers à la détection et à l'accompagnement des personnes fragilisées. Si, dans le cadre de ses échanges et des informations dont il dispose, le téléconseiller perçoit des indices de fragilité financière, il propose alors un accompagnement adapté agissant alors pour le compte de l'agence bancaire. L'agence reprend le relais dès que les conditions de retour à la normale sont mises en place.

Dans une approche visant à agir le plus en amont possible d'une situation de fragilité, **HSBC France** est actuellement en phase de test d'utilisation des techniques de modélisation de bases de données afin de pouvoir détecter les risques de fragilité et accompagner au mieux ses clients en leur évitant ainsi des situations parfois très lourdes à gérer.

La **Société Générale** a mis en place des plates-formes pour une prise en charge des personnes fragilisées et prévenir le surendettement. Ce dispositif de prise en charge est opérationnel dans l'ensemble du réseau d'agences en France depuis mi-2013. Il repose sur :

- le recensement de tous les clients répondant à certains critères de fragilité (dépassements d'autorisation prolongés, impayés de crédit, etc.);

## LES POINTS CONSEIL BUDGET

Les banques françaises ont contribué activement aux travaux issus du plan national de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale 2013-2017. En 2016, elles ont participé à la définition et au lancement de l'expérimentation des Points Conseil Budget (PCB). Ces PCB visent à accueillir tous les ménages souhaitant une information, une aide, voire un accompagnement pour maîtriser leur budget. L'objectif est de favoriser l'information et l'éducation budgétaire des ménages pour prévenir ou traiter leurs difficultés.

L'expérimentation démarrée en 2016 dans quatre régions (Hauts-de-France, Île-de-France, Grand Est et Occitanie) a été organisée et pilotée par un comité de suivi dont la **Fédération bancaire française (FBF)** était membre. Ce comité, par les nombreux échanges avec les PCB, a traité des questions sur l'accueil, le suivi des personnes accompagnées mais aussi sur la coordination souhaitable entre tous les PCB.

Dans le cadre de cette expérimentation des PCB, **La Banque Postale** a noué un partenariat (2017-2018) avec le **Crédit Municipal de Paris** pour un accompagnement spécifique des clients franciliens rencontrant des situations complexes de crédit souscrit auprès d'autres établissements.

Quatre « **Points Passerelle** » du **Crédit Agricole** ont aussi participé à cette expérimentation.

En 2017, une centaine de collaborateurs des PCB ont été formés sur les territoires par l'association **Finances & Pédagogie (Groupe BPCE)**.

- des plates-formes de conseillers spécialisés qui assurent temporairement la relation commerciale à la place de l'agence ;
- la recherche, avec les clients pris en charge, de solutions d'apurement progressif des impayés, en privilégiant autant que possible la voie du retour en encours sain sur celle du contentieux ;
- la reprise, à l'issue de la période d'apurement, de la relation des clients avec leur agence.

À fin décembre 2017, les plates-formes de négociation amiable ont pris en charge plus de 31 000 dossiers. 70% de ces clients retrouvent une situation financière assainie et leur relation bancaire reprend son cours dans leur agence **Société Générale**.

Afin d'apporter une réponse globale et adaptée à tous ses clients, d'accompagner ceux qui sont en situation de fragilité et de contribuer à l'amélioration de la prévention, **La Banque Postale** a créé, en 2013, la plate-forme d'accompagnement bancaire et budgétaire « **L'Appui** ». Ce service gratuit est destiné à offrir à tout client en situation de fragilité financière qui le souhaite un accompagnement budgétaire et bancaire, une mise en relation avec des partenaires, associations ou services sociaux, et l'accès à des offres solidaires. À la suite du diagnostic budgétaire réalisé avec le client, les conseillers de « **L'Appui** » identifient avec ce dernier des solutions nouvelles, lui expliquent le fonctionnement des comptes bancaires et l'orientent vers les acteurs les plus appropriés (Crésus, CMP...).

En juin 2014, « **L'Appui** » de **La Banque Postale** a été sélectionné parmi les « 15 initiatives d'engagement solidaires qui font bouger la France ». Depuis 2013, près de 100 000 clients de **La Banque Postale** ont pu être pris en charge. Depuis mars 2018, les clients accompagnés par « **L'Appui** » ont la possibilité de souscrire à distance à l'offre dédiée à la clientèle fragile de **La Banque Postale** (formule de compte « **Simplicité** ») qui leur permet de maîtriser leur budget et de bénéficier de frais réduits.



**Le succès et l'efficacité des dispositifs d'accompagnement mis en place tiennent 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.**

### Banques et acteurs associatifs partenaires

Les banques ont créé **des partenariats variés**, notamment avec des acteurs associatifs, afin de faciliter l'orientation du client, en accord avec ce dernier, lorsque les difficultés financières ne peuvent pas être traitées dans le seul cadre de la banque. Les associations ont en effet un rôle actif à jouer dans l'information et l'aide aux personnes en difficulté.

Le **Groupe Crédit Mutuel** propose, selon les fédérations, des solutions pour soutenir l'insertion économique et sociale des personnes en difficulté. Élus bénévoles et salariés animent des commissions internes de solidarité et travaillent de concert avec des associations et structures sociales pour accompagner les personnes fragilisées, comme par exemple au **Crédit Mutuel Océan**.

**La Banque Postale** se réunit tous les mois avec plus d'une vingtaine d'associations partenaires (Emmaüs France, Restos du Cœur, Croix Rouge française...) au sein du Club « **L'Initiative contre l'exclusion bancaire** » créé en octobre 2012, pour mettre en place des actions conjointes d'inclusion bancaire. Aux Assises de la Banque Citoyenne de 2018, un plan d'action a été dessiné entre **La Banque Postale** et les associations membres de ce club pour leur permettre de mieux faire connaître son offre « **clients fragiles** » auprès de leurs bénéficiaires.

## L'INCLUSION BANCAIRE DES CLIENTS PAR LE NUMÉRIQUE

Les banques sont des acteurs digitaux. L'inclusion bancaire est ainsi étroitement liée à l'inclusion numérique. Aussi, pour accompagner leurs clients dans l'utilisation des services bancaires digitaux, les banques les aident à acquérir les compétences numériques indispensables.

**La Banque Postale** a mis en place un « Plan d'inclusion bancaire par le numérique ». Testé en partenariat avec WeTechCare dans deux bureaux de poste en 2017 à Saint-Denis et Bordeaux, ce plan vise à identifier les clients en précarité numérique, leur apporter l'accompagnement nécessaire en bureau de poste et les orienter vers l'aidant numérique le plus adapté à leur situation. À cette fin, **La Banque Postale** a enrichi le site [www.lesbonsclics.fr](http://www.lesbonsclics.fr) avec des tutoriels sur les services digitaux essentiels (prendre rendez-vous avec un conseiller, éditer un RIB, consulter sa banque en ligne). L'ambition est de déployer ce plan dans 1 000 bureaux de poste d'ici fin 2019. Ce plan comporte, en parallèle, la mise en avant de l'offre alternative en bureau de poste pour les clients exclus du numérique.

Engagés depuis plusieurs années dans l'inclusion numérique, que ce soit vis-à-vis de ses clients, collaborateurs ou à travers de nombreux partenariats (notamment via la Fondation Cetelem), **BNP Paribas** a renforcé son engagement en septembre 2018, en signant la charte d'engagement pour un numérique inclusif avec le secrétaire d'Etat chargé du Numérique. La banque s'est ainsi engagée à poursuivre ses efforts en mettant en place des actions visant à réduire l'exclusion numérique : de la sensibilisation des plus jeunes à l'accès à l'emploi, en passant par l'incitation à la montée en compétences, par la diffusion de plusieurs milliers de chèques numériques APTIC aux publics en difficulté. **BNP Paribas** réalise également de nombreux dons de matériels informatiques en faveur d'associations locales œuvrant au quotidien auprès des populations fragiles particulièrement touchées par la fracture numérique.

Le **Crédit Agricole** organise des cafés numériques dans les agences et les caisses locales afin de participer à l'inclusion numérique de ses clients.

**BNP Paribas** assure un accompagnement pro-actif à distance de ses clients en situation de fragilité financière grâce à un dispositif de près de 300 conseillers spécialisés en solutions budgétaires dans 9 centres répartis sur toute la France. Après une évaluation partagée de la situation budgétaire des clients, des solutions bancaires adaptées sont mises en œuvre. Elles peuvent s'accompagner, lorsque la situation le justifie, d'une mise en relation avec l'association partenaire Crésus. Dans le cadre de ce partenariat, **BNP Paribas** organise également chaque année, dans ses agences, des ateliers pédagogiques autour du jeu d'éducation budgétaire Dilemme créé par cette association.

04



# Le surendettement, un combat quotidien

Prévenir et lutter contre le surendettement : c'est l'objectif partagé des banques aux côtés des citoyens les plus fragilisés par la vie. De 2014 à 2018, le surendettement a reculé de 29%.

## UN REcul HISTORIQUE DU SURENDETTEMENT

La situation de surendettement est caractérisée par l'impossibilité manifeste de faire face à l'ensemble de ses dettes non professionnelles exigibles et à échoir. Il s'agit ainsi de l'incapacité pour un ménage de faire face à ses charges, qu'il s'agisse du paiement du loyer, de l'électricité, des impôts ou du remboursement de crédits.

Le nombre de dossiers déposés en commissions de surendettement diminue de manière très forte et régulière depuis plusieurs années. Ainsi, selon la Banque de France, avec 91 899 nouvelles situations de surendettement en 2018, **le nombre de primodépôts revient à un niveau proche de celui de 1990**, première année de mise en oeuvre de la loi Neiertz sur le surendettement. Le nombre total de situations de surendettement est en baisse pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive : 163 000 dossiers ont été enregistrés dans les commissions de surendettement de France métropolitaine en 2018, dont 147 000 ont été jugés recevables. Le nombre de dépôts de dossiers a ainsi **diminué de 10% sur un an et de 29% par rapport à 2014**.

Cette diminution du nombre de situations de surendettement s'accompagne d'évolutions significatives dans la structure de l'endettement. Ainsi, la part des crédits à la consommation dans la dette globale des ménages surendettés passe de 54% en 2012 à 37,8% en 2018, alors que les encours de crédit à la consommation et de crédit immobilier connaissent une hausse

marquée et ininterrompue en France depuis 2014. À l'inverse, les arriérés de charges courantes et les autres dettes augmentent pour atteindre 25% de l'endettement global contre 18% en 2011.

(Source : Banque de France, Enquête typologique sur le surendettement des ménages – janvier 2019)

Ces évolutions rappellent que le surendettement est avant tout **une question de fragilité économique et sociale**. Il est essentiellement lié à la dégradation de la situation économique et familiale (perte d'emploi, séparation, maladie) des ménages qui, lorsqu'ils détiennent des crédits, s'étaient **initialement endettés de façon raisonnable et responsable, et en rapport avec leur capacité de remboursement** analysée par le prêteur au moment de la souscription du prêt. La situation de ces personnes, aujourd'hui surendettées, a radicalement changé entre leur accès au crédit et le premier dépôt d'un dossier de surendettement.

(Source : Banque de France, Étude des parcours menant au surendettement – décembre 2014)



-29%

**de dossiers de surendettement  
déposés en 2018 par rapport à 2014.**

(Source : Banque de France, Enquête typologique sur le surendettement des ménages, janvier 2019)



## Dominique Marmier

Président de Familles Rurales

# LA FRAGILITÉ FINANCIÈRE : UNE SITUATION QUI NE SE DÉCRÈTE PAS MAIS QUI S'ACCOMPAGNE...

Association agréée de défense des consommateurs, **Familles Rurales** est le premier mouvement familial. Il compte 160 000 familles adhérentes, 40 000 bénévoles, 17 000 salariés et 2 200 associations locales. Plus de 250 structures de proximité (permanences consommation, relais familles, MSAP, tiers lieux) agissent de manière plus spécifique sur les questions budgétaires afin de répondre à l'urgence sociale à laquelle nous devons collectivement faire face.

La situation des familles est plurielle, notre action aussi. Elle s'articule en 3 axes.

- **L'éducation budgétaire, la prévention du « malendettement »** : de nombreux outils, comme « Budgetissimo » déployé avec le concours des « Clés de la Banque », sont créés pour aider les consommateurs à appréhender quelques notions essentielles comme le reste à vivre, les dépenses incompressibles, le crédit. Des milliers de personnes sont sensibilisées chaque année. L'objectif est d'éviter à des consommateurs qui disposent de ressources suffisantes de tomber dans la précarité compte-tenu d'une gestion budgétaire inadaptée.

- **L'accompagnement du surendettement** : les accidents de la vie sont très souvent la cause du surendettement. À défaut de pouvoir prévenir ces situations, **Familles Rurales** accompagne les familles auprès de la Banque de France. Nos bénévoles et salariés sont par ailleurs fortement impliqués

au sein des commissions de surendettement. Notre objectif, au-delà d'apurer les créances, est d'éviter qu'une telle situation puisse se reproduire. Un travail de longue haleine est alors engagé par nos équipes pour accompagner les consommateurs sur la durée.

- **La réinsertion des publics fragiles, le microcrédit** : le microcrédit permet à des personnes inéligibles à un crédit « classique », de financer des projets visant notamment un retour à l'emploi (financement d'un véhicule, création d'entreprise...). Un travail collaboratif, associant le consommateur, **Familles Rurales** et la banque partenaire s'amorce afin d'atteindre l'objectif poursuivi : la réinsertion sociale et/ou professionnelle.

Si le « budget » est au cœur des préoccupations de **Familles Rurales** depuis 75 ans, il est nécessaire d'envisager de nouvelles synergies pour répondre aux besoins croissants des familles. Dans un contexte où s'expriment des crispations liées en grande partie aux difficultés économiques, le plafonnement des frais d'incidents bancaires mérite d'être salué mais beaucoup reste à faire comme par exemple : la ré-ouverture d'agences en milieu rural pour éviter le sentiment de délaissement ou encore la mise en place d'un registre national des crédits pour responsabiliser les acteurs et éviter des drames.

Un tiers des personnes surendettées en 2018 disposent de ressources (y compris pensions, allocations...) inférieures ou égales au SMIC. 25,7% des personnes qui déposent un dossier de surendettement sont au chômage (contre 5,6% de la population française âgée de 15 ans et plus), 68% vivent seules et près des deux tiers sont des femmes. Dans la plupart des cas, les impayés concernent les charges courantes : 45,7% des surendettés ont des impayés de loyer. En outre, un ménage sur deux n'a aucune capacité de remboursement.

(Source : Banque de France, Enquête typologique sur le surendettement des ménages – janvier 2019)

Il faut donc chercher des solutions de prévention toujours plus efficaces avec l'implication de tous les acteurs.

## L'ENGAGEMENT DES BANQUES CONTRE LE SURENDETTEMENT

Prévenir et lutter contre le surendettement est **un intérêt commun** des banques et de leurs clients puisqu'elles sont engagées avec eux dans une relation de long terme, pour la gestion au quotidien et le financement de leurs projets.

Les banques se préoccupent depuis longtemps du surendettement, notamment par le biais d'une distribution responsable du crédit. Elles fondent en effet leur décision d'octroi de crédit sur l'analyse attentive de la capacité de remboursement du client.

Elles participent aussi, en tant que membres, au travail des commissions départementales de surendettement gérées par la Banque de France.

Les banques assurent le **maintien du compte et des services bancaires** pour leurs clients dont le dossier déposé est recevable en commission de surendettement. À ce sujet, la profession a adopté une **Norme professionnelle sur les relations entre les établissements teneurs de compte et leurs clients concernés par le traitement d'un dossier en commission de surendettement**, homologuée par le ministre de l'Économie du 24 mars 2011. Cette Norme professionnelle consiste à :

- proposer un rendez-vous dans les 6 semaines pour informer le client concerné des modalités pratiques de fonctionnement de son compte domiciliaire de revenus, et de l'offre de services adaptée à sa situation de personne surendettée ;
- assurer la continuité de la relation avec le client et la pérennité de son compte ;
- proposer des services adaptés pour permettre le fonctionnement du compte domiciliaire des revenus ;
- préciser le sort des autorisations de découvert, quelles qu'en soient les modalités, à la suite de la déclaration de la recevabilité du dossier de surendettement, en permettant aux banques d'adapter, avec l'accord du client, le montant de l'autorisation de découvert.

### L'accompagnement, clé du succès

Les établissements de crédit contribuent à la prévention du surendettement, mais ne peuvent pas agir seuls ni aller au-delà de leur rôle ou de leur métier de banquier. Pour lutter efficacement contre le surendettement, le suivi et l'accompagnement des ménages fragiles financièrement constituent l'un des points clés. Ainsi, les banques développent **des partenariats avec les acteurs sociaux** afin de mieux accompagner ces populations, lorsqu'elles le souhaitent, sur le terrain.

Au **Crédit Mutuel**, une structure dédiée au service de plusieurs fédérations régionales – composée d'une cinquantaine de collaborateurs expérimentés et répartis sur quatre sites – prend en charge les clients éligibles aux commissions de surendettement. Pour chaque situation, une analyse précisant l'origine et les causes est réalisée avec le client afin de formaliser les différentes pistes de résolution et accompagner le client dans la mise en place d'un plan de gestion de sa situation de surendettement.

**La Banque Postale** a créé en 2016 un service dédié pour mieux accompagner les clients surendettés. Les clients en situation de malendettement sont également orientés via « L'Appui » vers Crésus pour bénéficier, s'ils l'acceptent, de l'expertise et de l'accompagnement de cette association.

À **La Banque Postale Financement**, un premier niveau de prise en charge des clients surendettés est réalisé par le pôle d'accompagnement de l'établissement. Il comprend notamment un point budgétaire annuel avec le client, une mesure qui va au-delà de la périodicité triennale prévue par la loi. Pour traiter les situations les plus complexes ou en cas de crédit souscrit auprès d'autres créanciers, un second niveau de prise en charge est organisé dans le cadre d'un accord avec l'association Crésus.

Le **Groupe BPCE** a déployé, pour les **Caisses d'Epargne** puis les **Banques Populaires**, un outil permettant d'identifier en amont les clients à risque de surendettement dans les 6 mois suivants. L'objectif est d'aboutir en 2019 à une approche affinée des clients concernés au niveau de chaque établissement du Groupe.

Plusieurs **Banques Populaires** disposent d'organisations dédiées à la prévention ou à l'accompagnement des situations de surendettement, comme par exemple la **Banque Populaire Rives de Paris** avec l'Agence Concordia. À la **Bred**, le dispositif « Hauban » permet la prise en charge des clients dont la situation de surendettement est avérée. Ils sont alors accompagnés à partir du dépôt d'un dossier à la Banque de France jusqu'à la mise en place de leur plan financier de retour à la normale.



**Près d'une personne sur deux suivant une procédure de surendettement est accompagnée dans ses démarches par un travailleur social.**

Source : Observatoire de l'Inclusion Bancaire, rapport 2018



## Marguerite Bérard

Directrice des Réseaux France et Membre du Comité exécutif du Groupe BNP Paribas

## S'ENGAGER POUR PLUS D'INCLUSION

Développer une économie qui ne laisse personne au bord de la route est une priorité pour notre pays. C'est un engagement que le **Groupe BNP Paribas** est fier de porter.

Nous mettons ainsi en place, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, un plafonnement mensuel des frais liés aux incidents de paiement de 25 euros par mois pour nos clients en situation de fragilité financière. Nous avons également fait le choix de proposer gratuitement à leur intention une offre spécifique, le Forfait de Compte.

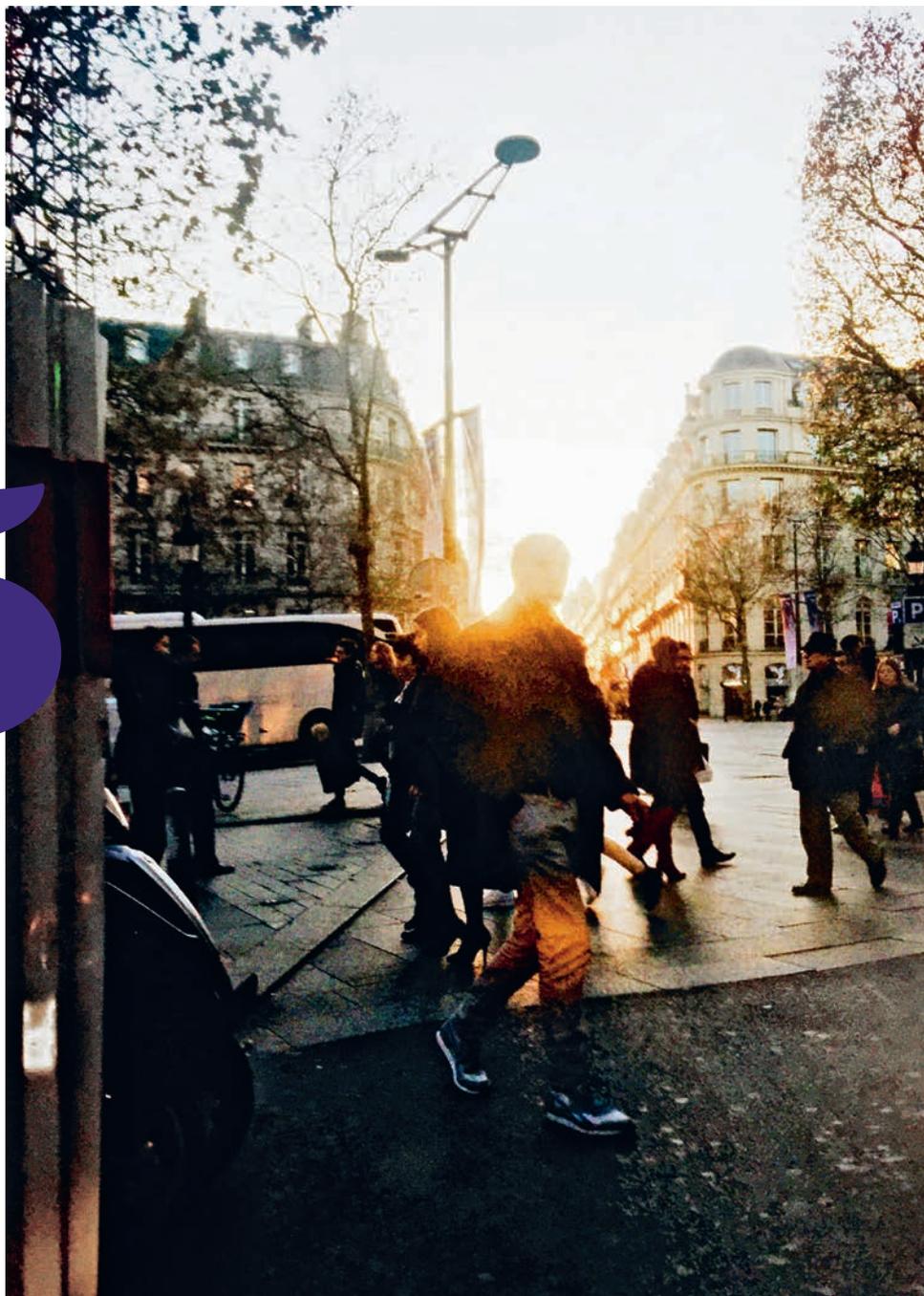
Nous intensifions nos actions d'éducation financière : depuis 3 ans, nous organisons dans nos agences des ateliers autour du jeu « Dilemme, faire le bon choix » développé

par notre partenaire Crésus. Nos centres en solutions budgétaires, qui sont nos pôles dédiés à l'accompagnement des clients plus vulnérables, ont reçu le mois dernier le label « Human for Client » de l'Institut National de la Relation Client (INRC).

Membre de notre Groupe, Nickel apporte aussi des solutions inclusives et simples, dont le succès - plus d'un million de clients depuis août 2018 - montre qu'il répond à un vrai nouveau besoin.

Enfin, **BNP Paribas**, partenaire de l'Adie depuis 30 ans, continue à renforcer sa présence aux côtés des associations œuvrant pour plus d'inclusion sociale.

05



# Le microcrédit, une réponse pour l'insertion

Le microcrédit est une réponse appropriée pour tous ceux qui n'ont pas, ou difficilement, accès au crédit bancaire traditionnel pour réaliser un projet d'insertion sociale ou professionnelle. Accordé de manière responsable, il est indissociable d'une démarche d'accompagnement de l'emprunteur pour la réalisation et la réussite de son projet.

## DES SOLUTIONS DE FINANCEMENT RESPONSABLE

En matière d'octroi de crédit, les banques françaises ont toujours mené des politiques responsables fondées sur la **capacité de remboursement de l'emprunteur** et de l'existence d'un reste à vivre suffisant quel que soit le niveau de ses revenus.

Le microcrédit répond aux besoins des personnes pour lesquelles l'accompagnement est indispensable pour mener à bien un projet d'insertion sociale ou professionnelle. En effet, ce dispositif ne se résume pas à la seule mise en place d'un prêt. Il intègre une **dimension d'accompagnement** de l'emprunteur, dans une démarche globale qui renforce son autonomie budgétaire et favorise la réalisation et la réussite de son projet. Toute dissociation de ces deux dimensions, accompagnement et prêt, réduit l'impact et la pertinence du dispositif.

Ce microcrédit « accompagné » s'inscrit ainsi dans le cadre d'une politique de financement responsable, selon laquelle un crédit ne peut s'adresser qu'à des personnes solvables en lien avec leur projet.

Deux types de microcrédits accompagnés sont développés :

- **le microcrédit personnel** : il a vocation à financer des projets concourant à l'insertion sociale ou professionnelle d'une personne (achat d'un véhicule, financement d'une formation...);
- **le microcrédit professionnel** : il a pour objet de financer un créateur d'entreprise ou un entrepreneur qui ne peut obtenir un crédit bancaire classique. Il associe le financement à l'accompagnement indispensable permettant d'augmenter les chances de réussite du projet.



# 1465

**millions d'euros d'encours  
de microcrédits accompagnés  
à fin décembre 2017 dont une part  
majoritaire de microcrédits professionnels  
tant en encours (85 % du total)  
qu'en nombre de microcrédits (67 %).**

Source : Observatoire de l'inclusion bancaire, rapport 2018

## LES BANQUES, ACTEURS DU MICROCRÉDIT

Les banques sont des acteurs directs ou indirects du microcrédit. Certaines distribuent directement des microcrédits personnels, tandis que d'autres refinancent des microcrédits ou collaborent avec les acteurs du microcrédit (associations, collectivités...). En matière de microcrédit professionnel, les banques mettent le plus souvent à la disposition des structures de microfinance des lignes de crédit pour financer les prêts accordés et les aider dans leur fonctionnement sur le terrain.

Dans tous les cas, l'engagement des banques participe à la croissance du microcrédit : en 2017, « l'encours des microcrédits accompagnés a progressé de 8%, soit plus qu'en 2016 (+6%). Ce dynamisme est dû à la forte implication des banques et des associations tant en matière de microcrédits professionnels que de microcrédits personnels ».

(source : Observatoire de l'inclusion bancaire, rapport 2018)

En 2010, **la profession bancaire s'est engagée collectivement en faveur du microcrédit accompagné**, à travers notamment un partenariat signé par la **FBF** et **France Active** visant à valoriser le microcrédit bancaire professionnel et favoriser la création d'entreprise par les demandeurs d'emploi.

Le **Groupe BPCE** est le premier financeur du microcrédit accompagné en France. En 2017, il a financé plus de 7 000 microcrédits personnels pour un total de 19 millions d'euros, en collaboration avec des organismes d'accompagnement comme France Active, Initiative France ou BGE. Les **Caisse d'Épargne**, au travers de leurs dispositifs « Parcours Confiance » et « Créa-sol », les **Banques Populaires** et le **Crédit Coopératif** sont leaders dans ces activités.

Créée il y a 10 ans sous l'impulsion conjointe des dirigeants du **Crédit Agricole** et du Prix Nobel de la Paix 2006 Muhammad Yunus, la **Fondation Grameen Crédit Agricole** est un opérateur multi-métiers qui vise à promouvoir une finance inclusive. Investisseur, prêteur, coordinateur d'assistance technique et conseiller de

fonds, la Fondation soutient plus de 70 institutions de microfinance et entreprises sociales dans 35 pays avec plus de 77 millions d'euros d'engagements.

### Financement de microcrédits professionnels

**L'Adie**, Association pour le droit à l'initiative économique, est un acteur incontournable du microcrédit en France depuis 30 ans. Elle est soutenue par de nombreux partenaires – **Groupe BPCE, Crédit Mutuel, BNP Paribas, La Banque Postale, Bpifrance, CIC, Crédit Coopératif, Crédit Agricole, HSBC France, J.P. Morgan, Société Générale** – avec l'ambition de donner au plus grand nombre la possibilité d'entreprendre.

Partenaire depuis plus de 20 ans, le réseau des **Banques Populaires** dont le **Crédit Coopératif**, est le premier refinanceur de l'Adie. En 2018, 26,3 millions d'euros de lignes de crédit ont été mises à disposition, représentant 28% de l'activité de microcrédits de l'Adie, soit environ 6 775 emplois créés ou maintenus. Les **Banques Populaires** soutiennent aussi l'entrepreneuriat des jeunes, via le dispositif « Je deviens Entrepreneur », le Prix Jeunes du concours Créadie et l'abondement en région de fonds de prêts d'honneur jeunes.

**BNP Paribas** s'implique depuis 25 ans dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville aux côtés de l'Adie. Porté par les équipes de **BNP Paribas, BNP Paribas Personal Finance** et de la **Fondation BNP Paribas**, cet engagement du groupe est à la fois financier et humain à travers le bénévolat et le mécénat de compétences. Il a pour objectif :

- de permettre aux plus fragiles d'accéder à l'emploi en étant mieux entourés et donc plus forts ;
- de faciliter et encourager la création d'emplois par l'émergence d'entrepreneurs.

L'Adie est aussi un partenaire essentiel du programme « Projet Banlieues », lancé en 2005 par **BNP Paribas** et sa fondation pour contribuer au dynamisme local et favoriser la création de lien social dans les territoires fragiles. Entre 2015 et 2017, **BNP Paribas** a augmenté ses enveloppes de prêts de 16% et sa fondation



## Frédéric Lavenir

Président de l'Adie

# NON AU GÂCHIS DES TALENTS !

Nous défendons l'idée que chacun, même sans capital, même sans diplôme, peut devenir entrepreneur, s'il a accès au crédit et à un accompagnement professionnel, personnalisé, fondé sur la confiance, la solidarité et la responsabilité.

Nous n'acceptons pas le gâchis des talents qui ferait qu'en France la création d'entreprise serait réservée à ceux qui ont de l'argent, des diplômes ou des relations !

Nous ne cesserons jamais de promouvoir ce droit à l'initiative économique pour tous, et à inventer de nouveaux dispositifs et de nouveaux discours.

Convaincus que cette vision est partagée par un nombre chaque jour croissant de citoyens, de décideurs, nous voulons agir concrètement pour qu'elle le soit aussi par tous ceux qui sont encore encombrés de préjugés sur l'entrepreneuriat individuel et le crédit.

Nous voulons convaincre les entrepreneurs que nous saurons les accueillir comme clients ou les orienter vers les partenaires les plus adaptés.

Pour lever les barrières, nous cherchons à rendre simple, accessible, intelligible ce qui est perçu comme complexe.

Nous voulons partager avec le plus grand nombre notre ambition et notre enthousiasme :

- à tous ceux qui veulent entreprendre, démontrer l'intérêt de pousser d'emblée la porte de l'Adie ;
- avec nos partenaires, collectivités, entreprises, mécènes, banques, renforcer notre efficacité et la qualité de nos relations ;
- auprès des pouvoirs publics, amplifier nos plaidoyers en faveur de l'entrepreneuriat pour tous ;
- envers les médias et l'opinion publique, mettre en évidence l'originalité et la pertinence de notre action et de nos combats.

Nous voulons mener cette aventure en déployant avec humilité et toute notre énergie, les qualités auxquelles nous sommes attachés : ouverture, agilité, simplicité et surtout capacité à dépasser les stéréotypes pour contribuer à une nouvelle économie inclusive.



## François Villeroy de Galhau

Gouverneur de la Banque de France

# FRAIS BANCAIRES : RÉUSSIR UNE ÉTAPE DÉCISIVE

Parce qu'elle est attentive à l'insertion sociale, la France agit depuis au moins 35 ans pour l'inclusion bancaire et financière. Dans cette longue marche, la Banque de France est fière d'avoir joué un rôle central, auprès d'un système bancaire lui-même engagé sur le terrain. Sur les deux premières étapes que sont le droit au compte et le surendettement, nous voyons déjà des succès. Mais c'est sur la troisième - les frais bancaires - que cette année 2019 doit voir une mobilisation décisive.

35 ans, c'est l'âge de la loi bancaire de 1984, qui a instauré un dispositif de **droit au compte** pour tous les Français résidents, et aussi - ce qui se sait moins - pour les personnes morales. Le recours à la Banque de France pour l'ouverture d'un compte a connu une forte croissance jusqu'en 2015, puis la tendance s'est inversée. Ce retournement est un signe de succès. Avec 96,6% d'adultes bancarisés, la France atteint un des taux les plus hauts de l'OCDE. En 2018, les désignations par la Banque de France, au titre du droit au compte, ont diminué de 7% par rapport à 2017, avec 56 000 comptes ouverts, dont 8 000 pour des personnes morales.

30 ans, c'est le temps de la loi Neiertz du 31 décembre 1989 **contre le surendettement** des familles et des particuliers. Après une hausse constante jusqu'en 2014, le nombre de dossiers de surendettement décroît enfin, et même de façon spectaculaire : -29% entre 2014 et 2018. Le nombre de primo-déposants est lui aussi en baisse, et est revenu pour la première fois à un niveau proche de l'origine. C'est notamment le succès de la loi Lagarde de 2010 encadrant le crédit renouvelable.

Reste à réussir une étape décisive : celle de la **limitation des frais bancaires pour les clients en situation de fragilité financière**. C'était l'objectif d'une autre loi bancaire, celle de 2013, qui en même temps réalisait une novation institutionnelle peu connue : la création de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB), réunissant banques, associations et pouvoirs publics, et que j'ai l'honneur de présider. C'est précisément l'OIB qui en juin 2018 a tiré la sonnette d'alarme sur les progrès insuffisants suite à la loi : montant trop élevé des frais d'incident, qui représentaient en moyenne 320 € par an pour les personnes en situation de fragilité financière ; insuffisance de la diffusion de l'offre spécifique qui leur est destinée, puisque à peine 10% de personnes éligibles l'utilisaient fin 2017.

C'est ce qui a justifié une réaction forte, sous forme d'engagements précis obtenus des banques en septembre puis en décembre auprès du Président de la République. Depuis le 1<sup>er</sup> février 2019, les frais d'incident de toutes natures facturés aux clients fragiles sont plafonnés à 25 € par mois. Au plus tard le 30 juin 2019, le plafond pour ceux qui souscrivent à l'offre spécifique sera abaissé à 20 € par mois et 200 € par an ; la diffusion de cette offre devra augmenter de 30% au moins d'ici la fin de cette année. Appuyé sur les contrôles de l'ACPR, l'OIB fera un bilan dans sa réunion de mai et prendra toute mesure éventuellement nécessaire. Ces engagements sont forts et clairs : maintenant, notre devoir et notre intérêt communs est de les appliquer fermement, pour réussir une nouvelle étape décisive de l'inclusion bancaire.

a maintenu son soutien spécifique à 16 des 40 agences de l'Adie implantées dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Au total, plus de 6 000 entreprises ont pu y être développées ou créées, conduisant à la création de plus 8 000 emplois.

Partenaires historiques en matière d'inclusion financière et d'insertion professionnelle, les **Caisses d'Épargne** et leur **Fédération nationale (la FNCE)** sont associées au programme « Cap'Jeunes » de France Active qui accompagne les jeunes de moins de 26 ans, éloignés de l'emploi et engagés dans la création ou la reprise d'une entreprise.

Le **Groupe Crédit Mutuel** intervient dans le cadre de partenariats avec des acteurs tels que Initiative France, BGE, France Active, Adie. Le **Groupe Crédit Mutuel** intervient aussi concrètement pour la création d'activités et d'emplois qui favorisent l'insertion professionnelle via les associations et fondations créées par les fédérations : à titre d'exemple, « Créavenir » et « Ark'ensol » aident les Caisses à détecter des projets qu'elles soutiennent avec des outils de financement (prêts d'honneur, avances remboursables, subventions ou cautionnement) et avec la mise à disposition de moyens humains.

Les Caisses régionales de **Crédit Agricole** sont le premier financeur de l'association Initiative France avec 5 786 prêts accordés à hauteur de 386,5 millions d'euros. En partenariat avec l'Adie, 1 821 créateurs ont été financés grâce aux 7 millions d'euros de lignes de crédits octroyés par 13 Caisses régionales. Par ailleurs, 1 403 entreprises TPE ont été financées en partenariat avec France Active grâce à 70 millions d'euros de lignes de crédits accordés.

### Des offres de microcrédits personnels

21 Caisses régionales du **Crédit Agricole** proposent et distribuent des microcrédits personnels, avec l'appui des « Points Passerelle », pour les clients ayant une difficulté d'accès au crédit classique. Ces prêts permettent essentiellement de financer des projets de mobilité.

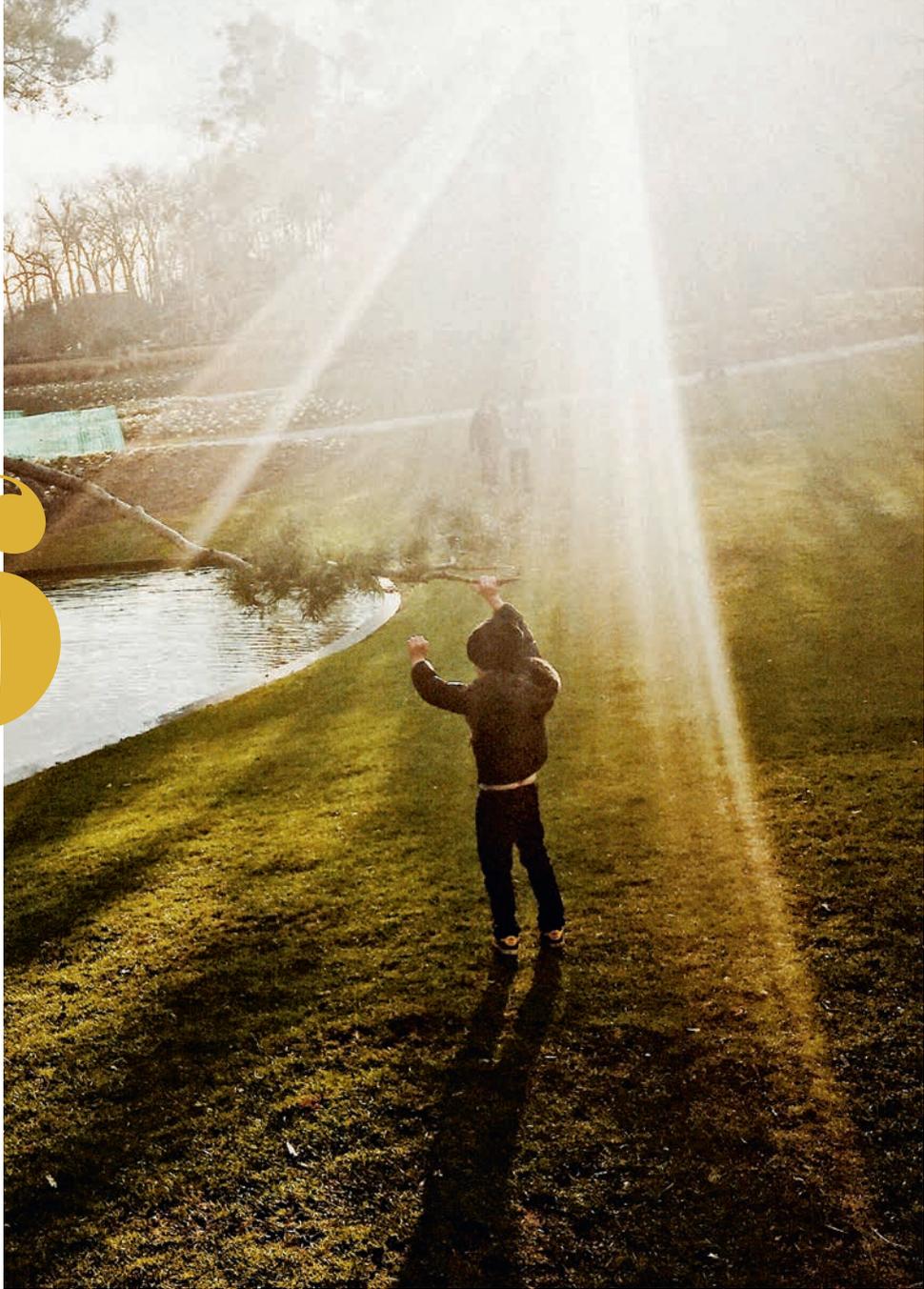
Les personnes en situation de précarité sont souvent confrontées à des difficultés pour financer l'achat d'un véhicule neuf, ce qui les conduit à acquérir des véhicules fortement kilométrés, coûteux à l'usage et en réparations. Pour les aider, les **Caisses d'Épargne**, via leur **Fédération nationale (la FNCE)**, se sont associées à Renault, afin de proposer une offre de Location avec Option d'Achat de voitures neuves, à un tarif adapté à leur budget et dont le coût global est inférieur à celui d'un véhicule ancien. Cette offre « Mobilize véhicule neuf », lancée en 2017, rend la mobilité accessible à tous et facilite la recherche d'emploi. Elle est co-construite avec l'association Action Tank Entreprise et Pauvreté et prescrite par Pôle Emploi et le Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire.

Au **Crédit Mutuel**, plusieurs caisses locales de banques coopératives mobilisent leurs administrateurs représentant des sociétaires-clients pour trouver les meilleures réponses aux difficultés des clients : elles disposent d'un budget affecté à l'aide financière des personnes en difficulté afin de mettre en place des solutions individualisées voire des « crédits de proximité ». L'association Sol.Avenir, à laquelle adhère la quasi-totalité des caisses locales du **Crédit Mutuel Île-de-France**, permet d'aider des sociétaires pour lesquels une solution bancaire classique ne peut plus être envisagée. Les aides peuvent financer une formation, un bien d'équipement ou un dépôt de garantie pour un montant de 500 à 5 000 €.

Les Caisses Solidaires du **Crédit Mutuel Nord Europe** et du **Crédit Mutuel Maine Anjou Basse Normandie** proposent du microcrédit personnel accompagné pour aider des personnes qui ne peuvent obtenir un prêt bancaire classique.

**La Banque Postale** s'appuie sur la structure spécialiste du microcrédit personnel Créa-Sol. En devenant mécène de cette structure par un soutien financier, humain et institutionnel, **La Banque Postale** facilite l'accès au microcrédit personnel. Une solution d'instruction, de financement et de gestion des microcrédits 100% digitale a été conçue, pour réduire sensiblement les délais d'octroi.

06



# L'éducation financière, un socle indispensable

Responsabiliser, c'est former. Ainsi, l'éducation financière fournit les clés d'une meilleure compréhension des questions d'argent et protège les consommateurs, comme le rappelle l'OCDE. En France, fin 2016, le gouvernement a mis en place une Stratégie nationale d'éducation financière pilotée par la Banque de France.

## « LES CLÉS DE LA BANQUE » : 15 ANS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE

La profession bancaire est très engagée dans la prévention des difficultés au travers de l'éducation budgétaire et financière. Celle-ci est en effet essentielle pour prévenir certains incidents, grâce à une meilleure maîtrise et connaissance budgétaire. Elle a aussi pour mérite de « dédramatiser » la relation bancaire. Le consommateur va plus facilement chercher les informations nécessaires et est davantage réceptif aux messages de sa banque pour éviter les incidents et bien gérer son compte. L'éducation financière participe aussi à la prévention du surendettement.

Dans le cadre de la **Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement**, les banques se sont collectivement engagées à mener des actions à long terme d'éducation budgétaire et financière. Cette Charte prévoit en effet que les banques, **via la Fédération bancaire française (FBF)**, mettent à disposition du grand public,

des associations et autres parties prenantes qui aident les publics en difficulté, des outils pédagogiques et d'information gratuits sur les services bancaires, tels que la gestion du compte et les moyens de paiement, pour en favoriser un bon usage.

Le programme pédagogique « **Les clés de la banque** » développé par la **FBF** depuis 15 ans répond à cet engagement. À travers ce programme, la **FBF** propose des outils pédagogiques pour comprendre la banque au quotidien : budget, compte bancaire, paiement, épargne, crédit, etc. Ces outils, gratuitement mis à disposition du plus grand nombre – particuliers, entrepreneurs ou acteurs sociaux accompagnant les publics en difficulté – se déclinent sous différentes formes :

- un site internet « [lesclesdelabanque.com](http://lesclesdelabanque.com) » (près de 4 millions de visites par an) ;
- une collection de 80 mini-guides (diffusés à près de 500 000 exemplaires par an) ;
- des dizaines de modèles de lettres ;
- des tableaux comptables, une application budgétaire, etc.



**Jean-Louis Kiehl**

Président de Crésus

## ÉCOUTER, COMPRENDRE ET AGIR ENSEMBLE POUR UNE SOCIÉTÉ PLUS INCLUSIVE

L'expérience montre que la prévention et le traitement de la fragilité financière se trouvent renforcés par un accompagnement social et économique des ménages dans leurs démarches tout en réduisant sensiblement l'émergence du processus d'exclusion.

La fragilité et l'isolement des personnes confrontées à des difficultés financières imposent un effort collectif de tous les acteurs : consommateurs, banques et pouvoirs publics.

Le réseau des associations **Crésus** (119 antennes de proximité, 630 bénévoles experts) est né du constat que des lacunes subsistent dans l'accueil des ménages et des entrepreneurs en situation de fragilité.

Depuis 28 ans, **Crésus** assure l'accueil et l'écoute des personnes en situation d'endettement, agit pour enrayer le plus en amont possible les problèmes d'impayés, d'isolement et de dégradation de la vie familiale.

### **Une alliance inédite pour passer d'une mission réparatrice à une fonction préventive**

Partant de l'idée que la lutte contre les exclusions serait favorisée par le développement de dispositifs de prévention, l'association s'est dotée à partir de 2008 d'une plate-forme d'accompagnement budgétaire et de médiation co-construite avec les banques, établissements financiers, les-

quels sont invités à orienter leurs clients en difficulté via un intranet sécurisé dès les premiers signes de fragilité. Cette alliance entre la sphère sociale et économique permet d'obtenir des résultats exceptionnels en matière de rétablissement des ménages et entrepreneurs accompagnés.

### **Ensemble, on peut aller loin !**

Dans la continuité de sa vocation d'innovation économique et sociale, l'association poursuit le développement d'un ambitieux programme d'éducation financière et budgétaire (Dilemme) construit autour d'outils ludiques. Fidèle à son modèle d'inclusion des parties prenantes, **Crésus** forme ses partenaires à l'animation de sessions d'éducation et construit un réseau d'ambassadeurs, à même de démultiplier l'impact de ce programme.

### **Relever les défis de la révolution numérique, formidable levier de transformation**

En tant qu'acteur engagé dans la prévention, **Crésus** a décidé d'investir ses forces et son expertise dans le développement d'un webservice budgétaire intelligent (BGV – Budget Grande Vitesse). Cet outil est conçu comme un service d'intérêt général, sécurisé et accessible à tous et permettra de calculer en temps réel le budget disponible, de vérifier les droits sociaux et de se former à l'environnement financier.

La **FBF** participe à l'éducation des citoyens de demain via son opération annuelle « **J'invite 1 banquier(e) dans ma classe** ». Déployée depuis 2015 au sein des écoles françaises, elle a déjà permis de sensibiliser près de 25 000 élèves du primaire (CM1-CM2) aux notions budgétaires à l'aide d'un jeu pédagogique. La pertinence de l'opération est prouvée par une évaluation indépendante menée par l'Agence nationale des solidarités actives (Ansa). Le jeu a un impact positif et permet aux enfants de 8 à 11 ans de mieux comprendre les moyens de paiement, de répondre aux questions relatives au budget et ce, indépendamment de leur niveau scolaire.

Le programme « Les clés de la banque » est aussi dispensé en région, **par le réseau des 103 Comités territoriaux de la FBF**. Ces Comités ont conclu une quarantaine de partenariats avec des structures d'action sociale (CCAS, départements...) partout en France, ainsi qu'avec les Centres Techniques Régionaux de la Consommation (CTRC). Dans le cadre de ces partenariats, ils organisent de nombreuses sessions de sensibilisation à l'éducation budgétaire à l'attention des travailleurs sociaux et des associations.

Ce programme pédagogique de la FBF contribue ainsi activement à la mise en œuvre opérationnelle de la **Stratégie nationale d'éducation financière**.

La **FBF** est l'un des grands contributeurs de l'**Institut pour l'éducation financière du public (IEFP)** qui est également soutenu par plusieurs banques. Cette association agréée par le ministère de l'Éducation nationale a pour objet d'aider les citoyens à acquérir les connaissances de base en matière financière.

## FORMATION BUDGÉTAIRE DES JEUNES DES E2C

L'implication de la profession bancaire dans le dispositif des Écoles de la 2<sup>ème</sup> Chance (E2C) est l'un des facteurs clés de réussite de l'inclusion de jeunes adultes sans qualification dans la vie active.

Les E2C et la **FBF** ont signé en 2015 un partenariat national afin d'intégrer un atelier bud-

get dans la formation des jeunes de ces écoles avec le jeu Dilemme. Plus de 1 500 stagiaires ont déjà bénéficié de cet atelier de 2 heures pour apprendre à gérer leur argent, régler les dépenses courantes et comprendre les conséquences de leurs choix. Certains rencontrent un banquier pour la première fois, se familiarisent avec le langage de la banque au quotidien et acquièrent les compétences pour gérer leur compte. Au final, ce partenariat a permis de déployer une véritable éducation budgétaire auprès des stagiaires de ces écoles.

Les entreprises bancaires ont aussi conclu des partenariats avec les E2C à titre individuel, en particulier **HSBC France, Société Générale, BNP Paribas**.

## DES DISPOSITIFS PÉDAGOGIQUES ADAPTÉS DANS LES BANQUES

Les banques ou leurs dispositifs dédiés d'éducation financière (**Fondation HSBC, Groupe BPCE, BNP Paribas, La Banque Postale, la Fondation Société Générale, Crédit Agricole, Crédit Mutuel...**) interviennent auprès d'associations qui œuvrent sur le terrain. Il s'agit de former régulièrement les travailleurs sociaux et les accompagnants (missions locales, CFA, CCAS, conseils départementaux, assistantes sociales d'entreprises) dans l'objectif de leur donner les compétences ciblées sur la banque au quotidien pour aider les publics qu'ils accompagnent.

Les « **Points Passerelle** » du **Crédit Agricole** ont été développés, grâce à leur expérience et à l'expertise acquise depuis 20 ans, une mission de prévention via l'éducation budgétaire et financière. Les conseillers et bénévoles des « **Points Passerelle** » animent des ateliers pédagogiques et ludiques autour du budget, auprès de différents publics, notamment auprès de jeunes scolarisés (lycées, BTS), de jeunes en recherche d'emploi (jeunes suivant le parcours Garantie jeunes proposé par les Missions locales) ou fragilisés par des difficultés sociales (intervention en partenariat avec les Etablissements pour l'insertion dans l'emploi (EPIDE) et les E2C). Ils s'appuient sur différents outils dont le jeu « Budgetissimo », développé par l'association

Familles Rurales ou encore la formation de jeunes par des jeunes au travers de son partenariat avec le programme « Parlons Cash » d'Unis-Cité. En 2017, 6 000 personnes ont été formées à la gestion budgétaire et financière par les « **Points Passerelle** ».

**HSBC France** s'est fixé l'objectif de fournir une éducation financière à au moins 60 000 de ses parties prenantes d'ici à 2020. Dans ce cadre, la banque soutient depuis 2013, à travers sa **Fondation HSBC pour l'Éducation**, la plate-forme d'entraide et de médiation de l'association Crésus et depuis 2018 le programme pédagogique Dilemme, visant des publics très variés tant internes qu'externes : collaborateurs **HSBC**, collégiens, étudiants, familles... En 2019, des ateliers budget seront proposés à l'ensemble des bénéficiaires de la Fondation (E2C, association Article 1, Fondation égalité des chances, Fondation Sciences Po...).

**HSBC** développe d'autres actions, notamment des conférences permettant aux différents publics d'apprendre à piloter leurs avoirs et leur budget, selon différentes thématiques : acquérir sa résidence principale, protéger ses proches, travailler et partir vivre à l'étranger, gérer et développer son patrimoine, etc.

**La Banque Postale** a monté avec le réseau des Missions locales et des associations partenaires (Restos du Cœur, FACE, PIMMS, etc.) des ateliers d'éducation budgétaire à destination des jeunes en situation de fragilité financière. Assurés par des collaborateurs bénévoles de la banque et de La Poste, ces ateliers portent sur la bonne gestion d'un budget, l'utilisation d'un compte bancaire, ou le bon usage du crédit et de l'épargne. À fin 2017, plus de 6 000 jeunes accueillis dans les Missions locales ont participé à ces ateliers en cinq ans. Ce programme a obtenu le prix spécial du jury des R Awards 2015 (organisés par le Club Génération Responsable) pour l'engagement des postiers bénévoles auprès des clientèles vulnérables.

**La Banque Postale** soutient l'Institut pour l'éducation financière du public (IEFP). Elle a soutenu également le magazine Debut, destiné aux 8,8 millions de personnes vivant sous le seuil de pauvreté (soit 14% de la population selon l'Insee, en appliquant le seuil européen de 60% du revenu médian) mais aussi aux foyers

modestes, aux étudiants et aux travailleurs sociaux. Gratuit et pédagogique, ce magazine a été distribué dans les organismes sociaux et les associations.

**La Banque Postale** soutient l'association Crésus dans ses actions en faveur de l'éducation budgétaire. Elle participe ainsi à la promotion du jeu Dilemme et aux journées Budget initiées en 2014 dans la ville de Strasbourg.

## UNE APPLI POUR GÉRER SON BUDGET

Lancée en février 2018, l'application mobile « **Piloter son budget : connaître et améliorer son budget** » est destinée aux acteurs sociaux et associatifs de terrain. Via cette application simple et pédagogique, le public peut faire le point sur son budget et connaître le montant du reste à vivre mensuel et hebdomadaire quelles que soient la nature et la régularité des ressources ou des charges fixes.

Amorcé dès 2015 par SOS Famille Emmaüs Nanterre et l'association Cerise, ce projet est piloté par l'Agence nationale des solidarités actives (Ansa), soutenu par la Fondation Cetelem sous l'égide de la Fondation de France, et accompagné par d'autres partenaires publics et privés : l'association **Finances & Pédagogie des Caisses d'Épargne (Groupe BPCE)**, le portail « Mes questions d'argent », LogiRep, **La Banque Postale**, le **Crédit Municipal de Paris** et le programme d'éducation financière « **Les clés de la banque** » de la **FBF**.



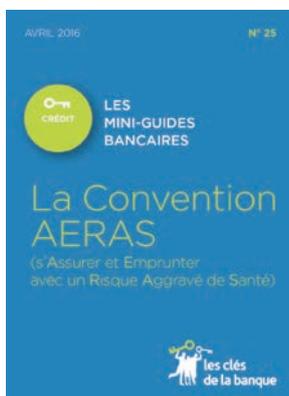
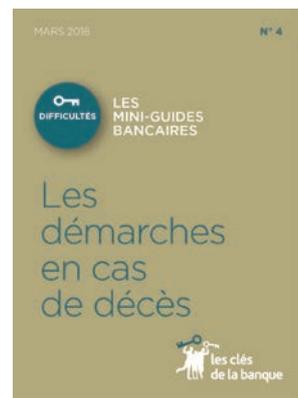
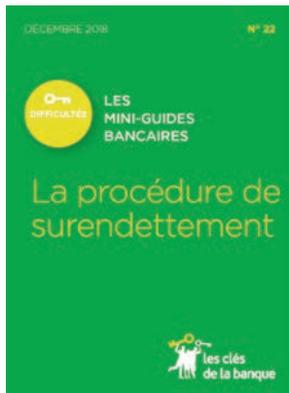
## **Finances & Pédagogie,** **acteur de terrain**

Créé par les **Caisses d'Épargne (Groupe BPCE)** il y a plus de 60 ans, l'association **Finances & Pédagogie** est un opérateur de terrain et un acteur de Place membre du comité opérationnel de la **Stratégie nationale d'éducation financière**. Elle est agréée par le Ministère de l'Éducation nationale. Une large partie de ses supports sont accessibles, outre son site internet, via le portail national « Mes questions d'argent » et la pédagogie de l'Institut national de la consommation (INC). En 2017, près de 3 000 formations ont été dispensées à 41 000 stagiaires : publics scolaires, jeunes, personnes en situation de fragilité économique ou sociale, travailleurs sociaux... Les 21 conseillers de l'association sont déployés sur 15 antennes régionales et mettent en oeuvre des partenariats avec 902 entités de l'économie sociale et solidaire, du secteur éducatif et des entreprises. Les thématiques abordées – budget, moyens de paiement, crédit – sont actualisées à la lumière de l'irruption des outils digitaux dans le quotidien du client, avec des réflexions sur une évolution des usages pour éviter les risques de fracture numérique qui peuvent en résulter.

Les **Banques Populaires (Groupe BPCE)** sont membres de **Finances & Pédagogie** via leur Fédération. Elles sont investies en matière de pédagogie bancaire au travers notamment d'un accompagnement proposé par leurs agences dédiées aux clients fragiles. Des formations peuvent être dispensées par petit groupe sur la gestion du budget, l'utilisation des services bancaires ou sur l'endettement. Certaines banques proposent aussi des outils innovants (guides, jeux, vidéos ou modules interactifs...) accessibles gratuitement sur le site de la banque ou celui dédié aux sociétaires. En 2018, une exposition itinérante sur « La pédagogie de l'argent », sous forme de 9 panneaux édités en 450 exemplaires, a été mise à disposition du réseau CASDEN à destination de tous les salariés de la fonction publique. Ces panneaux sont pour partie réalisés grâce à **Finances & Pédagogie**.

---

# SÉLECTION DE MINI-GUIDES « LES CLÉS DE LA BANQUE » À CONSULTER ET TÉLÉCHARGER SUR [LESCLESDELABANQUE.COM](http://LESCLESDELABANQUE.COM)



# ENGAGEMENTS DE LA PROFESSION BANCAIRE À CONSULTER SUR FBF.FR

## **Inclusion bancaire et prévention du surendettement**

Charte AFECEI homologuée par arrêté du 5 novembre 2014.

## **Accessibilité pour renforcer l'effectivité du droit au compte**

Charte AFECEI homologuée par arrêté du 18 décembre 2008.

## **Présentation des plaquettes tarifaires des banques suivant un sommaire-type et un extrait standard des tarifs**

Norme professionnelle FBF adoptée le 21 septembre 2010.

## **Total mensuel des frais bancaires et montant de l'autorisation de découvert restitués sur le relevé de compte**

Norme professionnelle adoptée le 21 septembre 2010.

## **Relations entre les établissements teneurs de compte et leurs clients concernés par le traitement d'un dossier en commission de surendettement**

Norme professionnelle AFECEI homologuée par arrêté  
du 24 mars 2011.

## **Plafonnement des frais d'incident de paiement pour tous les clients identifiés comme fragiles et éligibles à l'Offre spécifique clients fragiles (OCF)**

Bon usage professionnel FBF du 21 décembre 2018.

## **Plafonnement des frais d'incident de paiement pour les clients bénéficiaires de l'Offre spécifique clients fragiles (OCF)**

Bon usage professionnel FBF du 4 septembre 2018.

## **Valorisation des glossaires du CCSF**

Bon usage professionnel FBF du 10 décembre 2010.

## **Information des clients des conséquences des incidents de paiements par chèque**

Bon usage professionnel FBF du 9 novembre 2004.

---

Document conçu et réalisé  
par la direction  
Stratégie, Communication, Adhérents  
de la Fédération bancaire française

18, rue La Fayette  
75440 Paris CEDEX 09  
T. 01 48 00 52 52

**fbf.fr**

**lesclesdelabanque.com**

**@FBFFrance**

**@clesdelabanque**



---

Achévé de rédiger en avril 2019  
Achévé d'imprimer en mai 2019

---

Directrice de la publication :  
Marie-Anne Barbat-Layani

Directrice déléguée de la publication :  
Anne-Catherine Sename

Rédactrice en chef :  
Aude de Montbron

---

Dépôt légal 2<sup>e</sup> trimestre 2019  
ISSN en cours d'attribution

---

Conception graphique et fabrication :  
Allégories Créations

Photos de Frédéric Stucin

---

