

Fragilité financière : la banque, acteur d'inclusion

Fragilité financière : la banque, acteur d'inclusion

2

DES SERVICES BANCAIRES
POUR TOUS

4

PRÉVENTION ET ACCOMPAGNEMENT
DE LA FRAGILITÉ FINANCIÈRE

6

DES OFFRES SOUPLES
ET ADAPTÉES POUR LES SITUATIONS
DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

8

DES POLITIQUES
DE CRÉDIT RESPONSABLE

10

L'ÉDUCATION FINANCIÈRE :
UN SOCLE INDISPENSABLE

préambule

Les banques sont des acteurs essentiels de la vie quotidienne des citoyens. Présentes sur tout le territoire, elles proposent des services bancaires adaptés aux différents besoins de leurs clients, avec un niveau d'accessibilité qui fait de la France l'un des pays européens les mieux bancarisés.

Parce que nul n'est à l'abri d'un accident de la vie – chômage, séparation, maladie, perte de revenus... – les banques sont à l'écoute de leurs clients afin de les accompagner dans les moments difficiles et contribuer à prévenir les difficultés financières ou leur aggravation.

Pour les clients identifiés en situation de fragilité financière ou qui s'estiment être dans cette situation, les banques proposent des solutions de paiement et de gestion du compte souples et adaptées. En outre, dans le cadre de partenariats avec les acteurs de l'accompagnement, elles contribuent à aider leurs clients à retrouver une stabilité financière et la maîtrise de leur budget.

L'accompagnement est en effet la clé du retour à une situation budgétaire et bancaire normale. Cela passe aussi par une éducation financière qui, plus elle intervient tôt dans la vie des citoyens, plus elle permet de faire des choix financiers éclairés et de prévenir les difficultés. Dans ce domaine, la profession bancaire se mobilise depuis plus de 20 ans.

Ce document synthétique, non exhaustif, illustre l'engagement des banques comme acteurs d'inclusion financière. Elles ne sauraient toutefois se substituer aux acteurs sociaux ni à l'État dans ce domaine.

Maya Atig

Directrice générale de la FBF

Des services bancaires pour tous



La profession est signataire de la Charte du 4 octobre 2022 sur l'inclusion et l'accès des personnes en situation de handicap aux moyens de paiement.

Un modèle bancaire accessible

Par le choix d'un modèle d'activité reposant sur la relation avec le client, les banques en France déploient toujours plus de services pour répondre aux attentes de chaque client. L'accès au compte et aux services bancaires est parmi les plus favorables d'Europe.

- **99,25% des Français ont un compte bancaire** vs 95.3% en moyenne dans la zone euro. (*Cour des comptes, 2021*)
- **Le droit au compte** garantit l'accès gratuit à un compte individuel et des services bancaires essentiels : près de 184 000 comptes ouverts dans ce cadre sont actifs à fin 2021. (*Observatoire de l'inclusion bancaire*)
- Les banques sont engagées pour mieux faire connaître le droit au compte. (*Charte de 2008 sur l'Accessibilité pour renforcer l'effectivité du droit au compte*)
- Une **transparence réelle** sur les tarifs et une lisibilité harmonisée des documents et libellés utilisés favorisent l'accès aux services bancaires et à la mobilité. (*Normes professionnelles FBF sur les plaquettes tarifaires et la lisibilité des relevés de comptes*)



À consulter sur lesclesdelabanque.com

Mini-guides «Le droit au compte», «L'information sur les tarifs bancaires», «Maîtriser mon budget», «Comment faire en cas de perte de revenus»...

L'accessibilité des services bancaires fait de la France l'un des pays les mieux bancarisés.

**Pilote Budget
et Pilote Dépenses :**
2 applications gratuites,
lancées par 10 acteurs
d'inclusion bancaire dont la FBF,
pour faciliter le suivi
de son budget au quotidien!



L'ancrage territorial, atout d'inclusion

**La présence des banques françaises sur tout
le territoire est un atout essentiel d'inclusion.**

- La France compte 7 agences par 100 km², soit 53 pour 100 000 habitants. *(BCE, 2021)*
- **Près de 74 000 points d'accès aux espèces** en France métropolitaine (DAB et points privatifs). *(Banque de France, 2021)*
- +99% de la population est à moins de 10 minutes d'un point d'accès aux espèces. *(Banque de France, 2021)*



1

**agence sur 3
de la zone euro
se trouve en France.**

Source : BCE, 2021

Prévention et accompagnement de la fragilité financière



4,1

millions de clients particuliers sont identifiés par les banques comme fragiles financièrement à fin 2021.

Source : Observatoire de l'inclusion bancaire

Identifier et prévenir la fragilité financière

À l'écoute de leurs clients, les banques détectent de manière de plus en plus préventive les situations de fragilité financière afin de contribuer à la mise en œuvre rapide de solutions adaptées.

- La détection de la fragilité financière se fonde sur des **critères fixés par la loi et des critères complémentaires** tenant compte de la réalité des clients et dont la banque a connaissance.
- Lorsqu'un client est détecté en situation de fragilité financière, **un entretien** lui est systématiquement proposé pour faire le point sur ses difficultés.
- La banque propose des **solutions de paiement** et de gestion du compte adaptées à la situation du client en vue de traiter ses difficultés ou de prévenir leur aggravation (*voir pages 6-7*).
- La banque informe le client des **acteurs susceptibles de l'aider**, voire, avec son accord, effectue une mise en relation avec ces acteurs. (*Charte de 2015 d'Inclusion bancaire et de prévention du surendettement*)



À consulter sur [lesclesdelabanque.com](https://www.lesclesdelabanque.com)

Mini-guides « Maîtriser mon budget », « Comment faire en cas de perte de revenus », « La procédure de surendettement »...

Aider à retrouver une situation financière stable

Les banques disposent de services dédiés ou de partenariats avec des acteurs associatifs pour aider les clients en difficulté à retrouver un fonctionnement normal de leur compte et maîtriser leur budget.

- Dans certaines banques, des **structures dédiées** d'accompagnement agissent en complément du conseiller en agence lorsque la situation continue de se dégrader.
- Dans le cadre de **partenariats avec les banques**, les acteurs associatifs peuvent prendre le relais pour orienter, informer et aider les personnes en difficultés.
- Au sein des **500 Points conseil budget (PCB)**, les personnes qui le souhaitent peuvent recevoir des conseils et un accompagnement adapté en gestion budgétaire.



-50%

de dossiers
de surendettement
déposés en 2022
par rapport à 2014.

Source : Banque de France

Accompagner pour sortir du surendettement

La prévention et la lutte contre le surendettement sont un objectif partagé des banques aux côtés des citoyens les plus fragilisés par la vie. L'accompagnement est la clé du succès pour s'en sortir.

- Les banques assurent le **maintien du compte et des services bancaires** pour leurs clients dont le dossier est recevable en commission de surendettement. *(Norme professionnelle de 2011 sur les relations entre les établissements teneurs de compte et leurs clients concernés par le traitement d'un dossier en commission de surendettement)*
- Elles développent des **partenariats avec les acteurs sociaux** afin de mieux accompagner les populations surendettées.

Des offres souples et adaptées pour les situations de fragilité financière



Plus de

688 000

clients

ont décidé de bénéficier de l'offre spécifique à fin 2021, soit +15% en un an.

Source : Observatoire de l'inclusion bancaire

Proposer une « offre spécifique »

À leurs clients identifiés comme fragiles financièrement, les banques proposent une « offre spécifique » de services et moyens de paiement.

- Cette offre spécifique, sécurisante, est **systématiquement proposée** aux clients identifiés comme étant en situation de fragilité financière. (*Charte de 2015 d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*)
- Cette offre comprend des produits et services bancaires adaptés et des frais d'incident plafonnés. Elle est proposée à **un tarif réduit** ne pouvant dépasser trois euros par mois.
- Les clients identifiés en fragilité financière sont **libres d'accepter ou non l'offre spécifique**. Ils peuvent aussi en sortir lorsqu'ils le souhaitent.
- Tout client qui s'estime en situation de fragilité financière peut demander à bénéficier de cette offre spécifique et de ses avantages à sa banque.



Les banques proposent, dans leurs services de banque au quotidien, des offres d'entrée de gamme adaptées à chaque situation et besoin, et dont les tarifs sont modérés. Pour les situations de fragilité financière, des solutions permettent de limiter les risques d'incidents et les frais et de contribuer à recouvrer une situation stable.



Pour tous les clients particuliers, des plafonds s'appliquent aux frais d'incidents de paiement sur les chèques, les prélèvements et aux commissions d'intervention. Les frais de rejet perçus à l'occasion d'une nouvelle présentation d'un prélèvement déjà rejeté sont remboursés au client de manière automatique.

Limiter les incidents de paiement

Les banques appliquent des mesures pour prévenir les difficultés et limiter les incidents de paiement et les frais associés.

- Pour les clients en situation de fragilité financière, détenteurs ou non de l'offre spécifique, **tous les frais d'incident sont plafonnés.**
- Les banques proposent de dialoguer avec les clients en difficulté et, si nécessaire, **adaptent le montant des autorisations de découvert.** (Préconisation FBF, décembre 2010)
- **Des offres d'entrée de gamme** peuvent aussi limiter les risques d'incidents et apporter une protection aux personnes à revenus modestes : carte à autorisation systématique, compte sans autorisation de découvert...



À consulter sur lesclesdelabanque.com

Mini-guides « Des solutions pour les personnes en situation de fragilité financière », « Maîtriser son compte en cas d'incidents (l'Offre spécifique) »...

Des politiques de crédit responsable



Près de
74 000

microcrédits
accordés en 2021.

Source : Observatoire
de l'inclusion bancaire

Des prêts fondés sur la capacité de remboursement

Les banques sont aux côtés de leurs clients pour financer leurs projets de manière responsable.

- Les politiques de crédit responsable des banques sont fondées sur l'analyse de la capacité de remboursement de l'emprunteur et le **maintien d'un reste à vivre suffisant** quel que soit le niveau de ses revenus.
- Le modèle français de **crédit à taux fixe** est protecteur pour le budget des clients.

Le microcrédit, outil d'insertion

Le microcrédit accompagné répond aux besoins des personnes pour lesquelles la dimension d'accompagnement est primordiale pour mener à bien la réalisation d'un projet.

- Les banques mettent à disposition des organismes de microfinance des lignes de crédit permettant de **financer des microcrédits**. Elles peuvent aussi distribuer directement du microcrédit.
- Dans chaque département, les institutions de microfinance peuvent nouer **des partenariats bancaires** pour se financer.



À consulter sur
lesclesdelabanque.com
Mini-guides « Maîtriser son endettement »,
« Le microcrédit personnel accompagné »...

L'éducation financière : un socle indispensable

20 ans d'éducation financière

L'éducation financière et budgétaire, dès le plus jeune âge, est primordiale pour faire des choix financiers éclairés et prévenir les difficultés. La profession bancaire se mobilise depuis 20 ans dans ce domaine, notamment avec plusieurs actions phares :

- Le programme «**Les clés de la banque**» de la FBF propose de nombreuses ressources pédagogiques gratuites pour les particuliers et pour ceux qui les aident et les accompagnent (associations, acteurs sociaux...).
- Dans toute la France, les **103 comités territoriaux de la FBF sensibilisent les acteurs sociaux** et les associations partenaires à l'éducation financière et budgétaire, notamment avec les Écoles de la 2^e Chance (E2C).
- Des milliers d'enfants participent chaque année à l'opération «**J'invite 1 banquier(e) dans ma classe**».
- La profession bancaire s'implique, aux côtés de la Banque de France, dans le module d'éducation financière du **Service National Universel (SNU)** depuis 2021.



90 000

élèves

ont participé à
« J'invite 1 banquier(e)
dans ma classe »
depuis 2015.



À consulter

Multiples ressources gratuites sur lesclesdelabanque.com : vidéos, tutoriels, infographies, quiz, mini-guides...

18, rue La Fayette — 75440 Paris Cedex 09
Tél. : 01 48 00 52 52 — fbf.fr



Avril 2023 — Directrice de la publication : Maya Atig

