

Un accompagnement spécifique pour certaines catégories de clients

Une clientèle financièrement fragile protégée et accompagnée

Le rapport de l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire du 27 juin 2025 fait état des données relatives à l'évolution des frais bancaires et des frais d'incidents des personnes en situation de fragilité financière.

Les personnes en situation de fragilité financière sont des particuliers (personnes physiques agissant pour des besoins personnels) dont la situation de fragilité est appréciée par l'établissement bancaire détenteur du compte au regard de plusieurs critères réglementaires pour certains et définis volontairement par les banques pour d'autres, parmi ces critères : des incidents de paiement répétés, une inscription durable au Fichier Central des Chèques (tenu par la Banque de France) suite à un chèque impayé, une situation de surendettement (dossier déclaré recevable par la Banque de France).

Les banques détectent ces personnes avec diligence et succès. Fin 2024, plus de 4,6 millions de personnes étaient ainsi détectées et bénéficiaient à ce titre d'un plafonnement automatique des frais d'incidents à hauteur de 25 euros par mois.

Les banques proposent systématiquement à ces clients détectés un échange pour adapter leurs moyens de paiement et notamment proposent l'Offre Clientèle Fragile (OCF). Fin 2024, 1,13 millions de clients en situation de fragilité financière ont souscrit cette offre. À noter les établissements de paiement, contrairement aux banques, n'ont pas l'obligation de proposer l'OCF.

Cette offre de produits et services bancaires aide à mieux gérer et maîtriser le budget, tout en limitant le risque d'incidents et les frais correspondants notamment grâce à un **plafonnement réglementaire des frais d'incidents bancaires à 20 euros par mois et 200 euros par an.**

Évolution des frais entre 2019 et 2024 :

Pour les clients fragiles financièrement :

- *Baisse de 21 % pour l'ensemble des frais liés au compte*
- *Baisse de 28 % pour les frais d'incidents (9 euros par mois)*

Pour les clients bénéficiaires de l'OCF :

- *Baisse de 38 % pour l'ensemble des frais liés au compte*
- *Baisse de 46 % pour les frais d'incidents (3 euros par mois)*

À noter, l'OCF est plafonnée à 3 euros par mois mais proposée le plus souvent à 1 euro par mois ou moins, 99 établissements sur 101 proposent l'OCF à un prix mensuel inférieur ou égal à 1 euro, et avec plafonnement des frais d'incidents réduits à zéro euro dans une majorité d'établissements selon l'Observatoire des Tarifs Bancaires. Ainsi, 57 établissements ne facturent aucun frais d'incident aux bénéficiaires de l'OCF, et 64 ne leur prélèvent aucune commission d'intervention.