

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