

# Des solutions pour les personnes en situation de fragilité financière

Entre un client et sa banque, c'est souvent une relation de long terme qui se noue. La banque l'accompagne dans les bons moments mais aussi en cas de difficultés. Elle propose ainsi des outils pour prévenir les incidents et doit détecter si son client est en situation de fragilité financière ou susceptible de le devenir. L'objectif pour la banque est que le client sorte au plus vite de cette situation inconfortable.

Si vous rencontrez des difficultés financières, n'attendez pas pour rencontrer votre conseiller et en discuter avec lui.

## Qu'entend-on par fragilité financière ?

La fragilité financière est appréciée par la banque selon trois critères indépendants :

- la **répétition d'irrégularités** de fonctionnement **ou d'incidents** bancaires pendant 3 mois consécutifs et le montant des ressources portées au crédit du compte,
- l'**inscription au fichier central des chèques (FCC)** pendant 3 mois consécutifs pour un chèque sans provision ou déclaration de retrait de carte bancaire,
- un **dossier de surendettement** déclaré **recevable** par la commission de surendettement.

**A savoir** : Chaque banque peut également retenir des critères supplémentaires laissés à son appréciation, comme par exemple le montant des dépenses portées au débit du compte susceptibles d'occasionner des incidents de paiement...

## Que fait la banque quand elle détecte une situation de fragilité financière ?

Chaque banque a mis en place des mécanismes de détection des clients en situation de fragilité financière, qui génèrent des alertes internes.

Si la banque a détecté une situation de fragilité financière, elle va  **systématiquement proposer** :

- **d'adapter les moyens de paiement à cette nouvelle situation,**
- **de souscrire l'offre spécifique** permettant de rétablir une bonne gestion de son compte bancaire.

**Info** : L'Observatoire de l'Inclusion Bancaire a estimé à 3,5 millions le nombre de comptes en situation de fragilité financière à fin 2018.

## En quoi consiste l'offre spécifique ?

L'offre spécifique comprend un ensemble de **produits et services adaptés, dont la liste a été fixée par décret**, de nature à **aider les ménages** dans la bonne utilisation de leur compte bancaire au regard de leur budget et à limiter ainsi les risques d'incident de paiement.

Chaque banque a choisi un nom commercial pour cette offre spécifique. L'offre est présentée dans la plaquette tarifaire des banques dans la rubrique « Offres groupées de services » au tarif maximum de trois euros par mois. Renseignez-vous auprès de votre banque.

**Si vous êtes susceptible de bénéficier de cette offre, votre banque vous la propose systématiquement par écrit et c'est vous qui choisissez de la souscrire ou non.**

**A noter** : Pour plus d'informations sur cette offre spécifique, consultez le mini-guide dédié « Maîtriser son compte en cas d'incidents – L'Offre Spécifique ».

## Avec cette offre, quel est l'avantage côté frais d'incidents bancaires ?

Pour rendre cette offre encore plus efficace et accompagner les clients dans le redressement de leur situation financière, les banques se sont engagées à appliquer **d'ici fin juin 2019**, un **plafonnement global de tous les frais d'incidents de paiements et d'irrégularités de fonctionnement** pour les clients ayant souscrit cette offre.

**A savoir** : Conformément au droit de la concurrence, chaque banque choisit le montant du plafonnement qu'elle met en place (voir sa plaquette tarifaire).

## Et si je n'ai pas souscrit à l'offre spécifique ?

Les banques ont décidé en décembre 2018 de mettre également en place, **pour tout client identifié comme éligible à l'offre spécifique**, un **plafonnement global automatique de tous les frais d'incidents de paiements et d'irrégularités de fonctionnement du compte** (tels que définis ci-après). Ce plafond est entré en vigueur à compter de février 2019.

Ce niveau global de plafonnement est fixé librement par chaque banque, dans le respect du droit de la concurrence, en fonction notamment de ses propres coûts et de sa politique d'inclusion bancaire.

**A noter** : la mise en œuvre rapide de ce plafonnement nécessite des développements informatiques complexes. Il se peut que votre banque procède par remboursement des sommes trop perçues au-delà de ces plafonds si vous êtes concerné.

## Quels sont les frais plafonnés ?

Que le client ait souscrit ou non l'offre spécifique, s'il est détecté comme fragile financièrement par sa banque et donc éligible à cette offre, il pourra bénéficier d'un des plafonnements décrits ci-dessus pour tous les frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement :

- les commissions d'intervention (elles-mêmes plafonnées réglementairement à 4 euros par opération et 20 euros par mois) ;

- 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.

## A noter

Au-delà de ces mesures spécifiques, les banques ont décidé d'appliquer pour 2019 le gel des hausses de tarifs des services bancaires pour les clients particuliers tout en leur appliquant les baisses tarifaires qui avaient été prévues.

## Les points clés

- Chaque banque doit détecter les situations de fragilité financière de ses clients et systématiquement proposer d'adapter les services et de souscrire l'offre spécifique.
- 3 critères : des irrégularités ou incidents pendant 3 mois et le montant des ressources portées au crédit du compte, ou inscription pendant plus de 3 mois au Fichier Central des Chèques (FCC) ou dossier de surendettement recevable.
- Tout client en situation de fragilité financière bénéficiera d'un plafonnement global des frais d'incidents bancaires et d'irrégularités de fonctionnement du compte. Ce plafonnement est toujours plus intéressant si le client souscrit l'offre spécifique.