

# 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 s'établit. 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, prenez contact au plus vite avec votre conseiller bancaire pour en discuter avec lui.

## Qu'entend-on par fragilité financière ?

Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2020, la situation de fragilité financière du client (personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels) est appréciée par l'établissement teneur de compte, avec les éléments suivants, fixés par la réglementation :

- **l'existence répétée pendant 3 mois consécutifs d'irrégularités de fonctionnement du compte ou incidents de paiement, en particulier à partir de 5 au cours d'un même mois**, en prenant également en considération le montant des ressources portées au crédit du compte,
- **ou l'inscription pendant 3 mois consécutifs au FCC (fichier central des chèques)**, pour un chèque impayé ou suite à un retrait de carte,
- **ou dès lors qu'un dossier de surendettement est accepté et tant que dure l'inscription au FICP (fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers)**.

**A noter** : Chaque banque peut également retenir des critères supplémentaires laissés à son appréciation, comme, par exemple, le montant des dépenses débitées du compte susceptibles d'occasionner des incidents bancaires...

## 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 au client :

- **d'adapter les moyens de paiement du client à cette nouvelle situation**,

- de **souscrire l'offre spécifique** permettant de rétablir une bonne gestion de son compte bancaire.

**A noter :** L'Observatoire de l'Inclusion Bancaire a estimé à 3,4 millions le nombre de comptes en situation de fragilité financière à fin 2019.

## En quoi consiste l'offre spécifique ?

L'offre spécifique comprend un ensemble de **produits et services bancaires** (dont la liste a été fixée a minima par la réglementation) **adaptés aux personnes en situation de fragilité financière**, de manière à **les aider dans la bonne utilisation de leur compte bancaire** au regard de leur budget et limiter ainsi les risques d'incidents.

Chaque banque a choisi un nom commercial pour cette offre spécifique. L'offre est présentée dans la plaquette tarifaire de la banque 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 notre mini-guide dédié « Maîtriser son compte en cas d'incidents – L'Offre Spécifique ».

## Que prévoit l'offre spécifique pour les frais d'incidents bancaires ?

Pour rendre cette offre encore plus efficace et accompagner les clients dans le redressement de leur situation financière, les banques appliquent un **plaafonnement global des frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte**, tels que listés ci-après pour les clients ayant souscrit l'offre spécifique.

**Pour les titulaires de l'offre spécifique, les frais d'incidents bancaires sont plafonnés par la réglementation à 20 euros par mois et 200 euros par an.**

**A noter :** Conformément au droit de la concurrence, chaque banque choisit le montant du plafonnement qu'elle met en place, dans la limite de 20 euros par mois et 200 euros par an (voir la plaquette tarifaire de votre banque).

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

Pour tout client identifié comme fragile financièrement, les banques ont aussi mis en place un **plaafonnement global automatique des frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte**, tels que listés ci-après.

Ce plafond global est fixé librement par chaque banque, dans la limite de **25 euros par mois** et dans le respect du droit de la concurrence, en fonction notamment de ses propres coûts et de sa politique d'inclusion bancaire.

Selon le cas, ce plafonnement peut être valable 3 mois minimum.

## 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 **les frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte** 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 une 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 points clés

- La fragilité financière s'apprécie par la banque sur la base de plusieurs critères fixés par la réglementation.
- Chaque banque qui détecte une situation de fragilité financière propose systématiquement au client d'adapter les services et de souscrire l'offre spécifique.
- Dans ce cas, s'applique un plafonnement des frais d'incidents bancaires. Celui-ci est plus intéressant si le client souscrit l'offre spécifique.