

Maîtriser son compte en cas d'incidents

L'Offre Spécifique

Si vous êtes en situation de fragilité financière, une offre spécifique, liée à votre compte bancaire, peut vous être proposée par votre banque. Cette offre vous accompagne pour mieux gérer votre compte et faciliter l'usage des produits et services bancaires. Proposée à un tarif modéré, elle limite aussi les frais en cas d'incidents. L'objectif est que vous sortiez au plus vite de cette situation inconfortable.

Fin 2019, plus de 512 000 personnes bénéficient de l'offre spécifique, soit + 33% sur un an*.

*Rapport annuel de l'observatoire de l'inclusion bancaire 2019

Qui peut bénéficier de l'offre spécifique ?

L'offre spécifique est légalement prévue pour **les personnes physiques**, n'agissant pas pour des besoins professionnels, et **en situation de fragilité financière**.

Depuis le 1^{er} novembre 2020, vous êtes considéré en situation de fragilité financière par l'établissement teneur du compte, selon les critères définis par la réglementation :

- si **vous avez accumulé des irrégularités de fonctionnement du compte ou des incidents de paiement pendant 3 mois consécutifs** et notamment si vous en avez eu au moins **5 au cours d'un même mois**, en prenant également en considération le montant des ressources créditées sur le compte,
- ou si **vous êtes inscrit pendant 3 mois consécutifs au FCC** (fichier central des chèques) pour un chèque impayé ou suite à un retrait de carte,
- ou dès lors que **votre dossier de surendettement est accepté et tant que dure l'inscription au FICP** (fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers).

Info : L'établissement peut également prendre en compte les éléments dont il aurait connaissance et qu'il estime de nature à occasionner des irrégularités de fonctionnement du compte ou des incidents de paiement, notamment les dépenses portées au débit du compte.

A noter : Les banques ont également mis en place des mécanismes de détection précoce de leurs clients susceptibles de subir une situation de fragilité financière avec des dispositifs d'alertes internes et de connaissance de leurs clients.

Comment souscrire l'offre spécifique ?

Si vous êtes éligible, votre établissement financier vous propose systématiquement l'offre spécifique par écrit, sur support papier ou dématérialisé selon le mode de communication convenu. **C'est vous qui choisissez de la souscrire ou non.**

Si votre établissement ne vous l'a pas encore proposée et si vous pensez que dans votre situation souscrire cette offre est utile, **parlez-en à votre conseiller**.

Si vous avez déjà souscrit l'offre spécifique et que vous souhaitez y renoncer, vous devez, comme prévu par la réglementation, adresser votre demande par écrit à la banque.

Info : Si vous rencontrez des difficultés financières, prenez contact au plus tôt avec votre conseiller afin d'analyser votre situation et de trouver ensemble les solutions bancaires les plus adaptées (offre spécifique ou autres).

Que contient l'offre spécifique ?

L'offre spécifique comprend **des produits et services bancaires adaptés** (liste de services bancaires fixée par la réglementation) **pour aider les personnes en situation de fragilité financière**, dans la bonne gestion de leur compte bancaire au regard de leur budget.

Cette offre comprend au minimum :

- **la tenue de compte**, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt,
- **la fourniture d'une carte de paiement à autorisation systématique** (chaque retrait ou paiement devra être autorisé par la banque),
- **le dépôt et le retrait d'espèces** dans l'agence de l'établissement qui détient le compte,
- **quatre virements mensuels SEPA**, dont au moins un virement permanent, ainsi que **des prélèvements SEPA en nombre illimité**,
- **deux chèques de banque par mois**,
- **un moyen de consulter son compte à distance** ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement,
- **un système d'alertes** sur la situation du compte,
- **la fourniture de relevés d'identité bancaire (RIB)**,
- **le plafonnement spécifique des commissions d'intervention** prévu par la réglementation,
- **un changement d'adresse une fois par an**.

Info : La délivrance d'un chéquier ne fait pas partie de l'offre spécifique.

Combien coûte l'offre spécifique ?

Le tarif de cette offre ne dépasse pas **trois euros par mois**. Il est fixé par la réglementation et revalorisé annuellement en fonction de l'indice INSEE des prix à la consommation hors tabac.

L'offre est toujours présentée dans la plaquette tarifaire des banques dans la rubrique « Offres groupées de services ». Chaque banque a choisi un nom commercial pour cette offre spécifique.

Info : Chaque banque peut établir librement son tarif, dans la limite de 3 euros par mois et dans le respect de la concurrence.

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 plafonnement global des frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte**, tels que listés ci-dessous pour les clients ayant souscrit cette offre.

Ainsi, 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 maximum.

Info : Conformément au droit de la concurrence, chaque banque choisit le montant du plafonnement qu'elle met en place, pour l'offre spécifique, dans la limite de 20 euros par mois et de 200 euros par an maximum (voir les conditions tarifaires de votre banque).

A noter : En cas de fragilité financière caractérisée (cf. page 6), et même si vous n'avez pas souscrit l'offre spécifique, les frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte tels que listés ci-dessous, seront plafonnés à 25 euros par mois maximum. Selon le cas, ce plafonnement peut être valable 3 mois minimum.

Les frais d'incidents bancaires concernés par le plafonnement sont les suivants :

- les commissions d'intervention (elles-mêmes plafonnées réglementairement à 4 euros par opération et 20 euros par mois pour les clients ayant souscrit l'offre spécifique),
- 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.

Comment vais-je faire sans chéquier ?

Même sans chéquier, votre compte bancaire fonctionne normalement grâce aux autres moyens de paiement mis à votre disposition par votre banque : la carte de paiement à autorisation systématique, les virements, les prélèvements et les chèques de banque.

Info : Quelle que soit l'offre dont vous bénéficiez, votre banque n'a aucune obligation de vous délivrer un chéquier. Si vous en possédez déjà un, sachez que la banque peut à tout moment vous en demander la restitution.

Comment fonctionne la carte de paiement à autorisation systématique ?

La particularité de cette carte est qu'à chaque opération (retrait ou paiement), le système vérifie s'il y a la provision nécessaire sur votre compte bancaire, sinon l'opération n'est pas possible.

A noter : La carte de paiement à autorisation systématique est une sécurité supplémentaire pour bien gérer votre compte.

Les points clés

- L'offre spécifique est destinée aux particuliers en situation de fragilité financière et coûte 3 euros par mois maximum.
- Cette offre a vocation à accompagner un rétablissement de la situation financière.
- La fragilité financière s'apprécie par la banque sur la base de plusieurs critères fixés par la réglementation.
- Avec l'offre spécifique, les frais d'incidents bancaires sont plafonnés à 20 euros par mois et 200 euros par an maximum.