



LES
MINI-GUIDES
BANCAIRES

Des solutions pour
les personnes
en situation de
fragilité financière

Ce mini-guide vous est offert par :

**Pour toute information complémentaire,
nous contacter :
info@lesclesdelabanque.com**

Le présent guide est exclusivement diffusé à des fins d'information du public. Il ne saurait en aucun cas constituer une quelconque interprétation de nature juridique de la part des auteurs et/ou de l'éditeur. Tous droits réservés. La reproduction totale ou partielle des textes de ce guide est soumise à l'autorisation préalable de la Fédération Bancaire Française.

Éditeur : FBF - 18 rue La Fayette 75009 Paris - Association Loi 1901
Directeur de publication : Maya Atig
Imprimeur : Concept graphique, ZI Delaunay Belleville - 9 rue de la Poterie - 93207 Saint-Denis
Dépôt légal : mai 2023

SOMMAIRE

Qu'entend-on par fragilité financière ?	4
Que fait la banque quand elle détecte une situation de fragilité financière ?	8
En quoi consiste l'offre spécifique ?	12
Quels sont les frais en cas d'incidents sur mon compte ?	16
Quels sont les frais plafonnés ?	20
Les points clés	25

INTRODUCTION

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 doit ainsi détecter si son client est en situation de fragilité financière (ou susceptible de le devenir) et lui proposer une offre de services visant à réduire les risques d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement. 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 ?

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'inscription pendant 3 mois consécutifs au FCC** (fichier central des chèques), pour un chèque impayé ou un retrait de carte ;

- ou dès qu'**un dossier de surendettement est accepté et tant que dure l'inscription au FICP** au titre du surendettement (fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers);
- ou **des irrégularités de fonctionnement du compte ou des incidents de paiement répétés pendant 3 mois consécutifs, et en particulier à partir de 5 au cours d'un même mois**, en prenant également en considération le montant des ressources créditées au compte. Dans ce dernier cas, le client est considéré comme étant en situation de fragilité financière pour une durée minimale de 3 mois.



à 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 DE PAIEMENT
OU DES IRRÉGULARITÉS
DE FONCTIONNEMENT...**

**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.

À fin 2021, et grâce à une meilleure efficacité des dispositifs d'identification, **4,1 millions de clients des banques étaient identifiés comme fragiles financièrement**, soit une hausse de 8% en 1 an (*rapport de l'Observatoire de l'inclusion bancaire OIB juin 2022*).

Si la banque a détecté une situation de fragilité financière, elle propose systématiquement **au client de souscrire l'offre spécifique** visant à réduire les incidents de paiement, les irrégularités de fonctionnement et ainsi de rétablir une bonne gestion de son compte bancaire.



Si un client, non détecté par sa banque, estime être en situation de fragilité financière, il doit en parler à sa banque et peut lui demander de souscrire à l'offre spécifique.



**L'OBSERVATOIRE DE
L'INCLUSION BANCAIRE
A ESTIMÉ À FIN 2021,
QUE L'OFFRE SPÉCIFIQUE
EST SOUSCRITE PAR
690 000 CLIENTS, SOIT
15% DE PLUS EN 1 AN
(RAPPORT OIB JUIN 2022)
ET +80% DEPUIS DÉBUT
2019.**

**En quoi
consiste l'offre
spécifique ?**

L'offre spécifique comprend **un ensemble de produits et services bancaires** (la liste minimum est fixée par la réglementation) **visant à réduire les risques d'incidents** de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte.

Elle est ainsi particulièrement **adaptée aux personnes en situation de fragilité financière.** Cette offre les aide à **revenir à une gestion plus saine de leur compte bancaire** au regard de leur budget et de leurs ressources.

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 3 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.



à noter

**POUR PLUS
D'INFORMATIONS SUR
CETTE OFFRE SPÉCIFIQUE,
CONSULTEZ NOTRE
MINI-GUIDE DÉDIÉ
« MAÎTRISER SON COMPTE
EN CAS D'INCIDENTS -
L'OFFRE SPÉCIFIQUE ».**

**Quels sont
les frais en cas
d'incidents sur
mon compte ?**

Pour les clients détectés en situation de fragilité financière, les banques appliquent un plafonnement global automatique pour les frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte (listés ci-après).

- **Pour les titulaires de l'offre spécifique,** ces frais sont ainsi plafonnés par la réglementation à 20 euros par mois et 200 euros par an.
- **Pour les clients sans offre spécifique,** ces frais sont plafonnés à 25 euros par mois. Selon le cas, ce plafonnement peut être valable 3 mois minimum.



LE PLAFONNEMENT GLOBAL DE CES FRAIS EST FIXÉ LIBREMENT PAR CHAQUE BANQUE, DANS LES LIMITES ÉNONCÉES CI-DESSUS ET DANS LE RESPECT DU DROIT DE LA CONCURRENCE, EN FONCTION NOTAMMENT DE SES PROPRES COÛTS ET DE SA POLITIQUE D'INCLUSION BANCAIRE. IL PEUT DONC ÊTRE ENCORE PLUS INTÉRESSANT POUR LE CLIENT.

Le plafonnement des frais d'incidents bancaires a permis de réduire de 17% en 1 an le montant moyen annuel de ces frais pour les clients fragiles, qui s'est établi à 118 euros au 31 décembre 2021 (*rapport OIB juin 2022*).

Quels sont les frais plafonnés ?

Que le client ait souscrit ou non à l'offre spécifique, s'il est détecté en situation de fragilité financière 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.



à noter

TOUT NOUVEAU TYPE DE FRAIS D'INCIDENTS OU D'IRRÉGULARITÉS QUI POURRAIT ÊTRE CRÉÉ PAR LA BANQUE LE CAS ÉCHÉANT, DEVRA ÊTRE INTÉGRÉ PAR CELLE-CI DANS LES FRAIS QUI DOIVENT FAIRE L'OBJET DE CE PLAFONNEMENT GLOBAL.

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 de souscrire l'offre spécifique qui contient des services et produits adaptés.



La banque applique un plafonnement global des frais d'incidents en cas de fragilité financière. Le plafonnement est plus intéressant si le client souscrit l'offre spécifique.



Si un client, non détecté par sa banque, estime être en situation de fragilité financière, il doit en parler à sa banque et peut lui demander de souscrire à l'offre spécifique.



www.lesclesdelabanque.com

Le site pédagogique sur la banque et l'argent

