

Des solutions pour les personnes en situation de fragilité financière



les clés de
la banque

LES GUIDES BANCAIRES
N°40 / Difficultés

CE 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 : septembre 2024

SOMMAIRE

Qu'entend-on par fragilité financière ?	4
Que fait la banque quand elle détecte une situation de fragilité financière ?	6
Quels sont les frais en cas d'incidents sur mon compte ?	8
Quels sont les frais concernés par le plafond global ?	10
L'essentiel	12

Introduction

La banque accompagne ses clients dans les bons moments mais aussi en cas de difficultés. En détectant une situation de fragilité financière, elle peut proposer des solutions pour une meilleure gestion du compte et éviter les frais liés aux incidents de paiement et aux irrégularités de fonctionnement du compte.

Si vous rencontrez des difficultés financières, prenez contact au plus vite avec votre conseiller bancaire pour en discuter avec lui et sortir rapidement de cette situation inconfortable.

En France, 4,3 millions de personnes se trouvent en situation de fragilité financière (rapport annuel de l'Observatoire de l'inclusion bancaire 2023 - publication juin 2024).

**Qu'entend-on
par fragilité
financière ?**

Les banques apprécient la situation de fragilité financière à partir de **critères réglementaires** :

- inscription depuis plus de 3 mois consécutifs au Fichier central des chèques (FCC) pour chèque impayé ou déclaration de retrait de carte bancaire ;
- ou dépôt d'un dossier de surendettement, déclaré recevable par la commission de surendettement, ou accepté (FICP).

Par ailleurs, les banques relèvent la situation de fragilité financière **en tenant compte aussi** :

- de l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement répétés sur une période de 3 mois consécutifs, et en particulier lorsque leur nombre atteint ou dépasse 5 au cours d'un même mois ;
- et du montant des ressources portées au crédit du compte.

À partir de 5 incidents ou irrégularités au cours d'un même mois, le client est considéré comme fragile financièrement pendant au moins 3 mois.

Enfin, chaque banque peut avoir fixé d'autres **critères supplémentaires** pour détecter au plus tôt la fragilité financière : éléments dont elle a connaissance et qu'elle estime de nature à occasionner des incidents de paiement, notamment les dépenses qui apparaissent sur le compte...

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

La banque propose systématiquement au client de **souscrire l'offre spécifique au tarif maximum de 3 € par mois**. Celle-ci vise à l'aider à **mieux gérer et maîtriser son budget** ainsi qu'à **limiter les frais en cas d'incidents de paiement et d'irrégularités** de fonctionnement du compte.

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

Fin 2023, 1,027 million de personnes bénéficient de l'offre spécifique, + 24% sur un an et + 168% par rapport à 2018.



Pour plus d'informations sur l'offre spécifique, consultez notre guide dédié : [Maîtriser son compte en cas d'incidents - l'Offre Spécifique](#).

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

En cas de fragilité financière identifiée par la banque, celle-ci applique un plafonnement global des frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte (liste des frais concernés ci-après). Ainsi :

- **avec l'offre spécifique**, les frais seront plafonnés à **20 € par mois et 200 € par an**. Conformément au droit de la concurrence, chaque banque peut choisir de mettre en place un plafonnement inférieur ou égal à ces montants (voir les conditions tarifaires de votre banque).
- **sans l'offre spécifique**, les frais seront plafonnés automatiquement à **25 € par mois**. Selon le cas, ce plafonnement peut être valable 3 mois minimum.

Le plafonnement des frais est donc plus intéressant en cas de souscription de l'offre spécifique.

Le montant moyen annuel des frais d'incidents pour les clients détectés comme fragiles s'établit à 113 € au 31 décembre 2023. Il est de 38 € pour ceux qui ont souscrit l'offre spécifique (rapport annuel de l'Observatoire de l'inclusion bancaire 2023 - publication juin 2024).

**Quels sont les
frais concernés
par le plafond
global ?**

Les frais plafonnés s'appliquent aux clients identifiés en situation de fragilité financière par leur banque, qu'ils aient souscrit ou non l'offre spécifique. **Tous les incidents de paiement et les irrégularités de fonctionnement du compte** sont pris en compte :

- commissions d'intervention ;
- frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ;
- frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ;
- forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ;
- frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ;
- frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision ;
- frais suite à la notification signalée par la Banque de France d'une interdiction pour le client d'émettre des chèques ;
- frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire ;
- frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

Tout frais d'incident ou d'irrégularité récemment intégré au document tarifaire de la banque sera concerné par ce plafonnement.

L'ESSENTIEL

Des solutions pour les personnes en situation de fragilité financière

- La fragilité financière d'un client est identifiée par la banque, notamment, à partir de plusieurs critères réglementaires.
- En cas de fragilité financière identifiée, la banque propose au client de souscrire l'offre spécifique qui contient des produits et services adaptés.
- Si un client, non détecté par sa banque, estime être en situation de fragilité financière, il peut demander à sa banque de souscrire à l'offre spécifique.
- Un plafond global de 25 €/mois s'applique aux frais d'incidents, en cas de fragilité financière identifiée. Il est au maximum de 20 €/mois et 200 €/an, si le client a souscrit l'offre spécifique.

lesclesdelabanque.com

