

21 décembre 2018

## **Bon usage professionnel FBF**

### **Pour les clients identifiés comme éligibles à l' « Offre spécifique clients fragiles » (OCF) au titre des articles L312-1-3 et R. 312-4-3 du Code monétaire et financier**

Les banques sont fortement engagées pour accompagner leurs clients pour financer leurs projets mais aussi pour gérer au mieux les conséquences d'événements sur leur compte de dépôt.

Elles ont, chacune, développé des offres permettant à chaque client de choisir, en fonction de son besoin, les produits et services adaptés pour prévenir et limiter les risques d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte, dus à un déséquilibre de ressources au regard des dépenses portées sur le compte bancaire. Le développement récent de nouvelles offres permet également de répondre aux besoins de clients qui souhaitent un service bancaire simple.

La profession bancaire est également très engagée dans la prévention, au travers de l'éducation budgétaire et financière, avec notamment le programme collectif d'éducation financière des « Clés de la Banque » de la FBF, qui met tout un ensemble de contenus pédagogiques gratuits à disposition des ménages, des associations de consommateurs et d'accompagnement, et des acteurs sociaux, pour leur donner les clés d'une bonne gestion budgétaire, d'une bonne utilisation des moyens de paiement en fonction de leur situation, le plus en amont possible mais aussi en cas de difficultés financières imprévues. Les banques ont également mis en place des dispositifs d'accompagnement des publics fragiles, souvent en partenariat avec des associations spécialisées.

On peut rappeler que la fragilité financière s'explique par de multiples raisons (accident de la vie, gestion déséquilibrée, ressources insuffisantes, modification non anticipée des charges et des ressources, ...), et qu'elle peut être transitoire.

Les banques, mobilisées dans l'intérêt de leurs clients, ont élaboré des outils de détection des personnes fragiles financièrement, au regard du fonctionnement de leur compte, pour pouvoir leur proposer systématiquement un dialogue avec un conseiller et la souscription de l' « offre spécifique » définie par la loi (art. L 312-1-3 du Code monétaire et financier) qui permet de limiter le risque d'incidents de paiement, leur accumulation et le montant des frais liés. Ce contact est une occasion de réaliser un point privilégié avec les clients sur leur situation et d'adapter, le cas échéant, les produits et services bancaires de paiement détenus.

Le succès et l'efficacité de ces dispositifs tient tout autant à la mobilisation des banques qu'à celle de leurs clients pour venir dialoguer avec leur conseiller, le plus en amont possible des difficultés financières et trouver, ensemble, les meilleures solutions pour éviter l'accumulation d'incidents de paiement et ses conséquences.

Les banques s'investissent également au sein de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) et du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) sur ces thèmes.

**La profession bancaire, après la réunion du 11 décembre 2018 avec le Président de la République sur l'urgence économique et sociale, a décidé de compléter les mesures annoncées ces derniers mois et notamment le bon usage professionnel de septembre 2018 sur le plafonnement des frais d'incidents pour les clients bénéficiaires de l'offre spécifique en adoptant un nouveau bon usage professionnel, à destination de tous clients identifiés comme fragiles et éligibles à l'Offre spécifique.**

**Les objectifs de ce bon usage professionnel sont les suivants :**

- Mieux prendre en compte les difficultés liées à l'accumulation d'incidents de paiement de tous les clients particuliers fragiles financièrement identifiés par chaque banque en application de la loi ;
- Réduire significativement les frais en cas d'accumulation d'incident de paiement et d'irrégularité de fonctionnement pour ces personnes.

**Le bon usage professionnel :**

Il appartient à chaque banque, pour les clients identifiés comme fragiles financièrement et donc éligibles à l'offre spécifique au regard de la loi (Cf. art. L 312-1-3 et R. 312-4-3 du Code monétaire et financier (CMF)), de prévoir un plafonnement pour l'ensemble des frais suivants<sup>2</sup> liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte :

- 1° Les commissions d'intervention
- 2° Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ;
- 3° Les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ;
- 4° Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ;
- 5° Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ;
- 6° Les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision ;
- 7° Les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques ;
- 8° Les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire ;
- 9° Les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

Ce plafonnement global sera défini par chaque banque.

<sup>2</sup> s'agissant des dénominations des frais d'incidents de paiement et irrégularités de la liste ci-dessus, elles sont normées par les dispositions pertinentes de l'article D312-1-1 du CMF relatif à la dénomination commune des principaux frais et services bancaires

Ce plafonnement global doit permettre de réduire significativement les frais facturés aux clients éligibles à l'offre spécifique, en cas d'accumulation d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte.

Ce plafonnement ne s'applique pas aux titulaires de l'offre spécifique pour lesquels un plafonnement global particulier est défini par chaque banque en application du bon usage professionnel de septembre 2018.

Le niveau global de ce plafonnement est fixé librement de façon unilatérale par chaque banque, en fonction de ses propres coûts et de sa politique d'inclusion bancaire. Pour des raisons de droit de la concurrence, la profession ne peut pas s'entendre sur le montant du plafonnement.

Par souci de transparence et d'information des personnes identifiées par chaque banque comme éligibles à l'offre spécifique au regard de la loi, il appartiendra à chaque banque d'indiquer le montant de ce plafonnement global au minimum dans le chapitre « Irrégularités et incident » de sa plaquette tarifaire, à l'occasion de l'actualisation annuelle des plaquettes qui suivra la mise en œuvre par chaque banque.

Il appartiendra à chaque banque d'intégrer au plafonnement qu'elle a fixé, les frais qui pourraient être créés par celle-ci le cas échéant, et relatifs aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte applicables aux personnes éligibles à l'offre spécifique au regard de la loi.

Chaque banque mettra en œuvre ce bon usage en adaptant ses systèmes d'information. Ce plafonnement spécifique vise les frais d'incident de paiement et d'irrégularité de fonctionnement encourus à partir de février 2019. Un mécanisme transitoire lié aux contraintes techniques de la mise en place de ce plafonnement peut être prévu par chaque banque.

Ce bon usage vient compléter et renforcer la mobilisation des banques pour mieux prendre en compte les difficultés des clients identifiés comme éligibles à l'offre spécifique.