



Paris, le 3 juillet 2020

Communiqué du président de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

L'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) a tenu ce vendredi 3 juillet 2020, sous la présidence de François Villeroy de Galhau, Gouverneur de la Banque de France, une réunion consacrée à l'examen des indicateurs annuels mesurant la situation des clients financièrement fragiles. L'OIB a aussi examiné les résultats du suivi des engagements pris par les banques sur le plafonnement des frais d'incidents bancaires pour ces clients¹, ainsi que les pratiques en matière de détection et de suivi des personnes en situation de fragilité financière.

Les données définitives soumises à l'OIB montrent que 3,4 millions de clients sont identifiés comme financièrement fragiles au 31 décembre de l'année 2019 et que le montant moyen annuel des frais bancaires s'établit à 255 €, en baisse de 16 % par rapport à 2018 (304 €) et de 20 % par rapport à 2017 (319 €).

Au sein de ce total, les frais d'incident bancaire plafonnés, réellement payés par ces clients, se limitent en moyenne annuelle à 151 €, ce qui traduit la mise en œuvre effective des engagements professionnels en matière de plafonnement de ces frais. Ainsi, 1,4 million des clients identifiés comme fragiles fin 2019 ont directement bénéficié de cette mesure et environ 40% des clients financièrement fragiles au 31 décembre (soit 1,3 million de clients) n'a rencontré aucun incident de paiement dans l'année.

L'offre spécifique a par ailleurs été rendue plus visible par les établissements, et perçue à raison comme un levier pérenne de rétablissement des situations de fragilité financière les plus significatives. Au 31 décembre 2019, 512 000 clients en ont bénéficié, soit une hausse de près de 46% en deux ans. Cette évolution est le résultat de la mise en œuvre des préconisations émises par l'Observatoire en décembre 2017, et des engagements

¹ Au maximum à 25 euros par mois pour l'ensemble des clients financièrement fragiles, et 20 euros par mois au maximum et 200 euros par an pour ceux des clients financièrement fragiles ayant souscrit l'offre spécifique instituée par le législateur. Les « frais d'incidents bancaires » correspondent aux 9 frais listés dans l'engagement des banques de septembre et décembre 2018.

Contact Presse :

Service de la Communication externe et digitale : presse@banque-france.fr 01 42 92 39 00

professionnels qui s'en sont suivis. Alors que 15 % des clients identifiés comme fragiles en bénéficient désormais, l'offre spécifique a permis de limiter le montant moyen annuel des frais bancaires à 139 € pour les clients qui en sont bénéficiaires au 31 décembre 2019. Les frais d'incidents de ces clients se sont élevés en moyenne annuelle à 69 euros.

Les résultats du suivi des engagements de plafonnement des frais d'incidents bancaires au profit des clients financièrement fragiles, qui s'appuient sur les données recueillies par l'Observatoire et sur les contrôles sur place menés par l'ACPR en 2019 et en 2020 -16 contrôles dans les établissements représentatifs d'environ 98% du marché français- confirment que les engagements sont appliqués par une très large majorité des établissements.

Pour autant, deux établissements filiales de groupes bancaires, BNP Paribas Réunion et Crédit du Nord se sont signalés par des dispositifs encore en décalage par rapport aux engagements pris et aux pratiques de leurs groupes d'appartenance respectifs. Les insuffisances relevées concernent le caractère exhaustif des frais d'incidents bancaires bénéficiant du plafonnement (nécessité de plafonner l'intégralité des frais d'incidents bancaires, quelle que soit leur nature) et le dispositif de détection des clients en situation de fragilité financière (nécessité d'adopter des critères de détection plus précis et plus prospectifs). Certaines erreurs de tarification ont en outre été relevées. Ces deux établissements ont toutefois engagé certains plans de remédiation incluant, lorsque cela est nécessaire, un remboursement des frais perçus de manière non justifiée. L'ACPR en suivra la mise en œuvre.

Le président de l'Observatoire constate que les actions entreprises et le suivi exercé a permis de nouvelles avancées pour renforcer les politiques mises en œuvre en matière d'inclusion bancaire et souligne la nécessité de maintenir les actions engagées en faveur d'une protection rapide et durable des clients les plus vulnérables.

Les progrès sont réels ; ils doivent pour autant être poursuivis avec vigilance :

- En favorisant, par le dialogue, l'analyse et la prise en compte rapide des situations individuelles difficiles pouvant avoir échappé aux dispositifs d'inclusion et de protection. La cellule d'alerte mise en place par la Banque de France doit être l'instrument de ce dialogue.
- En appliquant les dispositions du nouveau décret modifiant les conditions d'appréciation par les établissements de crédit de la situation de fragilité financière de

Contact Presse :

Service de la Communication externe et digitale : presse@banque-france.fr 01 42 92 39 00

leurs clients titulaires de compte, notamment pour prévoir qu'un client est considéré comme fragile lorsqu'il enregistre 5 irrégularités ou incidents au cours d'un même mois

- En mettant en œuvre ces améliorations dans la durée, et dans la totalité des établissements et filiales bancaires.
- En continuant de mener à cette fin des contrôles sur place réguliers de l'ACPR. Si nécessaire, ils donneront lieu à d'autres désignations publiques d'établissements à l'avenir.

A propos de la Banque de France. Institution indépendante, la Banque de France a trois grandes missions : la stratégie monétaire, la stabilité financière, les services à l'économie. Elle contribue à définir la politique monétaire de la zone euro et la met en œuvre en France ; elle contrôle banques et assurances et veille à la maîtrise des risques ; elle propose de nombreux services aux entreprises et aux particuliers.

Visitez notre site internet www.banque-france.fr

Suivez nous    