



CLIENTS EN SITUATION DE FRAGILITE FINANCIERE : VOS DROITS

Chaque banque détermine sa politique tarifaire. Mais pour protéger la clientèle et en particulier les clients en situation de fragilité financière, la loi encadre les frais bancaires en fixant des règles et des plafonds. Pour l'ensemble de la population, certaines commissions sont plafonnées. Si vous êtes identifié comme un client en situation de fragilité financière par votre banque, vous bénéficiez de mesures renforcées et pouvez souscrire à une offre spécifique destinée à vous protéger.

Ce qui est nouveau en 2019 pour les clients en situation de fragilité financière

Les pouvoirs publics ont demandé aux banques de plafonner les frais d'incidents bancaires à 25 euros par mois depuis le 1^{er} février 2019 pour tous leurs clients en situation de fragilité financière. En outre, les banques françaises se sont engagées à plafonner à 20 euros par mois et 200 euros par an les frais d'incident de toutes natures pour les clients qui ont souscrit à l'offre spécifique. Cet engagement devra être appliqué au plus tard le 30 juin 2019.

DE QUI PARLE-T-ON ?

Les banques sont tenues d'apprécier la situation de fragilité financière de leurs clients en fonction de plusieurs critères :

- le montant des ressources (chaque banque fixe un niveau)
- des irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement ainsi que leur caractère répété constaté pendant 3 mois consécutifs
- une inscription pendant 3 mois consécutifs au fichier de la Banque de France à cause d'un chèque impayé ou d'un retrait de carte bancaire
- une demande déclarée recevable à la procédure de surendettement

Si un client est identifié comme étant en situation de fragilité financière, la banque doit l'informer de façon claire, par exemple par un encadré dans le relevé de compte.

QUELS SONT VOS DROITS ?

Pour l'ensemble des clients fragiles, les frais d'incidents bancaires sur le compte sont plafonnés. Chaque banque définit le plafond qu'elle applique mais les banques françaises se sont engagées à **ne pas dépasser 25 euros par mois** depuis le 1^{er} février 2019. Pour les clients identifiés comme étant en situation spécifique de fragilité financière, la banque doit proposer systématiquement par écrit une offre spécifique.

C'EST QUOI L'OFFRE SPECIFIQUE ?

L'offre spécifique est présentée par la banque dans la plaquette tarifaire dans la rubrique « offres groupées de services » et identifiée dans le sommaire. L'offre spécifique est un ensemble de produits

et services adaptés à la situation de fragilité financière pour limiter le risque d'incident et aider à la bonne utilisation du compte bancaire par rapport au budget.

L'offre spécifique, c'est au minimum :

1. La tenue, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt ;
2. Une carte de paiement à autorisation systématique ;
3. Le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte ;
4. Quatre virements mensuels SEPA, dont au moins un virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité ;
5. Deux chèques de banque par mois ;
6. Un moyen de consultation du 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 ;
7. Un système d'alertes sur le niveau du solde du compte ;
8. La fourniture de relevés d'identités bancaires ;
9. Le plafonnement spécifique des commissions d'intervention ;
10. Un changement d'adresse une fois par an.

COMBIEN COÛTE L'OFFRE SPECIFIQUE ?

Le tarif mensuel de l'offre spécifique est plafonné à 3 euros.

Les commissions d'intervention sont limitées à 4 euros par opération, dans la limite de 20 euros par mois. Au plus tard le 30 juin 2019, les frais d'incidents sont plafonnés. Chaque banque définit le plafond qu'elle applique mais **il ne doit pas dépasser 20 euros par mois et 200 euros par an.**

QUELQUES CHIFFRES

Combien de clients en situation de fragilité financière	Combien de bénéficiaires de l'offre spécifique
Des banques mobilisées pour bien identifier leurs clients : 2,4 millions fin 2016 => 3,6 millions fin 2017	250 000 clients fin 2016 et 351 000 fin 2017 ont souscrit à cette offre D'ici fin 2019, il est attendu que cette offre bénéficie à 500 000 personnes identifiées comme fragiles

POUR ALLER PLUS LOIN

[Communiqué de presse de la Banque de France et de l'ACPR du 28 septembre 2018 sur les frais bancaires](#)

[Rapport annuel de l'Observatoire de l'inclusion bancaire](#), Banque de France, 2017

[ABE info service : frais bancaires](#)

[ABE-info service : offre spécifique et clientèle fragile](#)

[Communiqué de presse de la Fédération Bancaire Française du 11 décembre 2018](#)