



Communiqué de presse

16 octobre 2019

**Dispositifs bancaires pour les 3 millions de clients fragiles :
une application à géométrie variable**

L'Observatoire de l'Inclusion Bancaire assure un suivi des engagements pris par les banques en faveur des personnes en situation de fragilité financière. Suite à sa dernière réunion, le Gouverneur de la Banque de France publie ce jour les dernières statistiques. Il constate que toutes les banques n'identifient pas les clients fragiles de la même manière et émet des préconisations en vue d'une meilleure prise en compte des personnes concernées. La CLCV soutient cette demande mais appelle à aller plus loin.

Les engagements pris par les banques en 2018 ont permis pour ce début d'année une baisse des frais d'incidents pour les clients fragiles. L'identification de ces clients fragiles par les banques constitue donc un enjeu majeur. **Or, le manque d'harmonisation dans les critères d'identification exclut de ces dispositifs de trop nombreuses personnes.** Il est nécessaire que des critères communs soient définis et appliqués de manière harmonisée.

Par ailleurs, **les statistiques globales publiées ne permettent pas d'évaluer l'implication de chaque établissement dans l'application de ces mesures.** Afin d'assurer une meilleure transparence, des données par réseau bancaire doivent donc être communiquées.

Enfin, rappelons que la facturation de frais pour incidents dégrade la situation financière de tous les consommateurs. Nous plaidons donc pour **un plafonnement applicable à tous** et pas seulement aux clientèles fragiles, sachant que **ces plafonds devraient prendre en compte tous les frais pour incidents** et ne pas se limiter à certains d'entre eux.

La CLCV restera très vigilante sur le respect des engagements du secteur bancaire et sur l'amélioration à apporter aux dispositifs existants, la voie de la réglementation devant être envisagée si les objectifs recherchés ne sont pas atteints.