

Annexe consolidée
relative au cadre juridique
**de l'Observatoire
de l'inclusion bancaire**

2018

Cadre juridique

Textes de référence

[Directive 2014/92/UE du 23 juillet 2014](#) sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base

[Loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005](#) de programmation pour la cohésion sociale

[Loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010](#) portant réforme du crédit à la consommation

[Loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013](#) de séparation et de régulation des activités bancaires

Article 55 prévoyant l'adoption d'une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

Article 56 prévoyant la création de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

[Ordonnance n° 2016-1808 du 22 décembre 2016](#) relative à l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base

[Ordonnance n° 2017-1433 du 4 octobre 2017](#) relative à la dématérialisation des relations contractuelles dans le secteur financier

[Décret n° 2013-931 du 17 octobre 2013](#) relatif au plafonnement des commissions d'intervention

[Décret n° 2014-251 du 27 février 2014](#) relatif aux conditions d'exercice du droit au compte au nom et pour le compte du demandeur par les associations et fondations

[Décret n° 2014-737 du 30 juin 2014](#) qui précise les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

[Décret n° 2014-738 du 30 juin 2014](#) relatif à l'offre spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident

[Décret n° 2016-1811 du 22 décembre 2016](#) relatif à l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base

Arrêté du 5 novembre 2014 portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

Arrêté du 9 mars 2016 pris en application de l'article R. 312-13 du Code monétaire et financier et fixant la liste, le contenu et les modalités de transmission des informations transmises à l'Observatoire de l'inclusion bancaire

Articles relatifs à l'Observatoire de l'inclusion bancaire

Articles R. 312-10 à R. 312-17 du Code monétaire et financier, créés par le décret n° 2014-737

Arrêté du 9 mars 2016 pris en application de l'article R. 312-13 du Code monétaire et financier et fixant la liste, le contenu et les modalités de transmission des informations transmises à l'Observatoire de l'inclusion bancaire

Articles relatifs au droit au compte

Article 16 de la directive 2014/92/UE sur le droit d'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base

Article L. 312-1 du Code monétaire et financier sur le droit d'ouverture d'un compte de dépôt

Article L. 612-31 du Code monétaire et financier, créé par l'ordonnance n° 2010-76

Articles D. 312-7 et D. 312-8 du Code monétaire et financier, créés par le décret n° 2014-251 sur l'intervention des associations ou fondations à but non lucratif

Articles relatifs à l'offre spécifique

Article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier, créé par l'article 52 de la loi n° 2013-672

Article L. 312-1-1 A du Code monétaire et financier, créé par l'article 55 de la loi n° 2013-672

Articles R. 312-4-1 à R. 312-4-2 du Code monétaire et financier, créés par le décret n° 2013-931 sur le plafonnement des commissions d'intervention

Article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier, créé par le décret n° 2014-738 sur la détection des clients fragiles et l'offre spécifique

Article 1 de l'arrêté du 5 novembre 2014 portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

Articles relatifs aux services bancaires de base

Articles 17 à 20 de la directive 2014/92/UE sur les comptes de paiement assortis de prestations de base

Article D. 312-5 du Code monétaire et financier sur les prestations de base

Article D. 312-6 du Code monétaire et financier

Articles relatifs à la lutte contre le surendettement

Articles L. 711-1 à L. 711-4, L. 712-1 et L. 712-2, L722-2, L. 733-1, L. 733-4 du Code de la consommation

Articles relatifs au microcrédit

Article 80 de la loi n° 2005-35, III, sur le fonds de garantie

Article L. 511-6 du Code monétaire et financier permettant à des associations sans but lucratif et des fondations reconnues d'utilité publique d'accorder des microcrédits

Article L. 511-4-1 du Code monétaire et financier, créé par la loi n° 2010-737

Article L. 522-5-1 du Code monétaire et financier, créé par la loi n° 2010-737

Article R. 518-61 du Code monétaire et financier, sur la définition du microcrédit

Loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires

Titre X : Protection des consommateurs et égalité entre les femmes et les hommes **Chapitre 1^{er} : Mesures de protection des particuliers et de soutien à l'inclusion bancaire**

Article 55

Après la sous-section 1 de la section 1 du chapitre II du titre 1^{er} du livre III du Code monétaire et financier, est insérée une sous-section 1 bis ainsi rédigée :

« Sous-section 1 bis

« Inclusion bancaire et prévention du surendettement

« Art. L. 312-1-1 A. – L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L. 511-29, adopte une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement homologuée par arrêté du ministre chargé de l'économie, après avis du Comité consultatif du secteur financier et du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières. Cette charte est applicable à tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de la charte est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L. 612-31.

« Cette charte a pour objet de renforcer l'accès aux services bancaires et de faciliter l'usage de ces services, en particulier en ce qui concerne les moyens de paiement, pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Elle a également pour objet de mieux prévenir le surendettement de ces personnes.

« Cette charte précise notamment les modalités d'information des clientèles concernées par les offres mentionnées au deuxième alinéa de l'article L. 312-1-3. Elle précise également les actions de formation et de sensibilisation réalisées par les établissements de crédit afin de favoriser la diffusion de ces offres auprès des personnes concernées.

« Cette charte définit également les conditions dans lesquelles chaque établissement de crédit se dote d'un dispositif de détection précoce des situations de fragilité financière de ses clients et apporte à ces situations des réponses adaptées, en concertation avec le client concerné. »

Article 56

I. – La sous-section 1 bis de la section 1 du chapitre II du titre 1^{er} du livre III du même Code, telle qu'elle résulte de l'article 55, est complétée par un article L. 312-1-1 B ainsi rédigé :

« Art. L. 312-1-1 B. Il est créé, auprès de la Banque de France, un Observatoire de l'inclusion bancaire chargé de collecter des informations sur l'accès aux services bancaires des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, sur l'usage que ces personnes font de ces services bancaires et sur les initiatives des établissements de crédit en la matière. Cet Observatoire est également chargé de définir, de produire et d'analyser des indicateurs relatifs à l'inclusion bancaire visant notamment à évaluer l'évolution des pratiques des établissements de crédit dans ce domaine.

« Les établissements de crédit fournissent à l'Observatoire les informations nécessaires à l'exercice de ses missions.

« Un décret en Conseil d'État précise l'organisation et le fonctionnement de l'Observatoire.

« L'Observatoire de l'inclusion bancaire publie un rapport annuel sur la mise en oeuvre de ses missions. Ce rapport comporte notamment une analyse des indicateurs d'inclusion bancaire et de leur évolution, une évaluation des pratiques des établissements de crédit ainsi que les préconisations éventuelles de l'Observatoire afin d'améliorer l'inclusion bancaire. Il peut également décrire et analyser les exemples de bonnes ou de mauvaises pratiques individuelles de certains établissements de crédit ».

II. – À la fin du premier alinéa de l'article L. 227-9 du même Code, les mots : « , sur le financement du logement social et sur le développement de l'accessibilité bancaire » sont remplacés par les mots : « et sur le financement du logement social ».

Décret n° 2013-931 du 17 octobre 2013 relatif au plafonnement des commissions d'intervention

NOR : EFIT1319031D

Publics concernés : les consommateurs, les établissements de crédit.

Objet : plafonnement des commissions d'intervention par mois et par opération pour toutes les clientèles et plafonnement spécifique pour les personnes en situation de fragilité financière.

Entrée en vigueur : les dispositions du présent décret entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2014.

Notice : l'article 52 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires plafonne les commissions d'intervention afin de limiter les frais acquittés par les clients de banques lors des dépassements de découvert autorisés, en particulier les plus fragiles. Deux types de plafonds ont été retenus par le législateur : d'une part, un plafond par mois et par opération pour tous les clients ; d'autre part, un plafond spécifique pour les populations qui se trouvent en situation de fragilité. Ce plafond, plus bas que le précédent, est appliqué aux personnes souscrivant une offre adaptée de nature à limiter les incidents de paiement prévue au même article ainsi qu'à celles bénéficiant des services bancaires de base définis à l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier.

Références : ce décret est pris pour application de l'article 52 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013. Il peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'Économie et des Finances,

Vu le Code monétaire et financier, notamment son article L. 312-1-3 ;

Vu l'avis du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 4 septembre 2013 ;

Le Conseil d'État (section des finances) entendu,

Décrète :

Article 1

La sous-section 1 de la section 1 du chapitre II du titre I^{er} du livre III du Code monétaire et financier est complétée par deux articles R. 312-4-1 et R. 312-4-2 ainsi rédigés :

« Art. R. 312-4-1. – Les commissions perçues par les établissements de crédit, mentionnées à la première phrase de l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier ne peuvent dépasser par compte bancaire un montant de 8 euros par opération et de 80 euros par mois.

« Art. R. 312-4-2. – Les plafonds spécifiques, mentionnés au premier alinéa de l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier, applicables aux montants des commissions perçues sur les personnes ayant souscrit l'offre mentionnée au deuxième alinéa du même article ou sur celles qui bénéficient des services bancaires de base mentionnés à l'article L. 312-1 du même Code, sont fixés à 4 euros par opération et à 20 euros par mois. »

Article 2

Les dispositions du présent décret entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2014.

Article 3

Le ministre de l'Économie et des Finances est chargé de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 17 octobre 2013.

Par le Premier ministre :

Jean-Marc AYRAULT

Le ministre de l'Économie et des Finances,
Pierre MOSCOVICI

Décret n° 2014-737 du 30 juin 2014 relatif à l'Observatoire de l'inclusion bancaire

NOR : FCPT1321739D

Publics concernés : la Banque de France et les établissements de crédit.

Objet : préciser les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'Observatoire de l'inclusion bancaire.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice explicative : l'article 56 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 prévoit la création d'un Observatoire de l'inclusion bancaire auprès de la Banque de France. Cet Observatoire est chargé de collecter auprès des établissements de crédit des informations relatives à l'accès et à l'usage des services bancaires et à leurs pratiques en matière d'inclusion bancaire. Il est également chargé de définir, produire et analyser des indicateurs d'inclusion bancaire. Il publie un rapport annuel sur la mise en oeuvre de ses missions. Ce rapport annuel comporte notamment une analyse des indicateurs d'inclusion bancaire et de leur évolution pour l'ensemble des établissements de crédit, une appréciation générale des pratiques des établissements de crédit en matière d'inclusion bancaire ainsi que les éventuelles préconisations de l'Observatoire pour améliorer l'inclusion bancaire en général. Ce rapport annuel peut également comporter des exemples de bonnes et mauvaises pratiques individuelles de certains établissements de crédit. Le présent décret précise la composition de l'Observatoire et les règles s'appliquant à ses dix-huit membres ainsi que ses modalités de fonctionnement (réunions, règlement intérieur). Il prévoit la mise en place d'un conseil scientifique consultatif dont il détermine le rôle et la composition. Il précise les données collectées par l'Observatoire. Il prévoit que le rapport annuel de l'Observatoire est publié sur le site internet de la Banque de France.

Références : le présent décret est pris pour l'application de l'article 56 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires. Le Code monétaire et financier, modifié par le présent décret peut être consulté, dans sa rédaction issue de cette modification, sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre des Finances et des Comptes publics,

Vu le Code monétaire et financier, notamment ses articles L. 312-1-1 B, L. 612-1 et L. 631-1 ;

Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières du 19 mars 2014 ;

Le Conseil d'État (section des finances) entendu,

Décrète :

Article 1

La section 1 du chapitre II du titre I^{er} du livre III du Code monétaire et financier (partie réglementaire) est complétée par une sous-section 4 ainsi rédigée :

« Sous-section 4

« Observatoire de l'inclusion bancaire

« Art. R. 312-9. – L'Observatoire de l'inclusion bancaire comprend dix-huit membres :

« 1° Six membres de droit :

« a) Le gouverneur de la Banque de France ou son représentant, président de l'Observatoire ;

« b) Le directeur général du Trésor ou son représentant ;

« c) Le directeur général de la cohésion sociale ou son représentant ;

« d) Le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations ou son représentant ;

« e) Le président du Comité consultatif du secteur financier prévu à l'article L. 614-1 ou son représentant ;

« f) Le président du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale prévu à l'article L. 143-1 du Code de l'action sociale et des familles ou son représentant ;

« 2° Six représentants des établissements de crédit, nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie ;

« 3° Six représentants des associations oeuvrant dans le domaine de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, des associations de consommateurs et des associations familiales, nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie.

« Art. R. 312-10. – Les membres de l'Observatoire mentionnés aux 2° et 3° de l'article R. 312-9 sont nommés pour une durée de trois ans renouvelable.

« En cas de vacance d'un siège en cours de mandat du fait de la démission de son titulaire, de son empêchement définitif ou de la perte de la qualité ayant justifié sa désignation, un autre membre est nommé dans les mêmes conditions que celui qu'il remplace pour la durée restant à courir de son mandat.

« Les membres de l'Observatoire de l'inclusion bancaire exercent leurs fonctions à titre gratuit, sans préjudice du remboursement des frais exposés à cet effet.

« Les membres de l'Observatoire ont un devoir de discrétion pour les informations dont ils ont connaissance en raison de leurs fonctions.

« Art. R. 312-11. – L'Observatoire se réunit au moins une fois par semestre sur convocation de son président, à l'initiative de celui-ci ou à la demande du ministre chargé de l'Économie ou du ministre chargé des Affaires sociales.

« L'Observatoire peut, sur proposition de son président, entendre tout expert.

« En cas de partage égal des voix lors d'un scrutin, celle du président est prépondérante.

« Le secrétariat de l'Observatoire est assuré par la Banque de France.

« L'Observatoire établit son règlement intérieur.

« Art. R. 312-12. – Un conseil scientifique est placé auprès de l’Observatoire de l’inclusion bancaire. Ce conseil est présidé par un représentant du gouverneur de la Banque de France.

« Les membres du conseil scientifique sont désignés par le président de l’Observatoire sur proposition du directeur général de l’Institut national de la statistique et des études économiques, du directeur de la Recherche, des Études, de l’Évaluation et des Statistiques placé auprès du ministre chargé des Affaires sociales et du président de l’Observatoire national de la pauvreté et de l’exclusion sociale, à raison de trois membres chacun. Il comprend également des experts choisis par le président sur une liste établie par les membres de l’Observatoire.

« Les dispositions des deux derniers alinéas de l’article R. 312-10 leur sont applicables.

« Le conseil scientifique est consulté notamment sur la nature des informations collectées en application de l’article L. 312-1-1 B, sur la définition et la production des indicateurs relatifs à l’inclusion bancaire et sur les critères et conditions d’évaluation des pratiques des établissements de crédit en la matière, prévus ou mentionnés dans ce même article.

« Il se réunit sur invitation du président de l’Observatoire de l’inclusion bancaire ou de son président.

« Art. R. 312-13. – Les informations quantitatives et qualitatives transmises à l’Observatoire de l’inclusion bancaire en application de l’article L. 312-1-1 B portent notamment sur l’accès aux comptes de dépôt, aux moyens de paiement, au crédit, à l’épargne ainsi que sur la mise en oeuvre de la charte d’accessibilité bancaire et de la charte d’inclusion bancaire et de prévention du surendettement mentionnées respectivement aux articles L. 312-1 et L. 312-1-1 A.

« La liste, le contenu et les modalités de transmission de ces informations, notamment leur périodicité, sont fixés sur proposition de l’Observatoire par un arrêté du ministre chargé de l’Économie. Ces informations portent en particulier sur l’inclusion bancaire des personnes en situation de fragilité financière.

« L’Observatoire peut également solliciter des informations d’autres personnes ou organismes compétents en matière d’inclusion bancaire et de lutte contre l’exclusion.

« La Banque de France procède pour le compte de l’Observatoire à la collecte et au traitement statistique des informations transmises à ce dernier.

« Art. R. 312-14. – Les indicateurs d’inclusion bancaire définis par l’Observatoire sont renseignés par les établissements de crédit chacun pour ce qui le concerne, au titre des informations transmises à l’Observatoire, mentionnées à l’article R. 312-13.

« Art. R. 312-15. – L’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution contrôle, en application de l’article L. 631-1, le respect par les établissements de crédit des dispositions de la présente sous-section.

« Art. R. 312-16. – Le président de l’Observatoire de l’inclusion bancaire communique à l’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution tout renseignement utile à l’accomplissement des missions de cette dernière. Il informe les membres de l’Observatoire de ces communications.

« Art. R. 312-17. – Le rapport annuel de l’Observatoire de l’inclusion bancaire prévu à l’article L. 312-1-1 B est publié sur le site de la Banque de France. »

Article 2

À la section 2 du chapitre II du titre I^{er} du livre III du même Code, l’article R. 312-7 devient l’article R. 312-18.

Article 3

Aux articles D. 743-2, D. 753-2 et D. 763-2 du même Code, la référence : « R. 312-7 » est remplacée par la référence : « R. 312-18 ».

Article 4

À l’article D. 312-8 du même Code, la référence : « R. 312-7 » est remplacée par la référence : « D. 312-7 ».

Article 5

Le ministre des Finances et des Comptes publics et la ministre des Affaires sociales et de la Santé sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 30 juin 2014.

Par le Premier ministre :

Manuel VALLS

Le ministre des Finances et des Comptes publics,
Michel SAPIN

La ministre des Affaires sociales et de la Santé,
Marisol TOURAINE

Arrêté du 5 novembre 2014 portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

NOR : FCPT1419752A

Le ministre des Finances et des Comptes publics,

Vu le Code monétaire et financier, notamment son article L. 312-1-1 A ;

Vu la norme professionnelle adoptée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement ;

Vu l'avis du Comité consultatif du secteur financier du 30 septembre 2014 ;

Vu l'avis du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières du 8 octobre 2014,

Arrête :

Article 1

La charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, adoptée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement dans les conditions prévues à l'article L. 312-1-1 A du Code monétaire et financier, et figurant en annexe au présent arrêté, est homologuée. Elle est applicable à tous les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement. Elle entre en vigueur douze mois après la publication du présent arrêté.

Article 2

Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 5 novembre 2014.

Michel SAPIN

Annexe à l'arrêté du 5 novembre 2014 Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

Préambule

Favoriser l'inclusion bancaire et prévenir le surendettement sont des objectifs partagés par les pouvoirs publics, les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement.

Les établissements de crédit et sociétés de financement ont mis en place ces dernières années de nombreux dispositifs en la matière : offre de produits et services spécialement conçus pour des catégories de clients faisant face à des difficultés dans la gestion de leur budget ou en situation de fragilité financière ; création de services dédiés d'accompagnement des clients en situation de fragilité financière ; partenariats avec des acteurs sociaux en vue de faciliter l'usage approprié des produits et services bancaires, notamment le microcrédit.

La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires prévoit plusieurs mesures de protection des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels et de soutien à l'inclusion bancaire. Ces mesures concernent notamment les frais bancaires, avec en particulier le plafonnement des commissions d'intervention et l'information par la banque des frais liés à des irrégularités ou des incidents préalablement à leur débit. En outre, les établissements de crédit sont dans l'obligation de proposer à leurs clients en situation de fragilité financière, telle que définie à l'article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier, une offre spécifique de services et moyens de paiement. La loi prévoit également la création d'un Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) ainsi que des aménagements aux procédures de droit au compte et de traitement des situations de surendettement. Son article 55 prévoit enfin l'adoption par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (Afecei) d'une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, mettant ainsi en oeuvre une des mesures du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale adopté par le Gouvernement le 21 janvier 2013.

Les établissements de crédit, les établissements de paiement et établissements de monnaie électronique lorsqu'ils offrent un service de gestion du compte de paiement assorti de moyens de paiement (virement, prélèvement, carte de paiement...) – ci-après « les établissements de paiement » – et les sociétés de financement s'engagent dans cette charte :

- à mettre en place des mesures permettant de renforcer l'accès des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels aux services bancaires et d'en faciliter l'usage ;

- à développer des mécanismes de détection et de traitement précoces des difficultés de leurs clients afin de mieux prévenir le surendettement.

En application de l'article L. 312-1-1 A du Code monétaire et financier, l'Afecei a adopté la présente Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement.

I Renforcer l'accès aux services bancaires et services de paiement et en faciliter l'usage

1. Les établissements de crédit proposent à leurs clients bénéficiaires des « services bancaires de base » définis aux articles D. 312-5 et D. 312-6 du Code monétaire et financier un contact annuel afin d'évaluer si, compte tenu de l'évolution de leur situation personnelle et de leurs besoins, une autre offre de produits et services bancaires serait plus adaptée. Si le client souhaite bénéficier d'autres services que ceux inclus dans les « services bancaires de base », sa renonciation expresse au bénéfice de ces services gratuits est recueillie.

2. Les établissements de crédit, les établissements de paiement et les établissements de monnaie électronique s'engagent à mettre à disposition de leurs clients dans leur offre commerciale des services facilitant la bonne gestion du compte et limitant les risques d'incidents. Ces services sont présentés aux consommateurs en fonction de leur situation (ex. : carte de paiement à autorisation systématique, service d'alerte sur le solde du compte).

3. Les établissements de crédit présentent l'offre spécifique prévue par l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier et ses avantages aux publics auxquels elle est destinée ; les procédures internes mises à disposition des conseillers clientèle comportent les éléments nécessaires à la mise en oeuvre de ce dispositif d'information.

4. Plus largement, afin de mieux faire connaître cette offre spécifique, les établissements de crédit la présentent dans leur plaquette tarifaire dans la rubrique « Offres groupées de services » et l'identifient dans le sommaire.

5. Si une autorisation de découvert est accordée à l'ouverture du compte, les établissements de crédit s'engagent à ce que son montant soit fixé à un niveau raisonnable, eu égard notamment au montant des ressources portées au crédit du compte.

Les établissements de crédit s'engagent à proposer à leurs clients en situation de fragilité financière, soit parce qu'ils ont été identifiés comme tels par les mécanismes de détection mis en place, soit lorsque le conseiller en charge d'un client estime que son usage de l'autorisation de découvert n'est plus appropriée, un entretien, téléphonique ou en agence, en vue d'adapter, le cas échéant, les moyens de paiement et le montant de l'autorisation de découvert associés au compte.

6. Les établissements de crédit, les établissements de paiement et les établissements de monnaie électronique, *via* leur fédération professionnelle, mettent à disposition du grand public, des associations et autres parties prenantes des outils pédagogiques et d'information sur les services proposés, tels que la gestion du compte et les moyens de paiement pour en favoriser le bon usage.

II Prévenir le surendettement

La prévention du surendettement au sein des établissements de crédit, des établissements de paiement, des établissements de monnaie électronique et des sociétés de financement, tout en respectant les particularités de chaque réseau, s'articule autour de deux piliers : la détection puis l'accompagnement des clients en situation de fragilité financière.

La détection

7. Les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement mettent en place un ou des mécanisme(s) de détection précoce de leurs clients en situation de fragilité financière combinant des dispositifs d'alertes internes et la connaissance du client.

À ce titre, et dans le respect des dispositions de la loi « Informatique et libertés », ils se dotent d'un dispositif spécifique permettant d'identifier les difficultés financières de leurs clients au regard de l'utilisation des produits et services souscrits auprès d'eux par leurs clients sur la base de critères qui leur sont propres, tenant compte notamment des profils de leurs clientèles et de leur comportement financier.

L'accompagnement

8. Les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement s'engagent à proposer à leurs clients qu'ils ont détectés comme étant en situation de fragilité financière des réponses internes adaptées, et notamment à :

- proposer par tout moyen approprié au client concerné un entretien afin de faire avec lui un point sur ses difficultés financières ;
- proposer, dans la mesure du possible, des solutions de paiement, de gestion du compte ou du crédit adaptées à sa situation en vue de traiter ses difficultés ou de prévenir leur aggravation ;

- le cas échéant, donner une information au client sur un acteur tiers pouvant l'aider, voire, avec son accord, effectuer une mise en relation avec cet acteur tiers.

Dans cette perspective, les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement s'organisent en interne ou nouent, le cas échéant, des partenariats avec des acteurs tiers, notamment associatifs, afin de faciliter l'orientation du client, en accord avec ce dernier, lorsque les difficultés financières ne peuvent pas être traitées dans le seul cadre de l'établissement de crédit, l'établissement de paiement, l'établissement de monnaie électronique ou la société de financement concerné.

III Formation des personnels et suivi des mesures mises en place

La formation des personnels

9. Les conseillers clientèle des établissements de crédit teneurs de compte reçoivent une formation adaptée sur l'offre spécifique pour les clients en situation de fragilité financière prévue à l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier, sur la clientèle à laquelle elle est destinée ainsi que sur le suivi des clients bénéficiant des services bancaires de base.

10. Les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement s'engagent à ce que les personnes agissant pour leur compte (qu'il s'agisse de leurs personnels, de leurs agents ou de leurs mandataires concernés) en contact avec la clientèle reçoivent une formation sur les dispositifs spécifiques dédiés aux clients en situation de fragilité mis en place au sein de leur entreprise.

Suivre les mesures mises en place

11. Les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement s'engagent à inclure dans le rapport sur le contrôle interne transmis chaque année à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution une partie « Mesures mises en oeuvre en faveur des clients en situation de fragilité » informant sur leurs procédures de détection et d'accompagnement de ces clients.

12. Afin de s'assurer de l'effectivité de ces mesures, les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement adressent chaque année à l'Observatoire de l'inclusion bancaire prévu à l'article L. 312-1-1 B du Code monétaire et financier un document synthétique des principales mesures mises en oeuvre en faveur des personnes en situation de fragilité.

IV Champ d'application des mesures

Les mesures contenues dans la présente charte s'appliquent à l'ensemble des établissements de crédit, établissements de paiement, établissements de monnaie électronique et sociétés de financement, à l'exception des mesures n^{os} 1, 3, 4, 5 et 9, qui ne s'appliquent qu'aux établissements de crédit teneurs de comptes de dépôts, et des mesures 2 et 6, qui ne s'appliquent qu'à ces établissements et aux établissements de paiement et aux établissements de monnaie électronique.

V Entrée en vigueur

Les mesures prévues par la présente charte entrent en vigueur au plus tard douze mois après la publication de l'arrêté d'homologation pris par le ministre chargé de l'Économie.

Arrêté du 9 mars 2016 pris en application de l'article R. 312-13 du Code monétaire et financier et fixant la liste, le contenu et les modalités de transmission des informations transmises à l'Observatoire de l'inclusion bancaire

NOR : FCPT1530671A

Publics concernés : les établissements de crédit et, au titre de l'application de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement.

Objet : préciser les informations nécessaires à l'exercice des missions de l'Observatoire de l'inclusion bancaire sur l'accès aux services bancaires des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, sur l'usage que ces personnes font de ces services bancaires et sur les initiatives des établissements de crédit en la matière.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice explicative : l'article L. 312-1-1 B du Code monétaire et financier institue, auprès de la Banque de France, un Observatoire de l'inclusion bancaire chargé de collecter des informations sur l'accès aux services bancaires des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, sur l'usage que ces personnes font de ces services bancaires et sur les initiatives des établissements de crédit en la matière. Cet Observatoire est également chargé de définir, de produire et d'analyser des indicateurs relatifs à l'inclusion bancaire visant notamment à évaluer l'évolution des pratiques des établissements de crédit dans ce domaine. Les établissements de crédit fournissent à l'Observatoire les informations nécessaires à l'exercice de ses missions. Le présent arrêté précise la liste, le contenu et les modalités de transmission des données collectées par l'Observatoire. La Banque de France procède pour le compte de l'Observatoire à la collecte et au traitement statistique des informations transmises à ce dernier.

Références : le présent arrêté est pris pour l'application de l'article R. 312-13 du Code monétaire et financier.

Le Code monétaire et financier peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le ministre des Finances et des Comptes publics,

Vu le Code monétaire et financier, notamment ses articles L. 312-1-1 A, L. 312-1-1 B et R. 312-13 ;

Vu la proposition de l'Observatoire de l'inclusion bancaire en date du 19 février 2016 ;

Vu l'avis du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 26 février 2016,

Arrête :

Article 1

I. Pour l'application de l'article R. 312-13 du Code monétaire et financier, les établissements de crédit fournissent à l'Observatoire de l'inclusion bancaire les informations figurant en annexe au présent arrêté.

II. Pour l'application du troisième alinéa du même article R. 312-13, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement transmettent également à l'Observatoire de l'inclusion bancaire les informations figurant au point I de l'annexe au présent arrêté.

III. Les informations figurant en annexe sont renseignées pour chaque année civile ou pour chaque semestre civil. Les informations annuelles sont transmises à l'Observatoire de l'inclusion bancaire avant le 31 mars de l'année suivante. Les informations semestrielles complémentaires sont transmises à l'Observatoire de l'inclusion bancaire avant le 30 septembre de la même année civile.

IV. Des remises agrégées par les établissements appartenant au même groupe, au sens du III de l'article L. 511-20 du Code monétaire et financier, sont possibles sur demande du groupe concerné. Dans ce cas, une convention entre la Banque de France et la maison mère du groupe concerné définit les modalités de remise agrégée.

Article 2

Par exception au III de l'article 1^{er}, pour l'année 2016 :

1° Les informations annuelles au titre de l'année 2015 sont transmises à l'Observatoire de l'inclusion bancaire au plus tard le 1^{er} juin 2016 et portent uniquement sur :

- a) Le point I relatif à la caractérisation des populations fragiles ;
- b) Le point II relatif aux informations quantitatives liées aux mesures mises en oeuvre en faveur des clients en situation de fragilité financière. Parmi ces données, celles mentionnées au 3°, exprimées en nombre en fin d'année, et celles mentionnées au 4° s'appuient sur des estimations établies à partir des meilleures informations disponibles à la date de la transmission ;
- c) Au sein du point III relatif au droit au compte, les données mentionnées aux 1°, 2° et 5° ;
- d) Au sein du point IV relatif aux informations sur le fonctionnement des comptes des clients en situation de fragilité financière, les données mentionnées aux 6°, 9° et 10°. Ces données s'appuient sur des estimations établies à partir des meilleures informations disponibles à la date de la transmission ;
- e) Au sein du point V relatif aux informations complémentaires nécessaires à la production d'indicateurs sur l'inclusion bancaire, les données relatives au nombre de cartes de paiement à autorisation systématique, hormis celles relatives à la ventilation par âge en nombre de cartes émises dans l'année ;

2° Les informations semestrielles au titre du premier semestre 2016 sont transmises à l'Observatoire de l'inclusion bancaire au plus tard le 31 octobre 2016.

Article 3

Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 9 mars 2016.

Michel SAPIN

Annexe à l'arrêté du 9 mars 2016 Informations collectées pour le compte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

Données annuelles

I. Caractérisation des populations fragiles

<p>1° Mécanismes de détection précoce des clients en situation de fragilité financière Description des critères internes de détection. Modalités de suivi et de mise en œuvre de ce dispositif.</p>	<p>Critères retenus par l'établissement</p> <p>Description qualitative</p>
<p>2° Formation des personnels à l'accompagnement des personnes fragiles Descriptif des formations liées à l'inclusion bancaire.</p>	<p>Description qualitative pouvant inclure des éléments quantitatifs</p>
<p>3° Autres initiatives prises en faveur de l'inclusion bancaire Information et éducation financière de la clientèle fragile, y compris <i>via</i> la fédération professionnelle. Actions de promotion et de distribution du microcrédit accompagné. Actions éventuelles d'adaptation des autres crédits à la situation des personnes en fragilité financière. Accords de partenariat noués, le cas échéant, avec une ou des associations agissant en faveur du microcrédit accompagné. Le cas échéant, autres accords de partenariat avec des acteurs tiers, notamment associatifs, engagés dans la lutte contre l'inclusion bancaire et la prévention du surendettement. Amélioration des conditions d'accompagnement, incluant le cas échéant : – la proposition d'un contact annuel des clients bénéficiaires des services bancaires de base ; – la proposition d'un entretien pour les clients détectés comme étant en situation de fragilité financière. Autres dispositifs et actions spécifiques mis en place par l'établissement.</p>	<p>Description qualitative pouvant inclure des éléments quantitatifs</p>

II. Informations quantitatives liées aux mesures mises en œuvre en faveur des clients en situation de fragilité financière

<p>1° Nombre de clients personnes physiques agissant à des fins non professionnelles</p>	<p>Nombre en fin d'année (en unités)</p>
<p>dont</p> <p>2° Clients personnes physiques agissant à des fins non professionnelles, identifiés comme fragiles financièrement</p>	<p>Nombre en fin d'année (en unités)</p>

<p>3° Clients personnes physiques agissant à des fins non professionnelles, identifiés comme fragiles financièrement dans l'année</p> <ul style="list-style-type: none"> – identifiés au titre du I B du R. 312-4-3 ; – identifiés en raison d'un ensemble de critères retenus par l'établissement. 	<p>Nombre sur l'année écoulée (en unités)</p>
<p>4° Nombre de comptes de dépôt au nom de personnes physiques agissant à des fins non professionnelles et dans une situation de fragilité financière</p>	<p>Nombre en fin d'année (en unités)</p>
<p>5° Nombre de comptes de dépôt correspondant à des personnes physiques agissant à des fins non professionnelles</p>	<p>Nombre en fin d'année (en unités)</p>
<p>6° Nombre de clients identifiés fragiles financièrement bénéficiant de l'offre spécifique</p>	<p>Nombre en fin d'année (en unités)</p>

III. Droit au compte

<p>1° Comptes actifs dans le cadre de la procédure de droit au compte dont ouverts depuis</p> <ul style="list-style-type: none"> – 2 ans au plus – plus de 2 ans et 4 ans au plus – plus de 4 ans 	<p>Nombre en fin d'année (en unités)</p>
<p>2° Nombre de comptes ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte</p>	<p>Nombre sur l'année écoulée (en unités)</p>
<p>3° Nombre de contacts proposés aux clients bénéficiaires du droit au compte afin notamment d'évaluer si une autre offre de produits et services serait plus adaptée que les services bancaires de base</p>	<p>Nombre sur l'année écoulée (en unités)</p>
<p>4° Nombre de clients ayant bénéficié des services bancaires de base en début d'année et ayant renoncé à ces services en cours d'année</p>	<p>Nombre sur l'année écoulée (en unités)</p>
<p>5° Description des services principalement souscrits à la suite d'une renonciation du client aux services bancaires de base</p>	<p>Description qualitative</p>

IV. Informations sur le fonctionnement des comptes des clients en situation de fragilité financière

Toutes les données visées ci-après ne doivent être recensées que pour les personnes physiques agissant à des fins non professionnelles et dans une situation de fragilité financière.

<p>1° Montant moyen mensuel des flux créditeurs</p>	<p>Montant calculé sur l'année (en euros)</p>
<p>2° Nombre de comptes ayant enregistré au moins un découvert durant l'année</p>	<p>Nombre sur l'année écoulée (en unités)</p>

3° Solde débiteur journalier moyen	Montant cumulé sur l'année (en euros)/ nombre de comptes concernés
4° Nombre de comptes ayant enregistré au moins un incident de paiement dans l'année	Nombre sur l'année écoulée (en unités)
5° Nombre moyen annuel d'incidents de paiement	Nombre d'incidents cumulé sur l'année écoulée/nombre de comptes concernés
6° Montant moyen annuel des commissions d'intervention	Montant cumulé sur l'année écoulée (en euros)/nombre de comptes ouverts à des personnes financièrement fragiles
7° Montant moyen annuel des frais de rejet	Montant cumulé sur l'année écoulée (en euros)/nombre de comptes ouverts à des personnes financièrement fragiles
8° Montant moyen annuel de l'ensemble des frais liés au compte (au sens de l'article L. 314-7 du Code monétaire et financier)	Montant cumulé sur l'année écoulée (en euros)/nombre de comptes ouverts à des personnes financièrement fragiles
9° Nombre de livrets A	Nombre en fin d'année (en unités)
10° Nombre de LEP	Nombre en fin d'année (en unités)
11° Nombre de crédits accordés par l'établissement Nombre de crédits immobiliers. Encours moyen par emprunteur de crédits immobiliers restant à rembourser. Nombre de crédits à la consommation hors découverts – dont nombre de crédits renouvelables (hors découverts). Encours moyen par emprunteur de crédits à la consommation restant à rembourser.	Nombre en fin d'année (en unités) Nombre en fin d'année (en unités) Encours en fin d'année (en milliers d'euros) Nombre en fin d'année (en unités) – nombre en fin d'année (en unités) Encours en fin d'année (en milliers d'euros)

V. Informations complémentaires nécessaires à la production d'indicateurs sur l'inclusion bancaire

<p>Nombre de cartes de paiement à autorisation systématique (en unités) ventilé : par département par âge :</p> <ul style="list-style-type: none"> – moins de 26 ans ; – 26 ans et plus. 	<p>Nombre en fin d'année (en unités) et nombre de cartes émises sur l'année écoulée (en unités)</p>
--	---

Données semestrielles

Informations complémentaires à remettre au titre du premier semestre de l'année civile

<p>1° Nombre de comptes ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte au cours du semestre</p>	<p>Nombre sur le premier semestre (en unités)</p>
<p>2° Clients personnes physiques agissant à des fins non professionnelles, identifiés comme fragiles financièrement sur le semestre</p>	<p>Nombre sur le premier semestre (en unités)</p>