



[fspba@cgt.fr](mailto:fspba@cgt.fr)



[indecosa@cgt.fr](mailto:indecosa@cgt.fr)

## GUIDE :

# « Toutes les solutions au service de L'INCLUSION BANCAIRE »

*(hors traitement du surendettement)*

Mise à jour de Juin 2022 – 1<sup>ère</sup> version Janvier 2021

L'accès aux services bancaires et aux moyens de paiements est devenu un élément déterminant d'inclusion sociale. Les pouvoirs publics se sont donc intéressés à la question de l'inclusion bancaire.

Première manifestation en 1984, la création du « **droit au compte** » devait assurer à tous l'accès à un compte associé à des prestations bancaires basiques (**NB : la modification de la procédure de droit au compte, à compter du 13 juin 2022, nous amène à vous proposer cette mise à jour du Guide sur l'inclusion bancaires**). Au fil du temps, Les dispositifs se sont depuis multipliés, qu'il s'agisse du traitement du surendettement, de la détermination de **services bancaires de base**, de la **mission d'accessibilité bancaire confiée à La Banque postale**, de la création de **l'offre spécifique pour les clients fragiles** ou encore du développement du **microcrédit**, plus récemment, du **plafonnement des frais d'incidents bancaires pour les clients en situation de fragilité financière**.

Les banques – qui veulent à tout prix limiter les dispositions législatives en matière d'inclusion bancaire – ont obtenu des différents gouvernements que nombre de dispositifs reposent sur des « engagements professionnels » appliqués malheureusement à géométrie variable selon les différents établissements bancaires.

*NB : Le guide que nous vous proposons renvoie très largement vers des sites publics et fiables (Observatoire de l'inclusion bancaire, Banque de France, Ministère des Finances, ABE Info service, Mes Questions d'argent ...)*

# REPÈRES 2020 - RAPPORT DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

DES RÉSULTATS CONSOLIDÉS SUR LA DÉTECTION,  
LES FRAIS BANCAIRES ET L'OFFRE SPÉCIFIQUE

# 3,8

**MILLIONS DE  
CLIENTS FRAGILES**

au 31 décembre 2020, titulaires ou cotitulaires  
de 3 807 342 comptes actifs à cette date



# +12%\*

# 248€

montant moyen annuel de l'ensemble  
des frais liés au compte pour l'ensemble  
**des clients identifiés comme  
fragiles en fin d'année**



# -3%\*

# -18%\*\*

# 598715

**bénéficiaires  
de l'offre spécifique  
à fin 2020**



# +17%\*

# +56%\*\*

# 65%

des comptes détenus par un client  
identifié comme fragile au 31 décembre  
**ont été facturés de frais d'incidents  
au moins une fois dans l'année**

# 143€

montant moyen annuel des frais  
d'incidents sur les comptes de l'ensemble  
**des clients identifiés comme fragiles**  
en fin d'année (-5 % par rapport à 2019)

# 57€

montant moyen annuel des frais d'incidents  
sur les comptes **des clients bénéficiant  
de l'offre spécifique** au 31 décembre  
(-17 % par rapport à 2019)

## DES REPÈRES DIRECTEMENT INFLUENCÉS PAR LA PANDÉMIE ET SES CONSÉQUENCES

\* par rapport à 2019  
\*\* par rapport à 2018

# 59 995 → -25%\*

nouvelles situations de surendettement en 2020.  
Le nombre total des dépôts de dossiers reste, à fin mai 2021,  
inférieur de 16,8 % par rapport à la même période de 2019

## 2 195 343

personnes physiques inscrites au  
**Fichier national des incidents de  
remboursement des crédits aux  
particuliers (FICP)** au 31 décembre 2020

→ -6%\*

## 828 631

personnes physiques inscrites  
au **Fichier central des chèques (FCC)**  
au 31 décembre 2020

→ -14%\*

## 28 923

**désignations d'établissements  
de crédit** pour les personnes  
physiques agissant à des fins non  
professionnelles dans le cadre de la  
procédure de **droit au compte**

→ -31%\*

## 18 702

microcrédits personnels  
accordés en 2020

→ -2,5%\*

## 50 350

microcrédits professionnels  
accordés en 2020

→ -12%\*

## Le droit à un compte bancaire

En cas de refus d'ouverture de compte par un établissement de crédit, tout résident en France et tout Français de l'étranger (*dans n'importe quel pays du monde*) peut s'adresser à la Banque de France afin qu'elle désigne un établissement de crédit **tenu d'ouvrir un compte assorti de services bancaires de base gratuits**.

La personne qui souhaite bénéficier du droit au compte doit répondre à des conditions relatives à la nationalité, à la résidence ainsi qu'à l'absence de détention d'un autre compte. **Elle doit également justifier du refus de l'établissement sollicité par une attestation que celui-ci est tenu de lui remettre.**

**ASTUCE** : L'obtention de la lettre de refus d'ouverture de compte est souvent difficile à concrétiser auprès de nombre d'établissements bancaires si bien que beaucoup de demandeurs préfèrent renoncer à l'exercice de leur droit au compte bancaire gratuit et privilégient des solutions payantes et très accessibles (*comme, par exemple, l'ouverture d'un compte bancaire sans banque dans un commerce proximité*).

**Pour obtenir une lettre de refus de manière quasi certaine, n'hésitez pas à solliciter l'ouverture d'un compte bancaire auprès d'une banque en ligne** qui, en cas de refus d'ouverture de compte, génère

automatiquement la lettre de refus par retour de *courriel* (*cet envoi est le plus souvent programmé dans leur logiciel de gestion des demandes d'ouverture de compte en cas de refus d'ouverture*).

**EVOLUTION REGLEMENTAIRE A COMPTER DU 13 JUIN 2022 :** À partir du 13 juin 2022, les personnes qui ont demandé l'ouverture d'un compte bancaire et qui n'ont pas obtenu de réponse dans les 15 jours suivant leur démarche pourront se tourner immédiatement vers la Banque de France.

Un décret publié le 13 mars 2022 au *Journal officiel* a simplifié le recours à la Banque de France pour les personnes dépourvues de compte de dépôt et qui ne peuvent en obtenir un auprès des établissements qu'elles ont sollicités. L'objectif est de modifier les délais de la procédure de droit au compte et d'améliorer son suivi.

**Sans réponse de la banque contactée, dans les 15 jours suivant leur demande, une personne dépourvue de compte peut saisir la Banque de France, en fournissant la preuve de la démarche entreprise (accusé de réception de la lettre recommandée adressée à l'établissement bancaire, récépissé de dépôt en main propre de la demande).**

Ce système de refus implicite entrera en vigueur le 13 juin 2022. Il remplace l'attestation de refus d'ouverture de compte que devait produire la banque concernée. Celle-ci est parfois difficile, voire impossible, à obtenir, alors qu'elle est actuellement nécessaire pour saisir la Banque de France afin de faire valoir son droit au compte.

Dans le délai d'un jour ouvré suivant sa saisie, la Banque de France désigne un établissement bancaire proche du domicile du demandeur ou du lieu de son choix. Dans les trois jours suivant sa désignation, cet établissement doit indiquer au client les documents nécessaires à l'ouverture du compte.

L'établissement désigné n'est toutefois pas obligé d'ouvrir un compte, mais il doit dans ce cas informer la Banque de France du motif de son refus. Il doit également l'informer s'il met fin ultérieurement à la convention de gestion de compte ouverte dans le cadre de cette procédure de droit au compte.

## [Droit au compte – abe-infoservice.fr](https://www.abefr.com/infocentre/le-droit-au-compte)

Vous ne parvenez pas à vous faire ouvrir un compte bancaire ? Il existe une solution : le droit au compte. Pour en bénéficier, vous devez saisir la Banque de France. Celle-ci, après instruction de votre dossier, pourra désigner une banque qui sera tenue de vous ouvrir un compte doté de services bancaires de base gratuits. Comment bénéficier du droit au compte ? La procédure est simple et rapide. Retrouvez, dans nos questions-réponses, le mode d'emploi du droit au compte.

### Sommaire

- [Une banque peut-elle refuser de vous ouvrir un compte ?](#)
- [Qu'est-ce que le droit au compte ?](#)
- [Qui peut bénéficier du droit au compte ?](#)
- [Comment saisir la Banque de France pour exercer un droit au compte ?](#)
- [Quelles pièces faut-il fournir lors d'une demande de droit au compte ?](#)
- [Droit au compte : quels sont les services bancaires associés au compte ?](#)
- [Un mineur peut-il bénéficier de la procédure de droit au compte ?](#)

- [Je suis co-titulaire d'un compte joint. Je n'ai pas de compte individuel à mon nom propre. En cas de refus d'ouverture d'un compte individuel par une banque, puis-je exercer la procédure de droit au compte ?](#)
- [Un demandeur entrepreneur individuel peut-il bénéficier de la procédure de droit au compte s'il est déjà titulaire d'un compte bancaire personnel ?](#)
- [Quels justificatifs de domicile peut fournir un demandeur sans domicile stable pour bénéficier de la procédure de droit au compte ?](#)
- [Un mandataire d'un candidat à une élection peut-il bénéficier de la procédure du droit au compte ?](#)
- [Un mandataire d'un parti politique peut-il bénéficier de la procédure du droit au compte ?](#)

## [Les services bancaires de base dans le cadre du droit au compte bancaire – lesclesdelabanque.com](#)

### Les services bancaires de base, dans le cadre du droit au compte



### La mission d'accessibilité bancaire confiée à La Banque postale : une réponse à la précarité

Le livret A distribué au titre de la mission d'accessibilité bancaire joue aujourd'hui un rôle déterminant d'inclusion bancaire. **Il est aujourd'hui utilisé comme un quasi-compte courant par près de deux millions de personnes du fait de leur situation administrative (demandeurs d'asile par exemple) ou de la faiblesse de leurs revenus (titulaires de minimas sociaux).**

Aussi, **la mission d'accessibilité bancaire confiée à La Banque postale fait office de premier pas vers la bancarisation.**

**L'accessibilité bancaire se distingue donc bien de la procédure du droit au compte et joue un rôle essentiel en matière de pré-bancarisation des populations les plus fragiles.**

**ATTENTION :** Le Livret A de la banque postale n'est pas adapté pour les salariés qui ne peuvent y domicilier leur salaire. La Poste ouvre un Livret A à toute personne qui en fait la demande et en est dépourvue (*impossibilité de disposer de deux Livrets A dans deux établissements bancaires différents. En cas de besoin, clôturer le Livret A ouvert dans un établissement bancaire pour ouvrir un Livret A auprès de la Banque postale*). De source syndicale, nous savons que la Banque postale refuse toute ouverture de compte bancaire à une personne disposant de ressources inférieures à 800 euros/mois et oriente ces personnes vers l'ouverture d'un Livret A.

## [La mission d'accessibilité bancaire de la Poste – grounelaposte.com](http://grounelaposte.com)

Le législateur a confié à La Poste une mission d'accessibilité bancaire, inscrite au Code monétaire et financier (article L.518-25) : « Dans les domaines bancaire, financier et des assurances, La Poste propose des produits et services au plus grand nombre, notamment le Livret A. ».

---



## **L'offre spécifique pour les clients fragiles**

Les personnes en situation de fragilité financières peuvent souscrire à une offre spécifique auprès de leur établissement bancaire, pour un montant **maximum à 3 € par mois** (*le montant est revalorisé annuellement en fonction de l'indice INSEE des prix à la consommation, hors tabac*).

Cette offre spécifique permet - pour les personnes en situation de fragilité financière - **de limiter les frais prélevés par la banque en cas d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement de compte.**

Les banques ont l'obligation d'identifier au sein de leur clientèle les personnes en situation de fragilité financière et de leur proposer de souscrire à cette offre spécifique. Cet engagement est appliqué de manière très inégale selon les établissements ... Concurrencée par de nouvelles offres, souvent plus chères mais également plus complètes, son attractivité est diminuée plus encore avec les engagements de plafonnement des frais d'incidents bancaires à 25 euros pour l'ensemble des publics en situation de fragilité financière.

## [L'offre spécifique clientèle fragile – economie.gouv.fr](http://economie.gouv.fr)



### Fragilité financière : une offre bancaire spécifique pour vous aider

Par Bercy Infos, le 23/09/2020 - [Tarifs et frais bancaires](#)

Depuis 2014, une offre bancaire spécifique est disponible pour les personnes en situation de fragilité financière afin de limiter les frais en cas d'incident de paiement. On vous explique comment ça fonctionne.

#### Qu'est-ce qu'une personne en situation de fragilité financière ?

— Changement à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2020 —

Un [décret du 20 juillet 2020](#) modifie - à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2020 - les conditions d'appréciation par les établissements de crédit de la situation de fragilité financière de leurs clients titulaires de compte. Un client sera alors considéré comme fragile dans les cas suivants :

- ▶ s'il accumule 5 irrégularités ou incidents de paiement au cours d'un même mois et non plus seulement à la suite d'irrégularités de fonctionnement de compte ou d'incidents de paiement répétés pendant trois mois consécutifs
- ▶ si son dossier de surendettement est en cours de traitement et non plus seulement s'il est en situation de surendettement
- ▶ s'il est inscrit pendant 3 mois consécutifs au fichier de la [Banque de France](#) centralisant les incidents de paiement de chèques.

Source : [service-public.fr](http://service-public.fr)

## Le plafonnement des frais d'incidents

À la fin de l'année 2018, face à une situation « *d'urgence économique et sociale* », les banques françaises ont pris l'engagement devant le président de la République de plafonner les frais d'incidents bancaires pour l'ensemble de la clientèle en situation de fragilité.

L'Observatoire de l'inclusion bancaire précise que **53 % des personnes détectées en 2018 le seraient selon les critères laissés à l'appréciation des banques, contre un tiers en 2016.**

## [Le plafonnement des frais d'incidents – economie.gouv.fr](http://economie.gouv.fr)

### Renforcement du plafonnement des frais d'incidents pour les publics fragiles

21/09/2020

Le ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, Bruno Le Maire a annoncé la publication d'une nouvelle version de la charte de l'inclusion bancaire, homologuée le 20 septembre. Elle permet de renforcer l'efficacité du dispositif de plafonnement des frais d'incidents bancaires.



©Woody Alec / Stock.Adobe.com

### Limitation des frais d'incidents bancaires pour les clientèles fragiles

Les plafonnements ont été instaurés à la demande du président de la République et du ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance. Ils limitent les frais d'incidents bancaires à :

- ▶ **25 euros par mois**, soit 300 euros par an, pour les **clients en situation de fragilité financière**,
- ▶ **20 euros par mois**, soit 200 euros par an, pour les **clients ayant souscrit à l'offre spécifique qui leur est destinée**.

## [Tout savoir sur les frais bancaires – abe-infoservice.fr](http://abe-infoservice.fr)



Chaque établissement détermine sa politique tarifaire. Cependant, la loi encadre certains frais en les plafonnant. Les frais bancaires sont liés aux services rendus par la banque ou aux irrégularités de fonctionnement du compte ou à des incidents de paiement. Comment connaître et comparer les frais bancaires ? Quels sont les frais plafonnés et les montants prévus par la réglementation ? Quels sont les engagements des banques françaises pour limiter les frais pour les clients fragiles financièrement et les souscripteurs de l'offre spécifique ? Pour tout savoir sur les frais bancaires, consultez notre dossier !



## Sommaire

- [Quelles sont les différentes catégories de frais bancaires ?](#)
- [Où trouver les tarifs appliqués par une banque ?](#)
- [Comment comparer le montant des frais appliqués par les banques ?](#)
- [Comment êtes-vous informé des frais perçus par votre banque sur votre compte ?](#)
- [Quels sont les frais bancaires dont le montant est plafonné par la réglementation ?](#)
- [Quels sont les engagements des banques françaises pour limiter les frais pour les clients fragiles financièrement et les souscripteurs de l'offre spécifique ?](#)
- [Quels sont les frais d'incidents que les banques françaises se sont engagées à plafonner ?](#)
- [Quel est le plafond des frais de comptes inactifs ?](#)
- [Qu'est-ce qu'une commission d'intervention ?](#)
- [Quels sont les plafonds de frais pour les commissions d'intervention ?](#)
- [Quels sont les plafonds pour les frais de rejet d'un chèque ?](#)
- [Quel est le montant maximum des frais de rejet d'un virement ou d'un prélèvement ?](#)
- [Quel est le plafond pour les frais par saisie administrative à tiers détenteur ?](#)
- [Mon banquier veut augmenter le montant des frais de tenue de compte. Puis-je m'y opposer ?](#)

## Le microcrédit personnel (ou social) : un prêt accessible aux personnes exclues du système bancaire classique

Le microcrédit personnel est une solution pour les particuliers qui veulent emprunter entre 300 et 5 000 euros. **Destiné en priorité aux personnes qui ne parviennent pas à obtenir un crédit bancaire**, ce type de prêt à taux réduit est garanti conjointement par l'État et la banque prêteuse.

**Le montant moyen d'un prêt, en 2018, est de 2 800 euros** selon le rapport annuel de l'observatoire de l'inclusion bancaire de 2018.

### Liste non exhaustive d'objets de microcrédit :

- Achat, location ou réparation d'un véhicule (voiture, scooter...).
- Achat d'un appareil électroménager de première nécessité.
- Paiement d'une formation professionnelle ou de frais de scolarité.
- Paiement d'un permis de conduire.
- Paiement de soins de santé pas ou mal remboursés (soins dentaires, lunettes, etc.).
- Paiement d'une caution.
- Achat de certains biens de consommation, comme un ordinateur, en cas de nécessité dans le cadre du travail ou d'une recherche d'emploi.

# [Le microcrédit personnel – France-microcredit.org](http://France-microcredit.org)

The screenshot shows the top section of the France-microcredit.org website. At the top left is the logo 'France-microcrédit fm' with the tagline 'Pour un crédit responsable et solidaire'. To the right is the slogan 'Un crédit peut faciliter la vie...' followed by '...notre mission : vous accompagner dans vos projets.' Below this is a dark navigation bar with a home icon and four menu items: 'Le microcrédit personnel', 'A qui s'adresser', 'La démarche', and 'Presse & publications'. Underneath are three content boxes with titles and images: 'Qu'est ce que le microcrédit personnel ?' (image of two women at a computer), 'Qui peut en bénéficier ?' (image of a modern hallway), and 'Pour financer quoi ?' (image of a woman thinking with a diagram overlay).

## Les points conseil budget

Les points conseil budget proposent des **conseils gratuits et personnalisés de gestion budgétaire**. En 2020, 250 nouveaux PCB doivent s'ajouter aux 150 existants, sur l'ensemble du territoire. **Ils accompagnent les personnes** qui souhaitent améliorer la gestion de leur budget, faire face à une situation financière difficile ou anticiper un changement de situation familiale ou professionnelle.

## [Point conseil budget – mesquestionsdargent.fr](http://mesquestionsdargent.fr)

The screenshot shows the header of the 'Mes questions d'argent' website. It features the logo 'Mes questions d'argent' and the subtitle 'Le portail national de l'éducation économique, budgétaire et financière'. Below the header is a dark blue navigation bar with several menu items: 'BUDGET', 'COMPTES-MOYENS DE PAIEMENT', 'ASSURANCE', 'ÉPARGNE ET PLACEMENTS', 'RETRAITE', 'FINANCER UN PROJET', and 'FAIRE FACE AUX DIFFICULTÉS'. The page is decorated with various icons related to finance and education.

[Accueil](#) > [Intervenants sociaux et PCB](#) > Point conseil budget



RECHERCHER

## Point conseil budget

Les Points conseil budget (PCB) sont des structures d'accueil destinées à accompagner toute personne rencontrant des difficultés budgétaires et ayant besoin d'un accompagnement. Les objectifs des PCB sont de prévenir le surendettement et de favoriser l'éducation budgétaire.

Vous trouverez ci-après des informations générales sur les PCB et des outils pédagogiques destinés à la formation des PCB. Parmi ces outils, ceux de la Banque de France couvrent les champs de compétence des PCB, ils sont modulaires et peuvent être abordés globalement ou par thématique.

Pour toute interrogation concernant une formation, nous vous invitons à vous rapprocher de la [Banque de France de votre département](#).