







**AU CŒUR DE LA BANQUE ET DE LA FINANCE**

**DROIT DES SOCIÉTÉS**  
 Isabelle Riassetto  
 Lire

Votre secteur | **Presse** | Séminaires | Édition | e-Librairie | Bibliothèque | RB Line

Toutes les revues | Revue Banque | Banque & Stratégie | Banque & Droit | Bankers, Markets & Investors | Le Recueil des textes usuels

Accueil » Banque de détail - Assurance

f t in g+1 Emploi

## Clientèles fragiles : quelle place dans le système financier ?

Le 12/09/2014 | Banque & Stratégie | Imprimer | f t in g+1

Dossier réalisé par Séverine Leboucher

Le dossier que vous souhaitez consulter est payant ou réservé à nos abonnés.

Acheter S'identifier S'abonner

### Introduction

## Clientèles fragiles : quelle place dans le système financier ?

Dans une économie durablement atone comme celle de la France, la fragilisation de la clientèle des banques est susceptible de s'aggraver. La récente loi bancaire a pris des dispositions pour une meilleure prise en compte de ces populations. Prévention du surendettement avec la commercialisation de produits adaptés, accompagnement en cas de difficulté, mise à disposition d'outils de financement même pour les faibles revenus... les leviers d'action sont multiples. L'enjeu : conserver ces clients financièrement fragiles à l'intérieur du système.



La quasi-totalité des Français a accès à un compte bancaire. Une situation que l'on doit notamment à une disposition du Code monétaire et financier qui stipule que la Banque de France peut imposer à un établissement bancaire l'ouverture d'un compte de dépôts à toute personne s'étant vu refuser une telle démarche. Le sujet de l'inclusion bancaire est-il dès lors classé ? Tel n'est pas l'avis d'un certain nombre d'associations, emmenées par le Secours catholique, qui travaillent depuis quelques années à la reconnaissance d'un problème plus vaste d'accès à des services financiers appropriés. Avoir un compte de dépôts ne préjuge pas de l'inclusion de la personne dans le système financier, qui se pose en d'autres termes : a-t-elle accès au crédit ? Les moyens de paiement qu'elle utilise sont-ils adaptés à ses besoins ? Son budget n'est-il pas grevé par des frais bancaires sanctionnant des incidents sur son compte ? Est-elle à l'abri du surendettement ?

Enfin, reçoit-elle des conseils appropriés ?

La loi de séparation et de régulation bancaire de juillet 2013 s'est saisie de ces questions. Elle a introduit une obligation pour les banques de détecter les clientèles « en situation de fragilité financière », puis de leur proposer un compte bancaire de base pour un coût modique ; elle a aussi instauré un plafonnement des frais facturés aux clients pour des irrégularités sur leur compte ; enfin, elle a créé un Observatoire du client bancaire, qui se met en place en cette rentrée 2014 et devra réfléchir aux moyens d'accompagner au mieux ces clientèles fragiles.

Pour ce travail, l'Observatoire ne part pas de zéro. La plupart des réseaux bancaires ont d'ores et déjà mis en place des dispositifs « maison » : plateforme d'accompagnement des personnes en difficulté financière pour les uns, agences dédiées pour d'autres, algorithme informatique pour détecter les situations de fragilité pour d'autres encore... les initiatives foisonnent. Elles ont un avantage majeur : celui de faire collaborer des mondes qui normalement ne se parlent pas, à travers des partenariats entre banques et acteurs sociaux, publics ou associatifs. Une condition indispensable à une prise en charge efficace de ces clientèles, qui ne sont souvent pas seulement fragiles sur le plan financier.

Dans une économie à la peine, cet enjeu des populations fragiles devient essentiel pour les banques qui devront faire face, demain, à davantage de clients en difficulté. Ne pas leur proposer de solutions adaptées, c'est s'exposer à l'émergence d'acteurs alternatifs. C'est l'objectif par exemple du Compte-Nickel qui, avec son compte sans autorisation de découvert, s'adresse directement aux interdits bancaires. Dans les pays anglosaxons, l'inadéquation de l'offre des banques traditionnelles a conduit les clients fragiles vers des prêteurs alternatifs, chers et potentiellement dangereux. Des acteurs qui peuvent pourtant être une source d'inspiration pour le secteur bancaire traditionnel.

Plus loin de nos marchés, les solutions trouvées dans le monde en développement, où la pauvreté de la population pousse les acteurs à davantage d'innovation en matière d'inclusion financière, peuvent aussi être instructives (lire aussi le dossier de *Revue Banque* n° 775, septembre 2014). Accéder à l'épargne de ses voisins pour financer son propre projet, c'est ce que proposent les tontines venues du Sud et qui s'implantent désormais dans des villes comme Barcelone. Des produits bancaires distribués en dehors des agences traditionnelles, par exemple chez le buraliste comme dans le cas du Compte-Nickel, en sont un autre exemple. La méthodologie du microcrédit a elle aussi été importée et adaptée pour satisfaire les besoins des pays du Nord. Une tendance qui ne date pas d'hier : au Royaume-Uni, les exclus du système bancaire ont, depuis les années 1960, recours au système des *credit unions* venu des Caraïbes. L'objectif est toujours le même : offrir les services bancaires dont ont besoin les populations... quitte à se passer des banques.

Dossier réalisé par Séverine Leboucher

Saisissez vos mots-clés



### M'identifier

Email : \*  
 Identifiant  
 Mot de passe oublié

### M'inscrire

Mot de passe : \*  
 Mot de passe oublié

Se connecter

Adhérents  
 Club  
 BANQUE

Abonnés  
 Revues

### Panier

### Formations Banque Cegos - DII

#### Le meilleur de l'expertise métier et de la pédagogie

- Risque Crédit : les fondamentaux de Bâle II / Bâle III - Paris - 2 jours
- L'essentiel de Bâle II et Bâle III - Paris - 2 jours
- L'essentiel de la comptabilité bancaire - Paris - 2 jours

### Voir toutes les formations banque >>



### Suivez-nous

Saisissez votre adresse mail

S'abonner



