



**NOTICE EXPLICATIVE**  
**relative à la collecte annuelle pour le compte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB)**  
**(Mise à jour : 01/10/2020)**

*Avant de commencer...*

**Vous êtes un établissement de crédit, un établissement de paiement, un établissement de monnaie électronique, ou une société de financement, sans lien avec des personnes (i) physiques, (ii) agissant à des fins non-professionnelles, ET (iii) en situation de fragilité financière ?**

- ⇒ Dites-le nous en précisant la nature de votre activité (et les raisons qui font que vous n'êtes pas en contact avec cette clientèle) : nous vous ferons bénéficier de modalités de déclaration allégées ⇔ un mail de confirmation par an, et plus aucun questionnaire à remplir.

**Vous êtes un établissement de paiement, un établissement de monnaie électronique, ou une société de financement ?**

- ⇒ Vous n'avez à compléter que la partie I relative à la caractérisation des personnes fragiles ;  
⇒ nous prêterons une grande attention aux critères de détection de la fragilité financière que vous utilisez ; et  
⇒ nous vous demandons de compléter les autres indicateurs de la partie I avec les faits qui vous sembleront pertinents, sans quoi il vous suffira d'indiquer « Non concerné ».

**Vous êtes un établissement de crédit non teneur de comptes de dépôt ?**

- ⇒ L'essentiel des indicateurs n'est pas à remplir ! Vous n'avez à compléter que la partie I (qualitative), et les indicateurs 2\_1\_0, 2\_2\_0, 2\_3\_X, 2\_4\_0, 2\_5\_0, et 4\_11\_X.

**Enfin, si vous êtes un établissement de crédit, vérifiez bien les points suivants :**

- ⇒ vous avez bien détaillé vos critères de détection de la fragilité financière ? (seuil et durée de détection, fréquence de détection, etc...) ?  
⇒  $2\_3\_0 = 2\_3\_1 + 2\_3\_2 + 2\_3\_3 + 2\_3\_4$  ?  
⇒ les indicateurs 4\_11\_X ne sont bien complétés que pour les clients fragiles ?  
⇒ vous avez bien utilisé le format de collecte que la Banque de France vous a envoyé ?  
⇒ vous avez bien vérifié que toutes les cases en jaune de la rubrique V. CPAS sont complétées ?  
⇒ vous avez bien vérifié que vos statistiques relatives à la population financièrement fragile incluent les bénéficiaires de l'offre spécifique ?  
⇒ vous avez bien vérifié que tous les indicateurs ont été remplis pour la seule population fragile, par exemple pour les indicateurs relatifs aux crédits (à l'exception des CPAS) ?

## **QUESTIONS GÉNÉRALES SUR LA COLLECTE** **6**

- Q1.** SOUS QUELLE FORME SONT TRANSMISES LES INFORMATIONS ? 6
- Q2.** FAUT-IL REMETTRE SES DÉCLARATIONS PAR GROUPES ? 6
- Q3.** SI UN ÉTABLISSEMENT N'A PAS DE LIEN AVEC DES PERSONNES PHYSIQUES, AGISSANT À DES FINS NON-PROFESSIONNELLES, ET EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE, DOIT-IL FOURNIR UN QUESTIONNAIRE ? 6
- Q4.** QUELLES INFORMATIONS LES ÉTABLISSEMENTS DOIVENT-ILS TRANSMETTRE ? 6

## **I. CARACTÉRISATION DES PERSONNES FRAGILES** **8**

- Q5.** QUELLES SONT LES INFORMATIONS ATTENDUES AU TITRE DES MÉCANISMES DE DÉTECTION DES CLIENTS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE (**QUESTION 1 DU POINT I**) ? 8
- Q6.** QUELLES SONT LES INFORMATIONS ATTENDUES AU TITRE DE LA FORMATION DES PERSONNELS À L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES FRAGILES (**QUESTION 2 DU POINT I**) ? 10
- Q7.** QUELLES SONT LES INFORMATIONS ATTENDUES AU TITRE DES AUTRES INITIATIVES EN FAVEUR DE L'INCLUSION BANCAIRE (**QUESTION 3 DU POINT I**) ? 11

## **II. INFORMATIONS QUANTITATIVES LIÉES AUX MESURES MISES EN ŒUVRE EN FAVEUR DES CLIENTS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE** **12**

- Q8.** COMMENT DÉCLARER LE NOMBRE DE CLIENTS PERSONNES PHYSIQUES AGISSANT À DES FINS NON-PROFESSIONNELLES (**INDICATEUR 2\_1\_0**) ? 12
- Q9.** COMMENT DÉCLARER LE NOMBRE DE CLIENTS PERSONNES PHYSIQUES AGISSANT À DES FINS NON-PROFESSIONNELLES IDENTIFIÉS COMME FRAGILES FINANCIÈREMENT (**INDICATEUR 2\_2\_0**) ? 13
- Q10.** COMMENT COMPTABILISER LE NOMBRE DE CLIENTS PERSONNES PHYSIQUES AGISSANT À DES FINS NON-PROFESSIONNELLES IDENTIFIÉS COMME FRAGILES FINANCIÈREMENT DANS L'ANNÉE (**INDICATEUR 2\_3\_0**) ? 13
- Q11.** COMMENT COMPLÉTER LES INDICATEURS RELATIFS AUX CRITÈRES DE DÉTECTION DE LA FRAGILITÉ FINANCIÈRE (**INDICATEURS 2\_3\_0 À 2\_3\_4**) ? 14
- Q12.** COMMENT COMPTABILISER LE NOMBRE DE COMPTES DE DÉPÔT AU NOM DE PERSONNES PHYSIQUES AGISSANT À DES FINS NON-PROFESSIONNELLES ET DANS UNE SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE (**INDICATEUR 2\_4\_0**) ? 15
- Q13.** COMMENT COMPTABILISER LE NOMBRE DE COMPTES DE DÉPÔT CORRESPONDANT À DES PERSONNES PHYSIQUES AGISSANT À DES FINS NON-PROFESSIONNELLES (**INDICATEUR 2\_5\_0**) ? 15
- Q14.** QUELLES SONT LES MODALITÉS DE CALCUL PARTICULIÈRES CONCERNANT LE NOMBRE DE CLIENTS IDENTIFIÉS FRAGILES FINANCIÈREMENT ET BÉNÉFICIAIRES DE L'OFFRE SPÉCIFIQUE (**INDICATEUR 2\_6\_0**) ? 15
- Q15.** COMMENT CALCULER LE NOMBRE ANNUEL DE SOUSCRIPTIONS NOUVELLES D'OFFRES SPÉCIFIQUES (**INDICATEUR 2\_7\_0**) ? 16
- Q16.** COMMENT CALCULER LE NOMBRE ANNUEL DE FERMETURES NOUVELLES D'OFFRES SPÉCIFIQUES (**INDICATEUR 2\_8\_0**) ? 16

## **III. DROIT AU COMPTE** **17**

- Q17.** COMMENT COMPTABILISER LES COMPTES ACTIFS DANS LE CADRE DE LA PROCÉDURE DE DROIT AU COMPTE (**INDICATEURS 3\_1\_0 À 3\_1\_3**) ? 17

- Q18.** COMMENT COMPTABILISER LE NOMBRE DE COMPTES OUVERTS DANS LE CADRE DE LA PROCÉDURE DE DROIT AU COMPTE (DAC) EN COURS D'ANNÉE (**INDICATEUR 3\_2\_0**) ? 17
- Q19.** COMMENT COMPTABILISER LE 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 (**INDICATEUR 3\_3\_0**) ? 18
- Q20.** FAUT-IL INCLURE LES CLÔTURES DE COMPTES DANS LE NOMBRE DE CLIENTS AYANT BÉNÉFICIÉ DES SERVICES BANCAIRES DE BASE EN DÉBUT D'ANNÉE ET AYANT RENONCÉ À CES SERVICES EN COURS D'ANNÉE (**INDICATEUR 3\_4\_0**) ? 18
- Q21.** COMMENT RENSEIGNER LA DESCRIPTION DES SERVICES PRINCIPALEMENT SOUSCRITS À LA SUITE D'UNE RENONCIATION DU CLIENT AUX SERVICES BANCAIRES DE BASE (**INDICATEUR 3\_5\_0**) ? 18

#### **IV. INFORMATIONS SUR LE FONCTIONNEMENT DES COMPTES DES CLIENTS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE** 19

- Q22.** COMMENT CALCULER LE MONTANT MOYEN MENSUEL DES FLUX CRÉDITEURS (**INDICATEUR 4\_1\_0**) ? 20
- Q23.** COMMENT CALCULER LE NOMBRE DE COMPTES AYANT ENREGISTRÉ AU MOINS UN DÉCOUVERT DURANT L'ANNÉE (**INDICATEUR 4\_2\_0**) ? 21
- Q24.** COMMENT CALCULER LE SOLDE DÉBITEUR JOURNALIER MOYEN (**INDICATEUR 4\_3\_0**) ? 21
- Q25.** COMMENT CALCULER LE NOMBRE DE COMPTES AYANT ENREGISTRÉ AU MOINS UN INCIDENT DE PAIEMENT DANS L'ANNÉE (**INDICATEUR 4\_4\_0**) ? 22
- Q26.** COMMENT CALCULER LE NOMBRE MOYEN ANNUEL D'INCIDENTS DE PAIEMENT (**INDICATEUR 4\_5\_0**) ? 23
- Q27.** QUEL MONTANT DÉCLARER POUR LE MONTANT MOYEN ANNUEL DE L'ENSEMBLE DES FRAIS LIÉS AU COMPTE (**INDICATEUR 4\_8\_0**) ? 23
- Q28.** COMMENT CALCULER LES INTÉRÊTS DÉBITEURS POUR L'ENSEMBLE DES PERSONNES FRAGILES (**INDICATEUR 4\_8\_1**) ? 24
- Q29.** COMMENT CALCULER LE MONTANT MOYEN ANNUEL DE L'ENSEMBLE DES FRAIS LIÉS AU COMPTE, POUR LES SEULS COMPTES BÉNÉFICIAIRES DE L'OFFRE SPÉCIFIQUE AU 31 DÉCEMBRE (**INDICATEUR 4\_8\_2**) ? 24
- Q30.** COMMENT CALCULER LES INTÉRÊTS DÉBITEURS POUR LES COMPTES BÉNÉFICIAIRES DE L'OFFRE SPÉCIFIQUE AU 31 DÉCEMBRE (**INDICATEUR 4\_8\_3**) ? 25
- Q31.** COMMENT CALCULER LE MONTANT MOYEN ANNUEL DES FRAIS D'INCIDENT POUR LES COMPTES DES PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE (**INDICATEUR 4\_8\_4**) ? 26
- Q32.** COMMENT CALCULER LE MONTANT MOYEN ANNUEL DES FRAIS D'INCIDENT POUR LES COMPTES DES PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ AU 31 DÉCEMBRE (**INDICATEUR 4\_8\_5**) ? 27
- Q33.** COMMENT CALCULER LE MONTANT MOYEN ANNUEL DES FRAIS D'INCIDENT POUR LES COMPTES AYANT BÉNÉFICIÉ DE L'OFFRE SPÉCIFIQUE DANS L'ANNÉE (**INDICATEUR 4\_8\_6**) ? 27
- Q34.** COMMENT CALCULER LE MONTANT MOYEN ANNUEL DES FRAIS D'INCIDENT POUR LES COMPTES BÉNÉFICIAIRES DE L'OFFRE SPÉCIFIQUE AU 31 DÉCEMBRE (**INDICATEUR 4\_8\_7**) ? 29
- Q35.** COMMENT CALCULER LE NOMBRE ANNUEL DE COMPTES DE PERSONNES IDENTIFIÉES COMME FRAGILES FINANCIÈREMENT AU 31 DÉCEMBRE ET FACTURÉS DE FRAIS D'INCIDENT (**INDICATEUR 4\_8\_8**) ? 29
- Q36.** COMMENT CALCULER LE NOMBRE ANNUEL DE COMPTES DE PERSONNES AYANT SOUSCRIT À L'OFFRE SPÉCIFIQUE AU 31 DÉCEMBRE ET FACTURÉS DE FRAIS D'INCIDENT (**INDICATEUR 4\_8\_9**) ? 30
- Q37.** COMMENT RENSEIGNER LE MONTANT DU PLAFONNEMENT MENSUEL DES FRAIS D'INCIDENT POUR LES COMPTES DE PERSONNES IDENTIFIÉES COMME FRAGILES FINANCIÈREMENT (**INDICATEUR 4\_8\_10**) ? 30
- Q38.** COMMENT RENSEIGNER LE MONTANT DU PLAFONNEMENT MENSUEL DES FRAIS D'INCIDENT POUR LES COMPTES DE PERSONNES BÉNÉFICIAIRES DE L'OFFRE SPÉCIFIQUE (**INDICATEUR 4\_8\_11**) ? 30

<b>Q39.</b> COMMENT CALCULER LE NOMBRE DE COMPTES DE PERSONNES IDENTIFIÉES COMME FRAGILES FINANCIÈREMENT AYANT BÉNÉFICIÉ DU PLAFONNEMENT DES FRAIS D'INCIDENT AU MOINS UNE FOIS SUR L'ANNÉE (INDICATEUR 4_8_12) ?	31
<b>Q40.</b> COMMENT CALCULER LE NOMBRE DE COMPTES DE PERSONNES AYANT SOUSCRIT À L'OFFRE SPÉCIFIQUE ET AYANT BÉNÉFICIÉ DU PLAFONNEMENT DES FRAIS D'INCIDENT AU MOINS UNE FOIS SUR L'ANNÉE (INDICATEUR 4_8_13) ?	31
<b>Q41.</b> COMMENT CALCULER LES INDICATEURS RELATIFS AUX LEP ET LIVRETS A (INDICATEURS 4_9_0 ET 4_10_0) ?	32
<b>Q42.</b> COMMENT CALCULER LE NOMBRE DE CRÉDITS ACCORDÉS PAR L'ÉTABLISSEMENT (INDICATEUR 4_11_0) ?	32
<b>Q43.</b> COMMENT CALCULER LE NOMBRE DE CRÉDITS IMMOBILIERS ACCORDÉS PAR L'ÉTABLISSEMENT (INDICATEUR 4_11_1) ?	32
<b>Q44.</b> COMMENT CALCULER L'ENCOURS MOYEN PAR EMPRUNTEUR DE CRÉDITS IMMOBILIERS RESTANT À REMBOURSER (INDICATEUR 4_11_2) ?	33
<b>Q45.</b> COMMENT CALCULER LE NOMBRE DE CRÉDITS À LA CONSOMMATION HORS DÉCOUVERTS (INDICATEUR 4_11_3) ?	33
<b>Q46.</b> COMMENT CALCULER LE NOMBRE DE CRÉDITS RENOUELABLES, HORS DÉCOUVERTS, PARMI LES CRÉDITS À LA CONSOMMATION (INDICATEUR 4_11_4) ?	34
<b>Q47.</b> COMMENT CALCULER L'ENCOURS MOYEN PAR EMPRUNTEUR DE CRÉDITS À LA CONSOMMATION RESTANT À REMBOURSER (INDICATEUR 4_11_5) ?	34

**V. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES NÉCESSAIRES À LA PRODUCTION D'INDICATEURS SUR L'INCLUSION BANCAIRE** **35**

<b>Q48.</b> QUELLES CARTES DE PAIEMENT À AUTORISATION SYSTÉMATIQUE DOIVENT FAIRE L'OBJET D'UNE REMONTÉE DANS LE CADRE DE LA COLLECTE DE L'OBSERVATOIRE (INDICATEURS 5_1 ET SUIVANTES) ?	35
<b>Q49.</b> QUEL CRITÈRE DÉTERMINE LE RATTACHEMENT DES CARTES DE PAIEMENT À AUTORISATION SYSTÉMATIQUE À UN DÉPARTEMENT (INDICATEURS 5_2_DD ET SUIVANTES) ?	36
<b>Q50.</b> COMMENT DÉTERMINER L'ÂGE D'UN TITULAIRE D'UNE CARTE DE PAIEMENT À AUTORISATION SYSTÉMATIQUE (INDICATEURS 5_2_DD_A ET 5_2_DD_B ET SUIVANTES) ?	36

Établi par l'article 56 de la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013 – codifié à l'[article L. 312-1-1-B du code monétaire et financier](#) –, **l'Observatoire de l'inclusion bancaire est 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. La collecte d'informations sur les pratiques des établissements de crédit en faveur de l'inclusion bancaire s'appuie sur [l'arrêté du 7 septembre pris en application de l'article R. 312-13 du code monétaire et financier](#).

Cet arrêté définit un dispositif qui permet la production et l'analyse pour le compte de l'Observatoire de certains indicateurs relatifs à l'inclusion bancaire. **Le dispositif s'applique à tous les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement** (ci-après « *les établissements* »), chacun pour ce qui les concerne.

**La transmission se fait, en principe, par l'établissement sur une base individuelle.** Dans le cadre d'une convention établie avec la Banque de France, les établissements ont toutefois la possibilité de procéder à des remises agrégées sur un ensemble de déclarants de leur périmètre de groupe. La liste des établissements agrégés est définie dans cette convention et transmise par le remettant.

**Les informations détaillées sont fournies sur une base annuelle.** Une collecte trimestrielle supplémentaire est adressée aux établissements de crédit teneurs de comptes de dépôt dont le nombre de clients en situation de fragilité financière excède 20 000.

La présente notice explicative vise à apporter des éclairages sur les modalités de renseignement des indicateurs de la collecte.

## Questions générales sur la collecte

*Q1. Sous quelle forme sont transmises les informations ?*

**Réponse :** Si le nom d'un contact et une adresse électronique ont été fournis à la Banque de France, la Banque de France (DGSEI-DSMF-SAFIN) vous enverra le format de collecte, en janvier ou février pour la collecte annuelle ; ce dernier, sous format Excel, est à retourner à l'adresse électronique dédiée : [1418-OIB-UT@banque-france.fr](mailto:1418-OIB-UT@banque-france.fr).

Si aucun nom de contact n'a été fourni à la Banque de France, le format de collecte sera à télécharger sur le site de la Banque de France dédiée à la collecte réalisée pour le compte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire<sup>1</sup>.

L'établissement devra respecter la date réglementaire de remise pour la collecte annuelle, qu'est le 31 mars N+1.

*Q2. Faut-il remettre ses déclarations par groupes ?*

**Réponse :** Une remise des informations par groupe bancaire est encouragée, afin de réduire la charge déclarative des établissements. Après acceptation et détermination du périmètre d'agrégation en accord avec la Banque de France, l'entité remettante du groupe transmet un fichier unique agrégeant les entités du périmètre.

*Q3. Si un établissement n'a pas de lien avec des personnes physiques, agissant à des fins non-professionnelles, et en situation de fragilité financière, doit-il fournir un questionnaire ?*

**Réponse :** Non, car l'Observatoire s'attache à connaître la situation de personnes répondant à trois conditions cumulatives : les personnes (i) physiques, (ii) agissant à des fins non-professionnelles, et (iii) en situation de fragilité financière.

Si un établissement n'a pas dans sa clientèle de telles personnes, alors il doit nous l'indiquer par un simple message électronique, en développant la nature de son activité ; le cas échéant, nous lui enverrons un message de confirmation, indiquant qu'il est réputé avoir rempli ses obligations déclaratives et que son statut sera vérifié par simple message électronique tous les ans.

*Q4. Quelles informations les établissements doivent-ils transmettre ?*

**Réponse :** Selon la lettre de l'arrêté, les établissements de crédit doivent répondre à l'intégralité du questionnaire, alors que les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique, et les sociétés de financement transmettent à l'Observatoire de l'inclusion bancaire, les informations

---

<sup>1</sup><https://www.banque-france.fr/statistiques/espace-declarants/obligations-reglementaires/collecte-realisee-pour-le-compte-de-lobservatoire-de-linclusion-bancaire>.

figurant au point I de l'annexe de l'arrêté de référence<sup>2</sup>, correspondant dans le questionnaire à la partie I sur la caractérisation des populations fragiles, uniquement composée d'éléments qualitatifs.

Toutefois, pour les établissements de crédit, la situation diffère selon leur activité :

- les établissements de crédit teneur de comptes de dépôt doivent fournir à l'Observatoire de l'inclusion bancaire l'ensemble des informations figurant dans le questionnaire et repris en annexe de l'arrêté ;
- mais les établissements de crédit non teneurs de comptes de dépôt ne doivent fournir à l'Observatoire que les indicateurs de la partie I sur la caractérisation des personnes fragiles, et les indicateurs 2\_1\_0, 2\_2\_0, 2\_3\_X, 2\_4\_0 (rempli à 0), 2\_5\_0 (rempli à 0), 4\_11\_X, et 5\_X\_X – en effet, les autres indicateurs se rapportent à l'usage d'un compte de dépôt !

---

<sup>2</sup> Arrêté du 7 septembre 2020 fixant la liste des données transmises à l'Observatoire de l'inclusion bancaire.

## I. Caractérisation des personnes fragiles

### I. CARACTÉRISATION DES POPULATIONS FRAGILES

#### 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

#### 2. Formation des personnels à l'accompagnement des personnes fragiles

Descriptif des formations liées à l'inclusion bancaire

#### 3. Autres initiatives prises en faveur de l'inclusion bancaire

Information et éducation financière de la clientèle fragile y compris via la fédération professionnelle

Modalités de proposition de l'offre spécifique clientèle fragile, et description des dispositifs de relance

Actions de promotion et de distribution du microcrédit accompagné

Actions éventuelles d'adaptation des autres crédits à la situation des personnes en situation de 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 en faveur de 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

*Q5. Quelles sont les informations attendues au titre des mécanismes de détection des clients en situation de fragilité financière (question 1 du point I) ?*

**Réponse :** L'article R. 312-4-3 du code monétaire et financier définit trois sous-ensembles de critères permettant à un établissement d'apprécier une situation de fragilité financière :

- des critères de fragilité fixes, matérialisant une détection avérée :
  - o inscription au fichier central des chèques ;
  - o recevabilité de la demande de surendettement ou traitement de la situation de surendettement ;
- des critères de fragilité dont les paramètres peuvent être modulés par les établissements:
  - o existence de 5 ou plus irrégularités de fonctionnement du compte ou incidents de paiement sur un unique mois ;
  - o existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou incidents de paiement ainsi que leur caractère répété constaté pendant trois mois consécutifs – les établissements

peuvent fixer des durées inférieures à trois mois consécutifs, mais ne peuvent fixer leur détection au-delà de cette durée – ;

- montant des ressources portées au crédit du compte – les établissements pouvant choisir un seuil individuel ou pour l'ensemble des titulaires du compte, d'un montant de leur choix – ;
- des critères supplémentaires, dont la nature et les paramètres sont décidés par les établissements notamment pour renforcer le caractère précoce de la détection<sup>3</sup>. Le règlement dispose ainsi que « *dans son appréciation, l'établissement peut également prendre en compte les éléments dont il aurait connaissance et qu'il estime de nature à occasionner des incidents de paiement, notamment les dépenses portées au débit du compte* » - dans les faits, cela peut se matérialiser par exemple par une détection en cas de survenance d'aléas de la vie.

Pour la description des critères internes de détection, et de leurs modalités de suivi et de mise en œuvre, il conviendra de :

- préciser les seuils et la période de référence pris en compte par l'établissement pour la détection des situations avérées de fragilité financière au titre des irrégularités ou incidents de fonctionnement de compte d'une part, et des ressources portées au compte d'autre part (article R. 312-4-3 I A du code monétaire et financier) ;
- décrire les modalités de suivi et de mise en œuvre de chacun de ces dispositifs.

En complément, le point 7 de la Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement exige la mise en place de mécanismes de détection précoce des situations de fragilité financière. Il conviendra de décrire spécifiquement les dispositifs mis en place au titre de cette détection prédictive et, le cas échéant, de présenter les mesures et les indicateurs de suivi attachés.

Les déclarants s'attacheront à fournir les informations suivantes, le modèle de déclaration suivant pouvant être utilisé par un copier-coller dans la case du questionnaire afférente à cette question :

- Critère n°1 : inscription au fichier central des chèques :
  - Commentaires additionnels : en cas de dispositions spécifiques prises par l'établissement [par exemple : en cas de désinscription du FCC, la personne reste considérée comme fragile pendant trois mois supplémentaires].
- Critère n°2 : traitement du surendettement :
  - Commentaires additionnels : en cas de dispositions spécifiques prises par l'établissement [par exemple : en cas de clôture du dossier de surendettement, la personne reste considérée comme fragile pendant trois mois supplémentaires].
- Critère n°3 : survenance de 5 incidents de paiement facturés sur une période d'un mois :
  - Suivi / mise en œuvre : [par exemple : vérification de ce critère sur l'ensemble de la clientèle, sur une fréquence mensuelle] ;
  - Commentaires additionnels : [/].

<sup>3</sup> Les préconisations de l'OIB publiées en janvier 2018 précisent ainsi les dispositifs de détection de la fragilité financière. <https://www.banque-france.fr/sites/default/files/preconisations-oib-pour-promouvoir-l-offre-specifique-19-decembre-2017.pdf>

- Critère n°4 : existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement ainsi que de leur caractère répété constaté pendant trois mois consécutifs :
  - o Période de référence : [par exemple, deux mois consécutifs] ;
  - o Seuil d'alerte de ce critère : [par exemple : 2 (au-delà de 2 incidents en moyenne sur les 2 derniers mois, le client est détecté comme « fragile »)] ;
  - o Suivi / mise en œuvre : [par exemple : vérification de ce critère sur l'ensemble de la clientèle, sur une fréquence mensuelle] ;
  - o Commentaires additionnels : [/].
  
- Critère n°5 : montant des ressources portées au crédit du compte :
  - o Période de référence : [par exemple, montant moyen sur six mois consécutifs] ;
  - o Seuil d'alerte de ce critère : [par exemple : 1 300 euros pour une personne seule, 2 000 euros pour un compte joint ; (en-deçà de ces montants sur six mois consécutifs, le client est détecté comme « fragile »)] ;
  - o Suivi / mise en œuvre : [par exemple : vérification de ce critère sur l'ensemble de la clientèle, sur une fréquence mensuelle] ;
  - o Commentaires additionnels : [par exemple : le choix de ce seuil a été fait par référence au montant représentant les deux premiers déciles de notre clientèle].

*Le cas échéant :*

- Critère n°6 : [par exemple : aléa de la vie] :
  - o Période de référence : [par exemple, dès l'annonce au conseiller clientèle] ;
  - o Seuil d'alerte de ce critère : [N/A] ;
  - o Suivi / mise en œuvre : [par exemple : vérification de ce critère par le conseiller clientèle, sur une fréquence semestrielle] ;
  - o Commentaires additionnels : [/].

**Q6.** *Quelles sont les informations attendues au titre de la formation des personnels à l'accompagnement des personnes fragiles (question 2 du point I) ?*

**Réponse :** Sur la formation, la description qualitative du dispositif de formation des personnels précise notamment s'il s'agit de formations spécifiques ou d'une information dans le cadre de formations plus générales, ou encore le public cible.

Elle peut utilement s'accompagner d'éléments quantitatifs permettant d'objectiver les efforts entrepris (nombre de personnes formées dans l'année, part du personnel ayant suivi une formation dans les 5 dernières années, part des nouveaux employés formés...).

*Q7. Quelles sont les informations attendues au titre des autres initiatives en faveur de l'inclusion bancaire (question 3 du point I) ?*

**Réponse :** Sur les autres initiatives prises en faveur de l'inclusion bancaire, les établissements décrivent qualitativement les initiatives prises en faveur de l'inclusion bancaire et de l'accompagnement des personnes en situation de fragilité financière. Sont notamment couvertes, le cas échéant, les actions en termes :

- d'information et d'éducation financière de la clientèle fragile, y compris via la fédération professionnelle : documents d'information sur la procédure de droit au compte, contribution financière à un ou des organismes menant des actions d'éducation financière au cours de l'année... ;
- de proposition de l'offre spécifique clientèle fragile, et description des dispositifs de relance ;
- de promotion et de distribution du microcrédit accompagné ;
- d'adaptation des autres crédits à la situation des personnes en fragilité financière ;
- d'accords de partenariat noués avec une ou des associations agissant en faveur du microcrédit accompagné ;
- d'autres accords de partenariat avec des acteurs tiers, notamment associatifs engagés dans la lutte contre l'inclusion bancaire et la prévention du surendettement ;
- d'amélioration des conditions d'accueil : proposition d'un contact annuel des clients bénéficiaires des services bancaires de base, proposition d'un entretien pour les clients détectés comme étant en situation de fragilité financière.

Les établissements peuvent également évoquer d'autres dispositifs et actions spécifiques mis en place par l'établissement : gamme de moyens de paiement accessibles aux populations fragiles (GPA et CPAS), 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, services dédiés d'accompagnement des clients en situation de fragilité financière, couverture des zones rurales, couverture des zones urbaines sensibles, implantation de guichets manuels pour dépôts et retraits sur livrets A et assimilés, guichets avec assistance dans les opérations de retrait... Des éléments quantitatifs peuvent préciser la description.

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

### II - INFORMATIONS QUANTITATIVES LIÉES AUX MESURES MISES EN ŒUVRE EN FAVEUR DES CLIENTS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

1. Nombre de clients personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles
2. Clients personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles identifiés comme fragiles financièrement
3. Clients personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles identifiés comme fragiles financièrement dans l'année :
  - 3.1. identifiés au titre du FCC ou du traitement du surendettement
  - 3.2. identifiés en raison des critères relatifs aux incidents de paiement sur trois mois et du montant des ressources, sans être inclus dans le 2\_3\_1 et 2\_3\_4
  - 3.3. identifiés en raison d'autres critères retenus par l'établissement, sans être inclus dans le 2\_3\_1, 2\_3\_2 et 2\_3\_4
4. Nombre de comptes de dépôt au nom de personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles et dans une situation de fragilité financière
5. Nombre de comptes de dépôt correspondant à des personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles
6. Nombre de clients identifiés fragiles financièrement bénéficiant de l'offre spécifique
7. Nombre annuel de souscriptions nouvelles d'offres spécifiques
8. Nombre annuel de fermetures nouvelles d'offres spécifiques

**Q8.** *Comment déclarer le nombre de clients personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles (indicateur 2\_1\_0) ?*

**Réponse :** L'établissement sélectionne tous ses clients au 31 décembre de l'année considérée, qui sont :

- (i) des personnes physiques ;
- (ii) agissant à des fins non-professionnelles – les entrepreneurs individuels ne sont donc pas concernés pour leurs comptes professionnels.

Est attendu un nombre de clients, pas de comptes. Par exemple, en cas de compte joint, il faut comptabiliser autant de clients fragiles que de titulaires dudit compte.

**Q9.** *Comment déclarer le nombre de clients personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles identifiés comme fragiles financièrement (indicateur 2\_2\_0) ?*

**Réponse :** L'établissement sélectionne tous ses clients au 31 décembre de l'année considérée, qui sont :

- (i) des personnes physiques ;
- (ii) agissant à des fins non-professionnelles – les entrepreneurs individuels ne sont donc pas concernés pour leurs comptes professionnels – ;
- (iii) identifiés comme fragiles financièrement au 31 décembre de l'année considérée. Dès lors, une personne détectée au cours de l'année mais qui sort de cette situation avant le 31 décembre ne doit pas être incluse dans l'indicateur 2\_2\_0 ; de même, une personne détectée comme fragile, puis sortant de cette identification, puis à nouveau détectée et le demeurant au 31 décembre, et ce au cours d'une même année, ne doit être considérée comme fragile qu'une seule fois. Pour rappel, la fragilité est détectée selon trois ensembles de critères ([article R. 312-4-3 du code monétaire et financier](#)) décrits ci-dessus.

L'indicateur 2\_2\_0 est donc un sous-ensemble de l'indicateur 2\_1\_0, limité aux personnes en situation de fragilité financière.

Les bénéficiaires de SBB doivent être intégrés au décompte des personnes identifiées comme étant en situation de fragilité financière (indicateur 2\_2\_0), dès lors que les clients remplissent les critères de détection de la fragilité financière fixés par l'établissement. Les bénéficiaires de l'offre spécifique doivent être intégrés au décompte des personnes identifiées comme étant en situation de fragilité financière.

Est attendu un nombre de clients, pas de comptes. Par exemple, en cas de compte joint, il faut comptabiliser autant de clients fragiles que de titulaires dudit compte. Ce nombre de clients est entendu au sens de clients uniques : si un même client en situation de fragilité financière détient trois comptes, il ne doit être compté qu'une unique fois et non pas trois.

**Q10.** *Comment comptabiliser le nombre de clients personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles identifiés comme fragiles financièrement dans l'année (indicateur 2\_3\_0) ?*

**Réponse :** L'établissement additionne :

- (i) chaque jour – ou à défaut la plus petite période de campagne de détection de l'établissement –, entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre de l'année considérée ;
- (ii) tous les clients personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles ;
- (iii) qui satisfont à au moins l'un des critères de détection mentionnés précédemment ;
- (iv) alors qu'ils n'étaient pas considérés comme fragiles au moment du lancement de cette campagne de détection.

Contrairement aux modalités de calcul de l'indicateur 2\_2\_0, une même personne peut être comptabilisée plusieurs fois au cours de l'année, si elle sort de la fragilité et y rentre à nouveau au cours de la même année. Les personnes fragiles au 31 décembre N-1 ne doivent pas être automatiquement reportées dans cet indicateur au 1<sup>er</sup> janvier N, cet indicateur visant à comptabiliser les détections nouvelles.

Est attendu un nombre de clients, pas de comptes. Par exemple, en cas de compte joint, il faut comptabiliser autant de clients fragiles que de titulaires dudit compte.

**Q11.** *Comment compléter les indicateurs relatifs aux critères de détection de la fragilité financière (indicateurs 2\_3\_0 à 2\_3\_4) ?*

**Réponse :** Le nombre reporté à la ligne 2\_3\_0 correspond à la somme des lignes 2\_3\_1, 2\_3\_2, 2\_3\_3 et 2\_3\_4. Dès lors, chaque détection d'un client identifié en situation de fragilité financière ne doit être comptabilisée qu'une seule fois, selon une logique de cercles concentriques. Ainsi, doivent être déclarés :

- à l'indicateur 2\_3\_1, les clients identifiés comme fragiles financièrement au titre d'un ou des deux critères du I. B. de l'article R. 312-4-3 du code monétaire et financier, c'est-à-dire :
  - o inscription au fichier central des chèques ;
  - o traitement de la situation de surendettement ;
- à l'indicateur 2\_3\_4, les clients identifiés en raison des critères relatifs à la survenance de 5 incidents de paiement facturés dans le même mois et de montant des ressources, sans être inclus dans le 2\_3\_1 ;
- à l'indicateur 2\_3\_2, les clients identifiés en raison des critères relatifs aux incidents de paiement sur trois mois et du montant des ressources, sans être inclus dans le 2\_3\_1 et le 2\_3\_4 ;
- à l'indicateur 2\_3\_3, les clients identifiés en raison d'autres critères retenus par l'établissement, sans être inclus dans le 2\_3\_1, ni dans le 2\_3\_4, ni dans le 2\_3\_2.

Ainsi, chaque détection ne peut être comptabilisée que pour un critère : si un client est détecté selon plusieurs indicateurs de même niveau (par exemple, au titre de l'inscription au FCC et du surendettement), alors cette détection ne doit être comptabilisée qu'une seule fois.

Est attendu un nombre de clients, pas de comptes. Par exemple, en cas de compte joint, il faut comptabiliser autant de clients fragiles que de titulaires dudit compte.

**Q12.** *Comment comptabiliser le nombre de comptes de dépôt au nom de personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles et dans une situation de fragilité financière (indicateur 2\_4\_0) ?*

**Réponse :** L'établissement :

- (i) sélectionne tous les clients personnes physiques reportés à l'indicateur 2\_2\_0 ;
- (ii) comptabilise le nombre de comptes de dépôt à vue détenus par ces mêmes personnes.

Est attendu un nombre de comptes, pas de clients. Par exemple, si un client identifié en situation de fragilité financière détient 2 comptes à vue au sein de l'établissement, c'est ce nombre de 2 qui est pris en compte dans cet indicateur.

**Q13.** *Comment comptabiliser le nombre de comptes de dépôt correspondant à des personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles (indicateur 2\_5\_0) ?*

**Réponse :** L'établissement :

- (i) sélectionne tous les clients personnes physiques reportés à l'indicateur 2\_1\_0 ;
- (ii) comptabilise le nombre de comptes à vue détenus par ces mêmes personnes. L'indicateur 2\_4\_0 est dès lors un sous-ensemble de l'indicateur 2\_5\_0.

Est attendu un nombre de comptes, pas de clients. Par exemple, si un client identifié en situation de fragilité financière détient 2 comptes à vue au sein de l'établissement, c'est ce nombre de 2 qui est pris en compte dans cet indicateur.

**Q14.** *Quelles sont les modalités de calcul particulières concernant le nombre de clients identifiés fragiles financièrement et bénéficiant de l'offre spécifique (indicateur 2\_6\_0) ?*

**Réponse :** L'établissement sélectionne :

- (i) tous les clients personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles, identifiés fragiles financièrement au 31 décembre de l'année considérée ;
- (ii) qui bénéficient de l'offre spécifique au 31 décembre de l'année considérée.

Pour mémoire, l'offre spécifique correspond à l'offre prévue par l'article L.312-1-3 du code monétaire et financier. Les bénéficiaires des services bancaires de base ne sont donc pas inclus dans cet indicateur, dès lors que les SBB et l'offre spécifique sont deux dispositifs différents.

Est attendu un nombre de clients, pas de comptes. Par exemple, en cas de compte joint, il faut comptabiliser autant de clients fragiles que de titulaires dudit compte.

**Q15.** *Comment calculer le nombre annuel de souscriptions nouvelles d'offres spécifiques (indicateur 2\_7\_0) ?*

**Réponse :** L'établissement comptabilise toute souscription d'offre spécifique survenue au cours de l'année considérée, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre ; est donc attendu le nombre cumulé d'ouvertures nouvelles sur l'année considéré. Ainsi, si un client ouvre puis ferme plusieurs offres spécifiques dans l'année, toutes les ouvertures doivent être comptées.

Est attendu un nombre d'ouvertures d'offres, pas de clients. Par exemple, si un couple souscrit pour un compte joint à une offre spécifique, seule une ouverture sera comptabilisée.

**Q16.** *Comment calculer le nombre annuel de fermetures nouvelles d'offres spécifiques (indicateur 2\_8\_0) ?*

**Réponse :** L'établissement comptabilise toute fermeture d'offre spécifique survenue au cours de l'année considérée, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre ; est donc attendu le nombre cumulé de fermetures nouvelles sur l'année considéré. Ainsi, si un client ouvre puis ferme plusieurs offres spécifiques dans l'année, toutes les fermetures doivent être comptées.

Est attendu un nombre de fermetures d'offres, pas de clients. Par exemple, si un couple met un terme à l'offre spécifique qui était associée à son compte joint, seule une fermeture sera comptabilisée.

### III. Droit au compte

#### III - DROIT AU COMPTE

##### 1. Comptes actifs dans le cadre de la procédure de droit au compte

dont ouverts depuis

- 1.1. 2 ans au plus
- 1.2. plus de 2 ans et 4 ans au plus
- 1.3. plus de 4 ans

##### 2. Nombre de comptes ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte

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

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

5. Description des services principalement souscrits à la suite d'une renonciation du client aux services bancaires de base

*Q17. Comment comptabiliser les comptes actifs dans le cadre de la procédure de droit au compte (indicateurs 3\_1\_0 à 3\_1\_3) ?*

**Réponse :** L'établissement déclare le nombre de :

- (i) comptes actifs (c'est-à-dire non clôturés) au 31 décembre de l'année considérée ;
- (ii) ouverts dans le cadre de la procédure du droit au compte ; et
- (iii) associés à des personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles.

Ces derniers sont ventilés en fonction de la date d'ouverture du compte.

Est attendu un nombre de comptes, pas de clients.

*Q18. Comment comptabiliser le nombre de comptes ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte (DAC) en cours d'année (indicateur 3\_2\_0) ?*

**Réponse :** L'établissement doit :

- (i) comptabiliser toute ouverture de compte survenue entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre de l'année considérée – de fait, si un compte DAC est fermé dans cette période, son ouverture doit tout de même être comptabilisée – ;
- (ii) et ne comptabiliser que les comptes de personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles – pour cet indicateur comme pour le précédent, les personnes morales ne doivent pas être prises en compte.

Est attendu un nombre de comptes, pas de clients.

*Q19. Comment comptabiliser le 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 (indicateur 3\_3\_0) ?*

**Réponse :** Il s'agit du nombre de contacts proposés en vertu de l'article I.1. de la Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement homologuée par l'arrêté du 5 novembre 2014. Cet article prévoit que « *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.* »

*Q20. Faut-il inclure les clôtures de comptes dans le nombre de clients ayant bénéficié des services bancaires de base en début d'année et ayant renoncé à ces services en cours d'année (indicateur 3\_4\_0) ?*

**Réponse :** Sont comptabilisés à cette question les clients ayant souhaité bénéficier d'autres services que ceux inclus dans les services bancaires de base, dont la renonciation expresse aux services gratuits est recueillie. Ne doivent donc pas être inclus les clôtures de compte pour décès, changement de banque, etc. ; à l'inverse, ne doivent être comptabilisés que les clients choisissant de souscrire une autre offre commerciale au sein du même établissement.

Est attendu un nombre de clients, pas de comptes. Par exemple, en cas de compte joint, il faut comptabiliser autant de clients fragiles que de titulaires dudit compte.

*Q21. Comment renseigner la description des services principalement souscrits à la suite d'une renonciation du client aux services bancaires de base (indicateur 3\_5\_0) ?*

**Réponse :** La description des principaux services souscrits suite à la renonciation du client aux services bancaires de base a pour vocation de mieux appréhender les conditions de sortie du dispositif. Les éléments donnés peuvent être par exemple une description des pratiques recommandées aux chargés de clientèle, le résultat d'enquêtes ou des statistiques descriptives.

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

**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.*

**1. Montant moyen mensuel des flux créditeurs**

**2. Nombre de comptes ayant enregistré au moins un découvert durant l'année**

**3. Solde débiteur journalier moyen**

**4. Nombre de comptes ayant enregistré au moins un incident de paiement dans l'année**

**5. Nombre moyen annuel d'incidents de paiement**

**8. Montant moyen annuel de l'ensemble des frais liés au compte, pour l'ensemble des personnes fragiles (au sens de l'article L. 314-7 du Code monétaire et financier)**

8.1 Dont intérêts débiteurs, pour l'ensemble des personnes fragiles

**8.2. Montant moyen annuel de l'ensemble des frais liés au compte, pour les seuls souscripteurs à l'offre spécifique (au sens de l'article L. 314-7 du Code monétaire et financier)**

8.3 Dont intérêts débiteurs, pour les seuls souscripteurs à l'offre spécifique

**8.4. Montant moyen annuel des frais d'incident pour les comptes des personnes en situation de fragilité financière**

**8.5. Montant moyen annuel des frais d'incident pour les comptes des personnes en situation de fragilité financière au 31 décembre**

**8.6. Montant moyen annuel des frais d'incident pour les comptes ayant souscrit à l'offre spécifique**

**8.7. Montant moyen annuel des frais d'incident pour les comptes ayant souscrit à l'offre spécifique au 31 décembre**

**8.8. Nombre annuel de comptes de personnes identifiées comme fragiles financièrement au 31 décembre et facturés de frais d'incident**

**8. 9. Nombre annuel de comptes de personnes ayant souscrit à l'offre spécifique au 31 décembre et facturés de frais d'incident**

**8. 10. Montant mensuel du plafonnement des frais d'incident pour les comptes de personnes identifiées comme fragiles financièrement**

**8. 11. Montant mensuel du plafonnement des frais d'incident pour les comptes de personnes bénéficiaires de l'offre spécifique**

**8. 12. Nombre de comptes de personnes identifiées comme fragiles financièrement ayant bénéficié du plafonnement des frais d'incident au moins une fois sur l'année**

**8. 13. Nombre de comptes de personnes ayant souscrit à l'offre spécifique et ayant bénéficié du plafonnement des frais d'incident au moins une fois sur l'année**

**9. Nombre de livrets A**

**10. Nombre de LEP**

**11. Nombre de crédits accordés par l'établissement**

11.1. Nombre de crédits immobiliers

11.2. Encours moyen par emprunteur de crédits immobiliers restant à rembourser

11.3. Nombre de crédits à la consommation hors découverts

11.4. dont nombre de crédits renouvelables (hors découverts)

11.5. Encours moyen par emprunteur de crédits à la consommation restant à rembourser

**Q22.** *Comment calculer le montant moyen mensuel des flux créditeurs (indicateur 4\_1\_0) ?*

**Réponse :** Le montant mensuel moyen des flux créditeurs est calculé en rapportant, sur l'année, la somme des flux mensuels créditeurs au nombre de mois et de comptes concernés.

Si n est un compte et t un mois :

$$\text{montant mensuel moyen des flux} = \frac{1}{12} \sum_{t=1}^{12} \left( \frac{1}{N(t)} \sum_{n=1}^{N(t)} F_{nt} \right)$$

Où  $F_{nt}$  est la somme sur le mois t des flux créditeurs relatifs au compte n.

Si une estimation doit être faite, elle doit porter a-minima sur plusieurs mois, et en aucun cas uniquement sur le mois de décembre.

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie annuelle des comptes fragiles au 31 décembre – qu'ils aient été fragiles toute l'année ou non – ; cette méthode est plus simple pour les systèmes d'information, n'entraîne pas d'écart statistique significatif, et induit une prise en compte par les établissements des situations naissantes de fragilité avérée.

*Objectif : mieux connaître le profil financier de la clientèle fragile.*

**Q23.** *Comment calculer le nombre de comptes ayant enregistré au moins un découvert durant l'année (indicateur 4\_2\_0) ?*

**Réponse :** L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes associés à des personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière au 31 décembre de l'année considérée ; puis
- (ii) comptabiliser parmi ces comptes fragiles ceux qui ont connu au moins un découvert entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre de l'année considérée ;
- (iii) que le découvert soit autorisé, ou non.

Est attendu un nombre de comptes, pas de clients.

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie annuelle des comptes fragiles au 31 décembre – qu'ils aient été fragiles toute l'année ou non – ; cette méthode est plus simple pour les systèmes d'information, n'entraîne pas d'écart statistique significatif, et induit une prise en compte par les établissements des situations naissantes de fragilité avérée.

*Objectif : connaître la proportion de comptes de personnes fragiles connaissant une situation de découvert, en rapprochant l'indicateur 4\_2\_0 de l'indicateur 2\_4\_0.*

**Q24.** *Comment calculer le solde débiteur journalier moyen (indicateur 4\_3\_0) ?*

**Réponse :** Le solde débiteur journalier moyen doit être calculé comme la moyenne sur l'année des moyennes journalières des positions débitrices des comptes des personnes fragiles ; un exemple, très simplifié car supposant que la moyenne journalière des positions débitrices reste stable durant plusieurs dizaines de jours, peut être donné par le tableau suivant :

<b>Exemple illustratif du calcul de solde débiteur journalier moyen</b>		
<b>Jours concernés</b>	<b>Nombre de jours</b>	<b>Moyenne journalière des positions débitrices des comptes débiteurs des personnes fragiles</b>
De janvier à avril	120	-300
De mai à septembre	153	-200
D'octobre à décembre	92	-600
Solde débiteur journalier moyen =	$(-300 \times 120 + -200 \times 153 + -600 \times 92) / 365$	= -334

Par conséquent, les positions créditrices des comptes ayant connu un découvert ne doivent pas être incluses dans le calcul du solde débiteur moyen.

Attention : la méthodologie de cet indicateur est particulière, puisque chaque journée est associée à un périmètre de comptes fragiles, les découverts desquels est calculée une moyenne ; le périmètre ne se limite donc pas aux seuls comptes fragiles au 31 décembre de l'année considérée.

*Objectif : mieux comprendre si le découvert type d'une personne en situation de fragilité financière est d'une ampleur faible (« petits accidents » de la vie) ou d'une ampleur forte (difficultés financières lourdes).*

**Q25.** *Comment calculer le nombre de comptes ayant enregistré au moins un incident de paiement dans l'année (indicateur 4\_4\_0) ?*

**Réponse :** L'incident de paiement est défini par l'article D. 133-5 du code monétaire et financier, qui dispose que « constitue un incident de paiement tout rejet d'un ordre de paiement reçu par le prestataire de services de paiement du payeur en raison d'un défaut ou d'une insuffisance de provision, quel que soit le moyen de paiement utilisé. »

L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes associés à des personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière au 31 décembre de l'année considérée ; puis
- (ii) comptabiliser parmi ces comptes fragiles ceux qui ont connu au moins un incident de paiement – rejet de chèque sans provision, rejet de virement ou de prélèvement pour insuffisance de provision, que ces opérations de rejet aient fait l'objet d'une facturation au client ou non – entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre de l'année considérée.

Est attendu un nombre de comptes, pas de clients.

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie annuelle des comptes fragiles au 31 décembre – qu'ils aient été fragiles toute l'année ou non – ; cette méthode est plus simple pour les systèmes d'information, n'entraîne pas d'écart statistique significatif, et induit une prise en compte par les établissements des situations naissantes de fragilité avérée.

*Objectif : connaître la proportion de comptes de personnes fragiles connaissant une situation d'incident de paiement, en rapprochant l'indicateur 4\_4\_0 de l'indicateur 2\_4\_0.*

**Q26.** *Comment calculer le nombre moyen annuel d'incidents de paiement (indicateur 4\_5\_0) ?*

**Réponse :** L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes associés à des personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière, au 31 décembre de l'année considérée, ayant connu au moins un incident de paiement dans l'année ⇔ indicateur 4\_4\_0 ;
- (ii) calculer, pour le total de ces comptes, le nombre d'incidents sur l'année en unités pour l'ensemble de la clientèle fragile ;
- (iii) diviser le (ii) par le (i).

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie annuelle des comptes fragiles au 31 décembre – qu'ils aient été fragiles toute l'année ou non – ; cette méthode est plus simple pour les systèmes d'information, n'entraîne pas d'écart statistique significatif, et induit une prise en compte par les établissements des situations naissantes de fragilité avérée.

*Objectif : connaître le nombre moyen d'opérations de rejets pour une personne en situation de fragilité financière, et ainsi mieux estimer la fréquence des rejets chez la population fragile.*

**Q27.** *Quel montant déclarer pour le montant moyen annuel de l'ensemble des frais liés au compte (indicateur 4\_8\_0) ?*

**Réponse :** Les frais liés au compte, au sens de l'article L. 314-7 du code monétaire et financier, sont définis comme « *le total des sommes perçues par le prestataire de services de paiement ... au titre de produits ou services dont ces personnes bénéficient dans le cadre de la gestion de leur compte de paiement ou dans l'application du contrat-cadre de services de paiement ou d'une convention de compte de dépôt ; dans le cas d'un compte de dépôt, ce récapitulatif comprend, le cas échéant, les intérêts perçus au titre d'une position débitrice de celui-ci* ». Ces frais figurent, selon le même article, dans le relevé annuel des frais (RAF) ; ce dernier est communiqué en janvier N+1 à tout client.

L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes associés à des personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière, au 31 décembre de l'année considérée – y compris ceux bénéficiaires de l'offre spécifique, comme pour les autres indicateurs – ;
- (ii) calculer le montant cumulé du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année considérée, en euros, de tous les frais associés à ces comptes – ceux qui figurent dans le RAF – ; puis
- (iii) diviser par le nombre de comptes fragiles au 31 décembre de l'année considérée – c'est-à-dire par l'indicateur 2\_4\_0.

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie annuelle des comptes fragiles au 31 décembre – qu'ils aient été fragiles toute l'année ou non – ; cette méthode est plus simple pour les systèmes d'information, n'entraîne pas d'écart statistique significatif, et induit une prise en compte par les établissements des situations naissantes de fragilité avérée.

*Objectif : connaître le montant de frais payés par les personnes fragiles pour l'accès et l'usage des services bancaires.*

**Q28.** *Comment calculer les intérêts débiteurs pour l'ensemble des personnes fragiles (indicateur 4\_8\_1) ?*

**Réponse :** Les intérêts débiteurs sont définis par l'article D. 312-1-1 du code monétaire et financier, pour qualifier la situation où le « *compte est débité des intérêts à raison d'un solde débiteur du compte pendant un ou plusieurs jours* ».

L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes associés à des personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière, au 31 décembre de l'année considérée – y compris ceux bénéficiaires de l'offre spécifique – ;
- (ii) calculer le montant cumulé du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année considérée, en euros, de tous les intérêts débiteurs associés à ces comptes, c'est-à-dire ceux qui figurent dans le RAF – que ces intérêts soient issus de découverts autorisés ou non autorisés – ; puis
- (iii) diviser par le nombre de comptes fragiles au 31 décembre de l'année considérée – c'est-à-dire par l'indicateur 2\_4\_0.

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie annuelle des comptes fragiles au 31 décembre – qu'ils aient été fragiles toute l'année ou non – ; cette méthode est plus simple pour les systèmes d'information, n'entraîne pas d'écart statistique significatif, et induit une prise en compte par les établissements des situations naissantes de fragilité avérée.

*Objectifs :*

- *surveiller l'importance financière de cette forme particulière de crédit qu'est le découvert – les découverts étant considérés comme des crédits, notamment en accord avec le discours de la profession bancaire –, alors que les taux d'intérêts débiteurs sont plafonnés par des taux d'usure différents des autres formes de crédit, et dès lors que l'Observatoire est légalement compétent pour analyser le crédit des personnes en situation de fragilité financière ;*
- *vérifier qu'il n'y a pas d'effet de report des frais d'incident sur les intérêts débiteurs, dans un contexte de plafonnement des frais d'incident pour les personnes fragiles.*

**Q29.** *Comment calculer le montant moyen annuel de l'ensemble des frais liés au compte, pour les seuls comptes bénéficiant de l'offre spécifique au 31 décembre (indicateur 4\_8\_2) ?*

**Réponse :** Les frais liés au compte sont définis à l'indicateur 4\_8\_0.

L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes associés à des personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière, et bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre de l'année considérée ;
- (ii) calculer le montant cumulé du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année considérée, en euros, de tous les frais associés à ces comptes – ceux qui figurent dans le RAF – ; puis
- (iii) diviser par le nombre de comptes fragiles et bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre de l'année considérée – attention, ce nombre est légèrement différent de

l'indicateur 2\_6\_0, dès lors que cet indicateur reflète un nombre de clients bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre et non un nombre de comptes.

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie annuelle des comptes fragiles et bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre – qu'ils aient été bénéficiaires toute l'année ou non – ; cette méthode est plus simple pour les systèmes d'information, n'entraîne pas d'écart statistique significatif, et induit une prise en compte par les établissements des situations naissantes de fragilité avérée.

*Objectif : connaître le montant de frais payés par les bénéficiaires de l'offre spécifique pour l'accès et l'usage des services bancaires.*

**Q30.** *Comment calculer les intérêts débiteurs pour les comptes bénéficiant de l'offre spécifique au 31 décembre (indicateur 4\_8\_3) ?*

**Réponse :** Les intérêts débiteurs sont définis à l'indicateur 4\_8\_1.

L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes associés à des personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière, et bénéficiaires de l'offre spécifique, au 31 décembre de l'année considérée ;
- (ii) calculer le montant cumulé du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année considérée, en euros, de tous les intérêts débiteurs associés à ces comptes, c'est-à-dire ceux qui figurent dans le RAF – que ces intérêts soient issus de découverts autorisés ou non autorisés – ; puis
- (iii) diviser par le nombre de comptes fragiles et bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre de l'année considérée – attention, ce nombre est légèrement différent de l'indicateur 2\_6\_0, dès lors que cet indicateur reflète un nombre de clients bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre et non un nombre de comptes.

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie annuelle des comptes fragiles et bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre – qu'ils aient été bénéficiaires toute l'année ou non – ; cette méthode est plus simple pour les systèmes d'information, n'entraîne pas d'écart statistique significatif, et induit une prise en compte par les établissements des situations naissantes de fragilité avérée.

*Objectifs :*

- *surveiller l'importance financière de cette forme particulière de crédit qu'est le découvert – les découverts étant considérés comme des crédits, notamment en accord avec le discours de la profession bancaire –, alors que les taux d'intérêts débiteurs sont plafonnés par des taux d'usure différents des autres formes de crédit, et dès lors que l'Observatoire est légalement compétent pour analyser le crédit des personnes bénéficiaires de l'offre spécifique ;*
- *vérifier qu'il n'y a pas d'effet de report des frais d'incident sur les intérêts débiteurs, dans un contexte de plafonnement des frais d'incident pour les bénéficiaires de l'offre spécifique.*

**Q31.** Comment calculer le montant moyen annuel des frais d'incident pour les comptes des personnes en situation de fragilité financière (indicateur 4\_8\_4) ?

**Réponse :** La notion de frais d'incident recouvre, pour le besoin de la collecte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, les frais listés ci-dessous :

- 1° Les commissions d'intervention ;
- 2° Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ;
- 3° Les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ;
- 4° Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ;
- 5° Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ;
- 6° Les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision ;
- 7° Les frais suite à la notification signalée par la Banque de France d'une interdiction pour le client d'émettre des chèques ;
- 8° Les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire ;
- 9° Les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque ;
- 10° Plus généralement, tout frais qui pourrait être créé et associé aux incidents de paiement et aux irrégularités de fonctionnement du compte.

Un établissement ne doit pas inclure davantage de frais que ceux listés ci-dessus.

Cet indicateur sera calculé selon la formule suivante :

- population : (i) comptes (ii) associés à des personnes en situation de fragilité financière durant une partie de l'année – les comptes associés à une offre spécifique entrant dans cette population –, (iii) sur lesquels ont été payés des frais rattachés aux catégories ci-dessus ;
- méthode : somme cumulée des moyennes mensuelles de frais rattachés aux catégories ci-dessus, sur l'année considérée, pour les comptes de la population, en euros ; les montants à sommer sont ceux effectivement payés sur l'année. La méthode est illustrée par l'exemple ci-dessous :

	<i>Client A</i>	<i>Client B</i>	<i>Client C</i>	<i>Calcul moyenne mensuelle</i>
<i>Pour chaque mois de janvier à août (8 mois)</i>	<b>Fragile chaque mois</b>  <b>18 euros de frais d'incident chaque mois</b>	<i>Non-fragile chaque mois</i>  <i>50 euros de frais d'incident chaque mois</i>	<i>Non-fragile chaque mois</i>  <i>40 euros de frais d'incident chaque mois</i>	<b>18 / 1 = 18 euros de frais d'incident</b>
<i>Pour chaque mois de septembre à novembre (3 mois)</i>	<b>Fragile chaque mois</b>  <b>25 euros de frais d'incident chaque mois</b>	<b>Fragile à partir du 15 du mois de septembre</b>  <b>25 euros de frais d'incident chaque mois</b>	<i>Non-fragile chaque mois</i>  <i>60 euros de frais d'incident chaque mois</i>	<b>(25 + 25) / 2 = 25 euros de frais d'incident</b>

Décembre	<i>Fragile et bénéficiaire d'OS sur le mois</i>  <i>20 euros de frais d'incident</i>	<i>Fragile sur le mois</i>  <i>25 euros de frais d'incident</i>	<i>Fragile et bénéficiaire d'OS sur le mois</i>  <i>20 euros de frais d'incident</i>	$(20 + 25 + 20) / 3 = 21,67$ euros de frais d'incident
----------	--	---	--	--

Dans cet exemple, la moyenne à reporter pour l'indicateur 4\_8\_4 sera  $18*8 + 25*3 + 21,67 = 240,67$  euros ; les frais d'incident inscrits sont ceux réellement payés par les personnes en situation de fragilité financière durant les mois considérés.

*Objectif : permettre à l'Observatoire de suivre la moyenne des frais d'incident lorsque la situation de fragilité financière est effective, dans un contexte de plafonnement desdits frais.*

**Q32.** *Comment calculer le montant moyen annuel des frais d'incident pour les comptes des personnes en situation de fragilité au 31 décembre (indicateur 4\_8\_5) ?*

**Réponse :** L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes associés à des personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière, au 31 décembre de l'année considérée ;
- (ii) calculer le montant cumulé du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année considérée, en euros, de tous les frais d'incident listés à l'indicateur 4\_8\_4 associés à ces comptes (c'est-à-dire ceux qui figurent dans le RAF) ; puis
- (iii) diviser par le nombre de comptes fragiles au 31 décembre de l'année considérée – c'est-à-dire par l'indicateur 2\_4\_0.

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie annuelle des comptes fragiles au 31 décembre – qu'ils aient été fragiles toute l'année ou non – ; cette méthode est plus simple pour les systèmes d'information, n'entraîne pas d'écart statistique significatif, et induit une prise en compte par les établissements des situations naissantes de fragilité avérée.

*Objectif : connaître la part des frais d'incident dans le total des frais bancaires des personnes en situation de fragilité financière.*

**Q33.** *Comment calculer le montant moyen annuel des frais d'incident pour les comptes ayant bénéficié de l'offre spécifique dans l'année (indicateur 4\_8\_6) ?*

**Réponse :** Les frais d'incident sont définis à l'indicateur 4\_8\_4.

Cet indicateur sera calculé selon la formule suivante :

- population : (i) comptes (ii) associés à une offre spécifique durant une partie de l'année, (iii) sur lesquels ont été payés des frais rattachés aux catégories ci-dessus ;

- **méthode** : somme cumulée des moyennes mensuelles de frais rattachés aux catégories ci-dessus, sur l'année considérée, pour les comptes de la population, en euros ; les montants à sommer sont ceux effectivement payés sur l'année. La méthode est illustrée par l'exemple ci-dessous :

	<i>Client A</i>	<i>Client B</i>	<i>Client C</i>	<i>Calcul moyenne mensuelle</i>
<i>Pour chaque mois de janvier à août (8 mois)</i>	<b>Fragile et bénéficiaire d'OS chaque mois</b>  <b>18 euros de frais d'incident chaque mois</b>	<i>Non-fragile chaque mois</i>  <i>50 euros de frais d'incident chaque mois</i>	<i>Non-fragile chaque mois</i>  <i>40 euros de frais d'incident chaque mois</i>	<b>18 / 1 = 18 euros de frais d'incident</b>
<i>Pour chaque mois de septembre à novembre (3 mois)</i>	<b>Fragile et bénéficiaire d'OS chaque mois</b>  <b>20 euros de frais d'incident chaque mois</b>	<i>Fragile chaque mois</i>  <i>25 euros de frais d'incident chaque mois</i>	<i>Non-fragile chaque mois</i>  <i>60 euros de frais d'incident chaque mois</i>	<b>(20) / 1 = 20 euros de frais d'incident</b>
<i>Décembre</i>	<b>Fragile et bénéficiaire d'OS jusqu'au 15 du mois de décembre</b>  <b>20 euros de frais d'incident</b>	<i>Fragile sur le mois</i>  <i>25 euros de frais d'incident</i>	<b>Fragile et bénéficiaire d'OS sur le mois</b>  <b>17,50 euros de frais d'incident</b>	<b>(20 + 17,50) / 2 = 18,75 euros de frais d'incident</b>

Dans cet exemple, la moyenne à reporter pour l'indicateur 4\_8\_6 sera  $18 \times 8 + 20 \times 3 + 18,75 = 222,75$  euros ; les frais d'incident inscrits sont ceux réellement payés par les personnes en situation de fragilité financière durant les mois considérés.

*Objectif : permettre à l'Observatoire de suivre la moyenne des frais d'incident lorsque la situation de fragilité financière et le bénéfice de l'offre spécifique sont effectifs, dans un contexte de plafonnement desdits frais.*

**Q34.** *Comment calculer le montant moyen annuel des frais d'incident pour les comptes bénéficiant de l'offre spécifique au 31 décembre (indicateur 4\_8\_7) ?*

**Réponse :** L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes associés à des personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière et bénéficiant de l'offre spécifique, au 31 décembre de l'année considérée ;
- (ii) calculer le montant cumulé du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année considérée, en euros, de tous les frais d'incident listés à l'indicateur 4\_8\_4 associés à ces comptes (c'est-à-dire ceux qui figurent dans le RAF) ; puis
- (iii) diviser par le nombre de comptes fragiles et bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre de l'année considérée – attention, ce nombre est légèrement différent de l'indicateur 2\_6\_0, dès lors que cet indicateur reflète un nombre de clients bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre et non un nombre de comptes.

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie annuelle des comptes fragiles et bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre – qu'ils aient été fragiles et bénéficiaires toute l'année ou non – ; cette méthode est plus simple pour les systèmes d'information, n'entraîne pas d'écart statistique significatif, et induit une prise en compte par les établissements des situations naissantes de fragilité avérée.

*Objectif : connaître la part des frais d'incident dans le total des frais bancaires des personnes en situation de fragilité financière et bénéficiaires de l'offre spécifique.*

**Q35.** *Comment calculer le nombre annuel de comptes de personnes identifiées comme fragiles financièrement au 31 décembre et facturés de frais d'incident (indicateur 4\_8\_8) ?*

**Réponse :** L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes associés à des personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière, au 31 décembre de l'année considérée ;
- (ii) et comptabiliser ceux sur lesquels ont été effectivement payés des frais appartenant aux catégories listées à l'indicateur 4\_8\_4.

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie annuelle des comptes fragiles au 31 décembre – qu'ils aient été fragiles toute l'année ou non – ; cette méthode est plus simple pour les systèmes d'information, n'entraîne pas d'écart statistique significatif, et induit une prise en compte par les établissements des situations naissantes de fragilité avérée.

*Objectif : connaître la proportion de comptes fragiles qui paient des frais d'incident.*

**Q36.** *Comment calculer le nombre annuel de comptes de personnes ayant souscrit à l'offre spécifique au 31 décembre et facturés de frais d'incident (indicateur 4\_8\_9) ?*

**Réponse :** L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes associés à des personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière, et bénéficiaires de l'offre spécifique, au 31 décembre de l'année considérée ;
- (ii) et comptabiliser ceux sur lesquels ont été effectivement payés des frais appartenant aux catégories listées à l'indicateur 4\_8\_4.

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie annuelle des comptes fragiles et bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre – qu'ils aient été fragiles et bénéficiaires toute l'année ou non – ; cette méthode est plus simple pour les systèmes d'information, n'entraîne pas d'écart statistique significatif, et induit une prise en compte par les établissements des situations naissantes de fragilité avérée.

*Objectif : connaître la proportion de comptes bénéficiaires de l'offre spécifique qui paient des frais d'incident ; en particulier, analyser si l'offre spécifique protège de la survenance d'incidents de paiement.*

**Q37.** *Comment renseigner le montant du plafonnement mensuel des frais d'incident pour les comptes de personnes identifiées comme fragiles financièrement (indicateur 4\_8\_10) ?*

**Réponse :** Chaque établissement bancaire s'est engagé à plafonner les frais d'incident, listés à l'indicateur 4\_8\_4, pour leurs clients en situation de fragilité financière, à un montant inférieur ou égal à 25 euros par mois. Doit être renseigné à cet indicateur le montant mensuel maximal des frais d'incident au-delà duquel l'établissement a choisi de plafonner les frais d'incident pour les personnes fragiles, en euros.

*Objectif : connaître le plafonnement choisi par l'établissement, libre de fixer son plafonnement.*

**Q38.** *Comment renseigner le montant du plafonnement mensuel des frais d'incident pour les comptes de personnes bénéficiaires de l'offre spécifique (indicateur 4\_8\_11) ?*

**Réponse :** Chaque établissement bancaire s'est engagé à plafonner les frais d'incident, listés à l'indicateur 4\_8\_4, pour leurs clients bénéficiaires de l'offre spécifique, à un montant inférieur ou égal à 20 euros par mois et 200 euros par an. Doit être renseigné à cet indicateur le montant mensuel maximal des frais d'incident au-delà duquel l'établissement a choisi de plafonner les frais d'incident pour les bénéficiaires de l'offre spécifique, en euros.

*Objectif : connaître le plafonnement choisi par l'établissement, libre de fixer son plafonnement.*

**Q39.** *Comment calculer le nombre de comptes de personnes identifiées comme fragiles financièrement ayant bénéficié du plafonnement des frais d'incident au moins une fois sur l'année (indicateur 4\_8\_12) ?*

**Réponse :** L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes associés à des personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière, au 31 décembre de l'année considérée ;
- (ii) sur lesquels ont été effectivement payés dans l'année des frais appartenant aux catégories listées à l'indicateur 4\_8\_4 ;
- (iii) lesdits frais ayant été effectivement réduits par application du plafonnement, sur au moins un mois de l'année considérée.

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie annuelle des comptes fragiles au 31 décembre – qu'ils aient été fragiles toute l'année ou non – ; cette méthode est plus simple pour les systèmes d'information, n'entraîne pas d'écart statistique significatif, et induit une prise en compte par les établissements des situations naissantes de fragilité avérée.

*Objectif : connaître la proportion de comptes en situation de fragilité financière qui ont effectivement bénéficié des mesures de plafonnement.*

**Q40.** *Comment calculer le nombre de comptes de personnes ayant souscrit à l'offre spécifique et ayant bénéficié du plafonnement des frais d'incident au moins une fois sur l'année (indicateur 4\_8\_13) ?*

**Réponse :** L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes associés à des personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière, et bénéficiaires de l'offre spécifique, au 31 décembre de l'année considérée ;
- (ii) sur lesquels ont été effectivement payés dans l'année des frais appartenant aux catégories listées à l'indicateur 4\_8\_4 ;
- (iii) lesdits frais ayant été effectivement réduits par application du plafonnement, sur au moins un mois de l'année considérée.

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie annuelle des comptes fragiles et bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre – qu'ils aient été fragiles et bénéficiaires toute l'année ou non – ; cette méthode est plus simple pour les systèmes d'information, n'entraîne pas d'écart statistique significatif, et induit une prise en compte par les établissements des situations naissantes de fragilité avérée.

*Objectif : connaître la proportion de comptes en situation de fragilité financière et bénéficiant de l'offre spécifique qui ont effectivement bénéficié des mesures de plafonnement.*

**Q41.** Comment calculer les indicateurs relatifs aux LEP et livrets A (indicateurs 4\_9\_0 et 4\_10\_0) ?

**Réponse :** L'établissement doit :

- (i) prendre tous les clients personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière, au 31 décembre de l'année considérée ; et
- (ii) comptabiliser le nombre de LEP et de Livrets A qui sont détenus par ces clients.

*Objectif : mesurer l'usage des produits d'épargne réglementée parmi la population en situation de fragilité financière, qui est supposée structurellement plus éligible.*

**Q42.** Comment calculer le nombre de crédits accordés par l'établissement (indicateur 4\_11\_0) ?

**Réponse :** Les définitions des différents types de crédit sont reprises du règlement BCE/2013/33, annexe II partie 2<sup>4</sup> : y sont notamment explicitées les définitions du crédit à la consommation, du crédit renouvelable, et du crédit immobilier.

L'établissement doit :

- (i) prendre tous les clients personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière, au 31 décembre de l'année considérée ; et
- (ii) comptabiliser tous les crédits associés à ces clients, y compris les crédits qui seront comptabilisés dans les indicateurs relatifs aux crédits à la consommation et aux crédits immobiliers.

*Objectif : analyser l'endettement des personnes fragiles.*

**Q43.** Comment calculer le nombre de crédits immobiliers accordés par l'établissement (indicateur 4\_11\_1) ?

**Réponse :** Selon la définition susmentionnée, les crédits immobiliers sont « les crédits octroyés pour l'investissement dans le logement à des fins d'utilisation personnelle ou de location, y compris la construction et l'aménagement. Cela inclut les crédits assortis d'une garantie portant sur une habitation qui sont utilisés pour l'achat immobilier et les autres crédits immobiliers effectués sur la base d'une garantie personnelle ou assortis d'une garantie portant sur d'autres formes d'actifs ».

L'établissement doit :

- (i) prendre tous les clients personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière, au 31 décembre de l'année considérée ; et
- (ii) comptabiliser tous les crédits immobiliers non échus au 31 décembre avec un capital restant dû, associés à ces clients.

*Objectif : analyser l'endettement des personnes fragiles.*

---

<sup>4</sup> <https://www.ecb.europa.eu/ecb/legal/pdf/02013r1071-20131127-fr.pdf>, dès la page 48.

**Q44.** Comment calculer l'encours moyen par emprunteur de crédits immobiliers restant à rembourser (indicateur 4\_11\_2) ?

**Réponse :** L'établissement doit :

- (i) prendre tous les clients personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière, au 31 décembre de l'année considérée ; et
- (ii) sommer le capital restant dû de tous les crédits immobiliers non échus au 31 décembre avec un capital restant dû, associés à ces clients ;
- (iii) diviser par le nombre de clients au (i).

*Objectif : analyser l'endettement des personnes fragiles.*

**Q45.** Comment calculer le nombre de crédits à la consommation hors découverts (indicateur 4\_11\_3) ?

**Réponse :** Les crédits à la consommation sont « les crédits accordés pour financer la consommation essentiellement personnelle de biens et de services » ; entrent dans cette catégorie les crédits-bails, les locations avec option d'achat (LOA) et les prêts sur gage. On retient ici les crédits engagés (ou actifs) et non les enveloppes accordées mais non utilisées.

L'établissement doit :

- (i) prendre tous les clients personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière, au 31 décembre de l'année considérée ; et
- (ii) comptabiliser tous les crédits à la consommation non échus au 31 décembre avec un capital restant dû, associés à ces clients.

*Objectif : analyser l'endettement des personnes fragiles.*

**Q46.** *Comment calculer le nombre de crédits renouvelables, hors découverts, parmi les crédits à la consommation (indicateur 4\_11\_4) ?*

**Réponse :** Selon la définition susmentionnée, les crédits renouvelables sont « les crédits qui présentent les caractéristiques suivantes :

- i) l'emprunteur peut utiliser ou retirer des fonds jusqu'à une limite de crédit approuvée au préalable sans donner de préavis au prêteur ;
- ii) le montant du crédit disponible peut augmenter ou diminuer en fonction des montants empruntés et remboursés ;
- iii) le crédit peut être utilisé à plusieurs reprises ;
- iv) il n'y a pas d'obligation de rembourser les fonds régulièrement.

*Les crédits renouvelables comprennent les montants obtenus dans le cadre d'une ligne de crédit qui n'ont pas encore été remboursés (encours). Une ligne de crédit est un contrat entre un prêteur et un emprunteur qui permet à l'emprunteur de bénéficier d'avances pendant une période déterminée et jusqu'à une certaine limite et de les rembourser comme il l'entend avant une date déterminée. Les montants disponibles dans le cadre d'une ligne de crédit qui n'ont pas fait l'objet d'un retrait ou qui ont déjà été remboursés ne doivent être pris en compte dans aucune catégorie de postes de bilan. Les crédits renouvelables excluent les crédits accordés dans le cadre de l'utilisation de cartes de crédit ».*

L'établissement doit :

- (i) prendre tous les clients personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière, au 31 décembre de l'année considérée ; et
- (ii) comptabiliser tous les crédits renouvelables non échus au 31 décembre avec un capital restant dû, associés à ces clients. On retient ici les crédits engagés (ou actifs), et non les enveloppes accordées mais non utilisées.

*Objectif : analyser l'endettement des personnes fragiles*

**Q47.** *Comment calculer l'encours moyen par emprunteur de crédits à la consommation restant à rembourser (indicateur 4\_11\_5) ?*

**Réponse :** L'établissement doit :

- (i) prendre tous les clients personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles en situation de fragilité financière, au 31 décembre de l'année considérée ; et
- (ii) sommer le capital restant dû de tous les crédits à la consommation – y compris les crédits renouvelables, pour la seule partie engagée (et non l'enveloppe accordée) – non échus au 31 décembre avec un capital restant dû, associés à ces clients ;
- (iii) diviser par le nombre de clients au (i).

*Objectif : analyser l'endettement des personnes fragiles.*

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

**V - INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES NÉCESSAIRES À LA PRODUCTION D'INDICATEURS SUR L'INCLUSION BANCAIRE**

**1. Nombre de cartes de paiement à autorisation systématique, ventilé par département et par âge**

Département 1  
Détenteur de moins de 26 ans  
Détenteur de 26 ans et plus  
Département 2  
Détenteur de moins de 26 ans  
Détenteur de 26 ans et plus  
...

**2. Nombre de cartes de paiement à autorisation systématique émises dans l'année, ventilé par région et par âge**

Département 1  
Détenteur de moins de 26 ans  
Détenteur de 26 ans et plus  
Département 2  
Détenteur de moins de 26 ans  
Détenteur de 26 ans et plus  
...

*Q48. Quelles cartes de paiement à autorisation systématique doivent faire l'objet d'une remontée dans le cadre de la collecte de l'Observatoire (indicateurs 5\_1 et suivantes) ?*

**Réponse :** On recense ici l'ensemble des cartes de paiement à autorisation systématique (CPAS) détenues par des personnes physiques agissant à des fins non professionnelles, que ces dernières soient mineures ou non. Ainsi, cet indicateur ne se limite pas aux CPAS proposées dans le cadre de la procédure du droit au compte ou dans le cadre de l'offre spécifique, ou encore à celles associées à des personnes physiques en situation de fragilité financière.

Par ailleurs, le nombre de cartes émises au cours de l'année est le nombre de cartes émises à la suite d'un nouveau contrat ; les renouvellements de contrat ne doivent pas être pris en compte.

Enfin, les CPAS en opposition doivent être comptabilisées, dès lors qu'il n'y a pas de modification du contrat.

**Q49.** *Quel critère détermine le rattachement des cartes de paiement à autorisation systématique à un département (indicateurs 5\_2\_DD et suivantes) ?*

**Réponse :** La référence à retenir est le guichet émetteur. Pour les banques en ligne, les établissements peuvent retenir le département de leur siège social.

**Q50.** *Comment déterminer l'âge d'un titulaire d'une carte de paiement à autorisation systématique (indicateurs 5\_2\_DD\_A et 5\_2\_DD\_B et suivantes) ?*

**Réponse :** Il s'agit de l'âge du titulaire au 31 décembre de l'année considérée.