

## **POLITIQUE D'ENGAGEMENT EN FAVEUR DES CLIENTELES FRAGILES OU VULNERABLES**

Adoption par le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Nord Europe	Février 2019
Révision 1 – description des critères de détection de la fragilité financière	Juin 2020
Révision 2 – Exonération des frais d'irrégularité et d'incident de paiement	Août 2020
Révision 3 – Ajustement des critères de détection de la fragilité financière	Novembre 2020

### **Préambule**

Le Crédit Mutuel Nord Europe est la banque de tous les clients et reste attentif à accompagner ceux qui traversent des situations de vie difficiles que celles-ci soient structurelles, sociales ou conjoncturelles. La diversité des situations de fragilité peut entraîner une précarité financière nécessitant la mise en place d'une stratégie à l'écoute des populations concernées.

Dans le cadre de cette démarche, les entités du Crédit Mutuel Nord Europe, actrices responsables de l'écosystème économique dans lequel elles évoluent, s'engagent au travers d'un plan d'actions concrètes dans le respect des valeurs mutualistes, des règles d'éthique professionnelle et de déontologie.

Cette politique décrit l'ensemble des engagements du Crédit Mutuel Nord Europe en faveur de l'inclusion bancaire des clients en situation de fragilité.

Le cadre réglementaire, fortement renforcé depuis 2014, structure les actions à mettre en place pour identifier, accompagner et protéger la clientèle fragile.

Les mesures prises pourront faire l'objet de révision chaque fois que le groupe le jugera nécessaire.

***Le Crédit Mutuel Nord Europe développe un dispositif favorisant l'inclusion bancaire auprès des clientèles identifiées comme fragiles ou vulnérables. Les offres et services proposés à ces clientèles sont adaptés à chaque situation.***

***Ces engagements concernent la Clientèle fragile financièrement et la clientèle vulnérable.***

**Le cadre : un dispositif législatif complété de préconisations de l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire.**

Les autorités ont favorisé la mise en place d'un dispositif législatif destiné à promouvoir l'inclusion bancaire et la limitation des frais d'incidents.

Ces dispositions sont complétées par les préconisations émises par l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire (OIB) et les recommandations de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) ainsi que les engagements professionnels.

A ce jour, les établissements de crédit identifient les personnes vulnérables et en situation de fragilité financière sur la base d'indicateurs spécifiques afin de leur proposer l'offre réglementaire la mieux adaptée à leur situation.

## Les dispositifs en faveur de la clientèle fragile ou vulnérable

Trois équipements réglementaires, composés d'un ensemble de produits et services essentiels du quotidien, coexistent aujourd'hui :

- le Droit au Compte (DAC) avec l'offre de Services Bancaires de Base (SBB),
- les Prestations de Base (PdB),
- et l'Offre Clientèle Fragile (OCF) dénommée CM Facil'Accès

Ces offres sont portées à la connaissance du public sur notre site internet et sont présentées dans les dépliants tarifaires afin d'assurer leur promotion.

Au-delà des obligations réglementaires, le Crédit Mutuel Nord Europe s'engage en améliorant toujours les contenus des offres et en renforçant la prise en charge des personnes en situation de fragilité ou vulnérable.

### 1. Pour la clientèle fragile financièrement

#### ➤ Investir dans les systèmes de détection des personnes fragiles financièrement

La définition des clients financièrement fragiles est fixée par des critères réglementaires (article R. 312-4-3 du code monétaire et financier) dont certains sont communs à l'ensemble des établissements bancaires :

- les clients inscrits au Fichier Central des Chèques impayés de la Banque de France (FCC) durant 3 mois consécutifs pour interdit bancaire ou usage abusif carte.
- les clients en situation de surendettement, à partir de la date de recevabilité de leur dossier et pendant toute la durée du plan.

D'autres critères, plus génériques, sont définis par les banques afin d'adapter au mieux les solutions à proposer à leur clientèle.

Ainsi, au Crédit Mutuel Nord Europe, la situation de fragilité financière des clients particuliers est également appréciée par le conseiller en fonction du niveau de ressources domiciliées. Au CMNE, ce niveau de ressources est fixé à 1,25 fois le seuil de pauvreté des Hauts de France pour une personne seule<sup>1</sup> et 2,25 fois pour les Groupes famille d'au moins deux personnes.

Et s'ils présentent des irrégularités de fonctionnement de compte ou des incidents de paiement répétés, entraînant la perception de frais<sup>2</sup> > à 160 € sur 3 mois consécutifs ou lorsque leur nombre est de cinq au cours d'un même mois. Dans ce dernier cas, le client est considéré comme étant en situation de fragilité financière pour une durée minimale de 3 mois.

La proposition spontanée de l'offre CM Facil'Accès est ouverte à tous les clients dès lors qu'une situation de fragilité financière apparaît.

Les modalités de détection sont évolutives pour s'adapter en permanence aux critères réglementaires. Ainsi, tout nouveau critère de détection de la fragilité financière défini par la réglementation sera intégré dans le dispositif.

#### ➤ Adapter les produits et services aux attentes des personnes fragiles financièrement

L'offre CM Facil'Accès comprend, en plus du contenu réglementaire et sans changement de tarif :

---

<sup>1</sup> Au 1<sup>er</sup> janvier 2020, dans les Hauts de France, le seuil de pauvreté pour 1 personne seule est fixé à 11.712€/an.

<sup>2</sup> Détail des frais concernés : les commissions d'intervention, les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision, les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision, les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision, les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques, les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire, les frais d'opposition (blocage) de la carte par la Banque (= correspondent aux frais de l'information préalable, hors frais de saisie)

- un service de banque à distance comprenant un outil de gestion budgétaire « TOP Infos » et la gestion complète des opérations - y compris les virements externes et la mise à disposition des documents dématérialisés dans l'espace personnel du client.

En 2019, ces gammes de produits ont été complétées par des services additionnels :

- la possibilité de bénéficier de l'avance des frais de soins pour les clients assurés en complémentaire santé auprès des Assurances du Crédit Mutuel (ACM),
- la promotion de la souscription au Livret d'Épargne Populaire et au Livret Jeune dans les conditions prévues par la réglementation,
- un nombre de prélèvements, de virements et de chèques de banque sans restriction,
- la mise à disposition gratuite de la solution d'authentification forte Digipass pour se connecter à la banque à distance conformément aux normes techniques DSP2, pour les clients ne possédant pas de smartphones compatibles à l'authentification forte,
- La possibilité de mise en place de plan d'apurement en cas de débit en compte afin de mieux accompagner nos clients en situation de fragilité financière.

#### ➤ **Agir sur les frais d'incidents**

Les frais d'incidents et d'irrégularités de fonctionnement de compte sont **plafonnés à 25 € par mois** pour tous les clients en situation de fragilité financière depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Le Crédit Mutuel Nord Europe a choisi d'appliquer à partir du 24 août 2020 **l'exonération totale des frais d'irrégularité de fonctionnement de compte et d'incidents de paiement**<sup>2</sup> en faveur des clients détenteurs de l'offre CM Facil'Accès.

#### ➤ **Favoriser un meilleur accompagnement des personnes fragiles financièrement**

Le Crédit Mutuel Nord Europe privilégie le rapport humain en valorisant le rôle du Conseiller Clientèle et veille à :

- favoriser la connaissance de l'offre par les personnes potentiellement concernées ;
- augmenter la fréquence de sollicitation de la clientèle fragile par l'envoi d'une relance à la proposition de souscription à l'offre dédiée,
- étendre aux personnes fragiles titulaires de l'offre CM Facil'Accès le contact annuel imposé par la Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement aux clients SBB-DAC<sup>3</sup>.

Lors de cet entretien, le conseiller de clientèle s'assure de l'adéquation de l'offre à la situation de son client.

#### ➤ **Etre présent auprès de nos clients lors de situations de vie difficiles grâce à des dispositifs renforcés**

##### Prendre en charge les personnes en situation de surendettement

La prévention et le traitement du surendettement sont inscrits dans les actions historiques de solidarité, de mutualisme et de proximité du Crédit Mutuel Nord Europe et font intrinsèquement partie du modèle de notre Banque.

Aussi, un service dédié, composé de collaborateurs expérimentés, guide les clients en difficultés financières susceptibles d'être éligibles à une procédure de surendettement. En effet, pour chaque situation, faisant l'objet d'une procédure de recouvrement amiable, une analyse est réalisée avec le client afin d'identifier l'origine des difficultés et ainsi formaliser différentes pistes de régularisation de sa situation. Cette démarche vise à accompagner le client en difficultés financières dans la recherche de solutions et ainsi, prévenir le risque de surendettement.

La **Caisse solidaire du Crédit Mutuel Nord Europe** a été créée en 2005 pour lutter contre l'exclusion bancaire et spécifiquement sur l'accès au crédit. Elle s'inscrit dans le cadre de la loi de programmation sur la cohésion sociale, dite Loi Borloo de 2005, et permet aux personnes qui sont exclues du crédit d'obtenir un prêt. Alliant expertise sociale et financière, son but est d'accompagner de vrais projets de vie et d'assurer un meilleur avenir aux plus

<sup>3</sup> SBB : service bancaire de base ; DAC : droit au compte

démunis.

Pour fonctionner, la Caisse solidaire s'appuie sur deux réseaux de partenaires :

- le premier comprend des organismes ou structures sociales du type CCAS, missions locales ou structures à dimension régionale voire nationale, comme les Restos du Cœur, les Familles Rurales, la Croix Rouge, le Secours Populaire, le Secours Catholique..., ainsi que des associations et/ou entreprises du monde de la formation et de l'insertion,
- le second repose sur les caisses locales du Crédit mutuel au sein desquelles se trouve un Conseil d'administration et un ambassadeur qui par leur implication, relaient localement l'action de la Caisse solidaire sur les sept départements du CMNE.

L'organisation de la Caisse solidaire repose sur l'établissement de conventions qui fixent les bases d'un engagement tripartite entre le demandeur de micro-crédit, le partenaire et la Caisse solidaire. Son activité est exclusivement consacrée au microcrédit personnel. Le microcrédit, est un crédit à la consommation d'un montant de 300 à 5 000 euros et d'une durée de 6 à 60 mois, réservé aux exclus du crédit.

Pour être éligible, la personne accompagnée doit réunir trois conditions :

- être en exclusion bancaire,
- avoir un projet de vie à financer qui lui permette de s'insérer socialement ou professionnellement ou encore d'améliorer ses conditions de vie (logement.....),
- être socialement accompagnée, c'est-à-dire bénéficier d'un soutien qui sécurise la bonne fin du projet de vie.

A titre d'exemples, les projets ou besoins éligibles concernent :

- mobilité : permis de conduire, achat d'un véhicule... (80 % des dossiers mis en place)
- formations : aide-soignant, conducteur poids lourds, CAP coiffure...
- équipement du logement : achat de mobilier de première nécessité (réfrigérateur, table et chaise, lit...)
- logement : frais d'agence, caution/dépôt de garantie, changement de chaudière...
- santé : soins dentaires, lunettes, prothèses auditives...
- évènements familiaux : frais de justice, frais d'obsèques

Par ailleurs, la **Fondation CMNE** s'engage dans la formation et la lutte contre les exclusions, qu'elles soient liées au handicap, à la maladie, qu'elles soient sociales ou économiques. Elle participe à des projets d'insertion sociale ou professionnelle ou encore à des actions de soutien aux malades ou personnes handicapées.

A ce titre, elle accompagne depuis 2011 l'association Réseau Etincelle sous la forme du mécénat financier et de compétence. Elle finance deux à trois formations par an proposées par Réseau Etincelle sur tout le territoire des Hauts de France, formations qui prennent en charge des jeunes en grande difficulté d'insertion. Les collaborateurs du CMNE participent à ces formations en animant des ateliers d'éducation financière. Dans ce cadre ils abordent en particulier les notions de base de la gestion de budget, de l'épargne et du crédit et expliquent les démarches d'ouverture d'un compte. Ils apportent méthodologie et conseils. Elle soutient également depuis 2017 le dispositif Squad Emploi du Réseau Alliance. Outre un don annuel correspondant à l'accompagnement d'un groupe de 7 jeunes diplômés en difficulté dans leur recherche d'emploi, des collaborateurs s'engagent à parrainer les participants et à les aider dans leur démarche vers l'emploi.

La Fondation CMNE agit également régulièrement en faveur de l'inclusion sociale et professionnelle à travers des mécénats plus ponctuels. A ce titre, elle soutient en 2020 le programme Entrepreneurs dans la ville porté par l'association Sport dans la Ville Hauts de France pour l'accompagnement de jeunes adultes de condition modeste dans leur projet de création d'entreprise. Elle a accompagné l'association Multicité à Saint Quentin (2019) qui vient en aide par divers moyens à une population fragile, La Cravate Solidaire à Lille (2018) pour l'accompagnement à l'emploi de personnes en grande difficulté, l'association Artois Insertion Mobilité Emploi qui propose des solutions de mobilité à des personnes en parcours d'insertion (2017), ou encore l'association Synapse Insertion à Amiens qui propose des formations professionnalisantes dans différents domaines

## **2. Pour la clientèle vulnérable**

Etre une banque responsable, c'est agir contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion pour aider les personnes vulnérables qui constituent aujourd'hui une population d'une grande diversité.

Le principe prépondérant et distinctif du Crédit Mutuel Nord Europe porte sur l'absence de commissionnement pour les fonctions commerciales des réseaux. Cette règle favorise la recherche de l'offre la plus adaptée à la clientèle concernée.

### Dispositif en faveur des majeurs protégés

Le Crédit Mutuel Nord Europe apporte une attention particulière à celles et ceux qui font l'objet d'une mesure de protection pour les accompagner dans les meilleures conditions de sécurité tant dans leur vie quotidienne que pour la gestion de leur patrimoine. Cette démarche passe par l'identification et l'enregistrement de la mesure de protection<sup>4</sup> par les Conseillers de Clientèle formés pour assurer un accueil personnalisé.

Une offre de service modulable « Vie Quotidienne » est adaptée à chaque régime de protection :

- Un compte-courant de fonctionnement autorisant toutes les opérations courantes nécessaires à la gestion du Majeur Protégé. En fonction de la mesure prononcée, les pouvoirs dudit Majeur sont étalonnés conformément à la décision du Juge des Tutelles.
- Une carte de retrait Vie Quotidienne permettant uniquement le retrait du solde disponible sur le compte de rattachement, compte ne pouvant autoriser d'autre opération que le virement à l'initiative du Mandataire pour gérer la disponibilité de l'argent de poche et ledit retrait. Le solde disponible du compte est ainsi mis à disposition sans besoin d'un code.
- Une carte de paiement spécialement paramétrée pour permettre paiements et retraits avec contrôle de solde.

Le Crédit Mutuel Nord Europe a choisi d'exonérer les comptes des Tiers Protégés des frais forfaitaires de gestion, des commissions d'intervention et de faire bénéficier de réductions tarifaires les détenteurs de l'offre globalisée. Selon le code de déontologie du Groupe, il est attendu des collaborateurs qu'ils s'interdisent tout acte de discrimination et qu'ils observent en toutes circonstances un comportement bienveillant, professionnel et responsable vis-à-vis des clients et des sociétaires, en s'abstenant notamment de toute attitude ou de tout acte ostentatoire ou de nature vexatoire qui pourrait laisser supposer qu'ils agissent à raison d'opinions ou de préjugés discriminatoires.

## **3. Formation et information spécifiques pour les collaborateurs**

Pour garantir l'effectivité de la mise en œuvre du dispositif de protection de la clientèle fragile, le Crédit Mutuel Nord Europe assure une formation de l'ensemble des collaborateurs en contact avec la clientèle au moyen de supports dédiés (différents dispositifs pédagogiques).

---

<sup>4</sup> Accompagnement pour la gestion du budget familial, sauvegarde de justice sans nomination de mandataire spécial, sauvegarde de justice dite médicale, sauvegarde de justice avec nomination de mandataire spécial, curatelle simple, curatelle renforcée, et tutelle.