

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
Révision 4 – Adhésion au Crédit Mutuel Alliance Fédérale	Janvier 2022

Préambule

Le 1er janvier 2022, la fédération Crédit Mutuel Nord Europe a rejoint Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Le Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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, à l'instar de toutes les entités du Crédit Mutuel Alliance Fédérale, actrices responsables de l'écosystème économique dans lequel elles évoluent, le Crédit Mutuel Nord Europe s'engage 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 Alliance Fédérale 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 Alliance Fédérale 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 (les majeurs protégés et les personnes faisant face au décès d'un proche).

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.

1. La gouvernance

Pour garantir l'effectivité de la mise en œuvre des obligations réglementaires concernant la protection de la clientèle fragile et vulnérable, et promouvoir l'inclusion bancaire, le Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est doté d'un dispositif de gouvernance centrale et locale.

Au niveau central, le pilotage est assuré par le Comité des Directeurs Généraux des réseaux ainsi que par un Comité dédié aux travaux en faveur des Clientèles Fragiles et Vulnérables placé sous l'égide de la Direction Générale Groupe assistée des représentants des directions commerciales, conformité, informatique et responsabilité sociale et mutualiste (RSM).

Ce comité veille notamment à la mise en œuvre des préconisations et des bonnes pratiques émises par les Autorités. Un règlement interne définit les modalités de fonctionnement de ce comité dont la tenue est a minima semestrielle.

Les actions proposées par le Comité sont validées par le Comité des Directeurs Généraux des réseaux.

Un rapport annuel présentant les résultats des différents projets est soumis à l'approbation des membres du Conseil d'Administration du Groupe. Il est intégré dans la Déclaration de Performance Extra-financière du Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Un réseau national des Correspondants constitue l'échelon relai local de la gouvernance dédiée à l'inclusion bancaire. Il assiste le réseau dans la mise en œuvre des dispositifs de protection de la clientèle fragile et participe activement aux modules de formation déployés auprès des réseaux, ainsi qu'aux contrôles.

2. Dispositif en faveur de la clientèle fragile ou vulnérable

Pour la clientèle fragile financièrement

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.

Le Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'engage au-delà des obligations réglementaires en développant les dispositifs de détection de la fragilité financière, en améliorant toujours les contenus des offres et en renforçant la prise en charge des personnes en situation de fragilité ou vulnérables.

➤ 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 personnes inscrites pendant trois mois consécutifs au fichier central des chèques de la Banque de France pour un chèque impayé ou une déclaration de retrait de carte bancaire,
- les personnes surendettées à partir de la date de recevabilité de leur dossier de surendettement et pendant toute la durée du plan,
- les personnes inscrites au fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) suite à des impayés sur prêt(s) et/ou à un découvert non régularisé,
- les clients dont la situation présente une dégradation entraînant un risque de défaut de paiement majeur,

- les clients dont le compte enregistre pendant trois mois consécutifs plus de 120€ de frais¹ ou lorsque leur nombre est supérieur ou égal à 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 trois mois) et dont le montant des ressources est inférieur, pour une personne seule, à 2,65 fois le montant du RSA².

Crédit Mutuel Alliance Fédérale améliore son dispositif en vue d'élargir ces critères à l'ensemble des frais d'incidents inclus dans le périmètre du plafonnement³. Tout nouveau critère de détection de la fragilité financière défini par la réglementation sera intégré dans le dispositif.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale mène des travaux fondés sur des indicateurs issus de la connaissance des clients pour élargir le périmètre de détection de la fragilité financière en amont de la situation avérée et intervenir à titre prédictif dès les premiers signes d'alertes d'une dégradation de la situation.

Par ailleurs, 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.

➤ **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 :

- la gratuite des frais d'incidents⁴,
- un service de banque à distance comprenant un outil de gestion budgétaire 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.
- 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.
- une deuxième carte de paiement à autorisation systématique offerte dans le cadre d'un compte joint.

➤ **Agir sur les frais d'incidents**

Au titre des mesures d'urgence adoptées pendant la période de crise sanitaire, une exonération totale des frais d'incidents a été mise en place en faveur des clients détenteurs de ces offres. Crédit Mutuel Alliance Fédérale a choisi de pérenniser cette mesure. Ces frais⁵ sont définitivement supprimés pour tous les clients titulaires des offres Facil'Accès/Service Accueil. Ces offres s'accompagnent d'un mécanisme de revue périodique avec le client dans le but de lui permettre autant que possible de sortir de sa situation de fragilité financière et de retrouver une offre

¹ Détail des frais inclus : 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 décision de retrait de carte de paiement, les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques, les frais d'opposition (blocage) de la carte par la Banque.

² Montant du RSA au 01/04/21 : 565,34€.

³ Voir note 1 supra.

⁴ Voir note 1 supra

⁵ Frais concernés au 2 supra et les frais de saisie administrative à tiers détenteur et frais de saisie-attribution

classique et complète. Des rendez-vous programmés automatiquement et des relances régulières sont à l'étude pour s'intégrer au dispositif global.

Pour les clients détectés en situation de fragilité financière, et conformément aux engagements professionnels, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a mis en place le plafonnement des frais d'incidents à hauteur de 25 € / mois dès le 2 janvier 2019.

A l'instar des autres clients, les personnes fragiles financièrement sont informées sur leur espace personnel de banque à distance comme sur l'application mobile des prochaines opérations⁶ qui vont être débitées sur leur compte.

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

Le Crédit Mutuel Nord Europe, à l'instar de l'ensemble des entités du Crédit Mutuel Alliance Fédérale, privilégie le rapport humain en valorisant le rôle du Conseiller Clientèle et veille à :

- 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-DAC⁷.

Lors de cet entretien, le conseiller de clientèle s'assure de l'adéquation de l'offre à la situation de son client. Dans cette démarche, le rôle du conseiller clientèle est essentiel. En contact régulier avec son client, il sera le plus à même de l'accompagner à traverser ces périodes difficiles. De plus, formés aux offres destinées à la clientèle fragile, les conseillers clientèle des réseaux sont à même de trouver des réponses adaptées à chaque cas particulier. Il peut aussi orienter son client vers les Points Conseils Budget dont la liste est diffusée en interne comme sur les sites internet de la Banque.

➤ **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 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

⁶ Prélèvements, virements et frais d'incidents à venir

⁷ SBB : service de base bancaire ; DAC : droit au compte

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.

3. 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.

4. Dispositif en faveur des majeurs protégés

Le Crédit Mutuel Nord Europe, à l'instar de l'ensemble des entités du Crédit Mutuel Alliance Fédérale, 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 protection⁸ 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.

5. Personnes faisant face à un décès : un accompagnement offert pour les démarches administratives

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a volontairement développé un service d'assistance pour les clients faisant face à un décès dans leur entourage et/ou pour les proches des clients décédés.

Ces moments de vie difficiles peuvent générer des situations de vulnérabilité dont les conséquences peuvent être multiples.

Afin de faciliter les démarches administratives et la gestion de la succession, Crédit Mutuel Alliance Fédérale met en relation les personnes concernées avec un gestionnaire dédié. Elles bénéficient d'une attention particulière grâce au service ADD (Assistance aux démarches administratives après décès) totalement gratuit quel que soit le montant de la succession, et le statut des ayants droit : client ou non-client.

Lors d'un rendez-vous téléphonique, la liste des organismes à contacter pour avertir du décès est établie, ainsi que les courriers à envoyer dont l'ayant droit dispose selon ses choix et sa situation.

En complément, Crédit Mutuel Alliance Fédérale proposera un univers dédié à la gestion de succession via l'espace personnel banque à distance permettant aux ayants droit le suivi du dossier et l'accès à l'ensemble des correspondances.

6. Formation et information spécifiques pour les collaborateurs

Par principe, et 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

⁸ 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.

ostentatoire ou de nature vexatoire qui pourrait laisser supposer qu'ils agissent à raison d'opinions ou de préjugés discriminatoires.

Pour garantir l'effectivité de la mise en œuvre du dispositif de protection de la clientèle fragile, Crédit Mutuel Alliance Fédérale assure une formation pérenne de l'ensemble des collaborateurs des réseaux au moyen de supports dédiés et par l'intermédiaire du réseau national des Correspondants en contact avec les chargés de clientèle.

Le Comité dédié aux travaux en faveur des Clientèles Fragiles ou Vulnérables est en charge d'assurer la cohérence et le suivi du dispositif d'information et de formation des réseaux.