

INFO PRESSE – Réaction au rapport de l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire 2021

Source : FBF, 22/06/2022



L'inclusion financière est un enjeu majeur du modèle français de banque relationnelle. Ce modèle, qui repose sur une proximité relationnelle avec l'ensemble des clients, un accompagnement personnalisé, permet, par différentes actions, comme le programme de la profession d'éducation financière et budgétaire les [Clés de la banque](#), la mise en place de l'application Pilote Budget, les Points Conseil Budget, des partenariats associatifs, d'encourager les clients à anticiper les situations difficiles, et les accompagner pour trouver des solutions en cas de difficultés financières et recouvrer ainsi un équilibre budgétaire pérenne.

Les chiffres mis en avant dans le [rapport de l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire \(OIB\)](#), qui dépend de la Banque de France, soulignent la pertinence des mesures mises en place par les banques, les pouvoirs publics, les associations et acteurs sociaux, pour l'accompagnement des personnes financièrement fragiles :

- 89% des clients identifiés comme fragiles financièrement en 2021 par les banques l'ont été au titre de critères préventifs. 4,1M de personnes bénéficient d'un plafonnement automatique des frais d'incident au 31 décembre 2021 (contre 3,8M fin 2020). Cela reflète avant tout la pertinence du mécanisme de détection par les banques, le volume d'incidents bancaires étant resté quant à lui à des niveaux bas inférieurs à 2019.
- Une forte dynamique de souscription à l'offre spécifique : l'augmentation est de 15% du nombre de bénéficiaires de l'offre spécifique – OCF (près de 700 000 personnes, soit 90 000 de plus que l'année précédente) mais c'est + 80% depuis début 2019.
- 42% des clients identifiés comme fragiles ont bénéficié au moins une fois dans l'année du plafonnement des frais, la proportion étant de 30% pour les souscripteurs de l'OCF. Ces chiffres prouvent qu'une majorité des clients fragiles n'a pas d'incident de paiement, ou qu'ils sont inférieurs aux plafonds. Les frais bancaires totaux (services bancaires – moyens de paiement, services bancaires, tenue de comptes etc. – et frais d'incidents) pour les clients identifiés comme fragiles financièrement ont encore diminué (- 10% par rapport à l'année précédente). Pour les seuls frais d'incidents, ceux-ci sont en baisse de 17%.

- Le nombre de dossiers de surendettement déposés auprès de la Banque de France est demeuré inférieur aux dépôts de 2019, avec 120 975 dossiers en 2021, contre 143 091.
- La procédure de droit au compte a également été moins utilisée (-2,7%).
- Parallèlement à cela, les microcrédits personnels et professionnels accordés en 2021 ont augmenté respectivement de 7,2% et 4,3%.

Ces chiffres encourageants sont dus à la multiplication des actions menées par l'ensemble des acteurs de l'inclusion bancaire. Ils témoignent également de la volonté des banques d'agir quotidiennement auprès de leurs clients qui rencontrent des difficultés : en leur proposant une offre clientèle fragiles, mais aussi des offres d'entrée de gamme, en les rencontrant pour trouver des solutions face aux difficultés, en informant sur les points conseils budget ou d'autres dispositifs d'accompagnement budgétaire, en travaillant sans relâche avec le monde associatif.

Les chiffres le prouvent : les banques veulent être à l'écoute de leurs clients, dans les bons et les mauvais moments. Elles sont résolument engagées pour trouver avec leurs clients des solutions. Le modèle français de banque relationnelle permet ainsi une forte inclusion, l'immense majorité de la population ayant accès aux services bancaires ; la prévention du surendettement ; des produits bancaires adaptés à l'évolution des besoins et des situations, le développement d'offres permettant de protéger les clients et de réduire les risques d'incidents et donc de frais. Le rapport de l'OIB démontre la nécessaire mobilisation de chaque acteur de l'inclusion financière.



Informations réservées aux adhérents de la FBF - Confidentiel sauf mention contraire.