

POLITIQUE D'ENGAGEMENT EN FAVEUR DES CLIENTELES FRAGILES OU VULNERABLES

Préambule

Le Crédit Mutuel Océan 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 de solutions adaptées aux populations concernées.

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

Cette politique décrit l'ensemble des engagements spécifiques du Crédit Mutuel Océan en faveur de l'inclusion bancaire des clients en situation de fragilité, et vient compléter les autres dispositifs de protection de la clientèle visant à encourager les comportements respectueux des intérêts des clients et des bonnes pratiques commerciales.

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 s'appliquent à l'ensemble du groupe Crédit Mutuel Océan. Elles pourront faire l'objet de révision chaque fois que le Crédit Mutuel Océan le jugera nécessaire.

Le Crédit Mutuel Océan développe un dispositif favorisant l'inclusion bancaire auprès des clientèles identifiées comme fragiles ou vulnérables.

Ces engagements concernent la Clientèle fragile financièrement et la clientèle vulnérable (notamment 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.

La gouvernance : le comité de direction s'appuie sur un groupe de travail clientèles fragiles ou vulnérables

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 Océan s'est doté d'un dispositif de gouvernance centrale.

Un groupe de travail dédié au suivi des clientèles fragiles veille notamment à la mise en œuvre des préconisations et des bonnes pratiques émises par les Autorités. Le pilotage global est assuré par le comité de direction du Crédit Mutuel Océan.

Les dispositifs en faveur de la clientèle fragile ou vulnérable

1. 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 Facil'Accès pour le réseau Crédit Mutuel.

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

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

➤ **Identifier les personnes fragiles financièrement.**

Le Crédit Mutuel Océan communique en toute transparence sur les critères de détection automatique des clientèles fragiles financièrement. Conformément à la réglementation, un client est considéré fragile financièrement s'il se trouve dans l'une des situations suivantes dont le Crédit Mutuel Océan a connaissance :

- Inscrit au Fichier central des chèques impayés (FCC) de la banque de France pendant 3 mois consécutifs
- Inscrit au Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) consécutivement à des impayés sur prêt, un découvert non régularisé
- Déclaré en recevabilité de la demande de surendettement (information FICP)

De même, un client est considéré comme fragile financièrement si le compte enregistre pendant 3 mois consécutifs un total de plus de 120€ de commission d'intervention et si le montant des ressources portées au crédit du compte pour une personne seule est inférieur à 2,65 fois le montant du RSA⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Montant du RSA au 01/04/2020 : 564,78€

Tout nouveau critère de détection de la fragilité financière défini par la réglementation sera intégré dans le dispositif.

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

Le Crédit Mutuel Océan améliore son dispositif d'identification de la fragilité financière en élargissant la base de critères spécifiques de détection. La proposition spontanée de l'offre Facil'Accès est ouverte à tous les clients dès lors qu'une situation de fragilité financière apparaît.

Par ailleurs, des travaux fondés sur des indicateurs issus de la connaissance de nos clients sont engagés pour intervenir à titre prédictif dès les premiers signes d'alertes d'une dégradation de la situation.

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

L'offre Facil'Accès comprend au prix de 3 € /Mois :

- un compte courant
- une carte de paiement à autorisation systématique
- des moyens de paiement complémentaires : prélèvements, 4 virements SEPA par mois et 2 chèques de banque par mois
- un accès aux services de banque à distance
- un système d'alertes sur le solde du compte
- un plafonnement des commissions d'intervention.

Pour mieux accompagner le client, le Crédit Mutuel Océan pratique une réduction de 50 % sur l'ensemble des frais d'incidents bancaires en anticipation de leur plafonnement global.

Cette offre réglementaire est enrichie par des services optionnels :

- 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 souscription au Livret d'Épargne Populaire et au Livret Jeune dans les conditions prévues par la réglementation.

Pour les clients titulaires de l'offre Facil'Accès, le double plafonnement mensuel et annuel des frais d'incidents vient compléter ce dispositif.

De plus, toutes les personnes détectées fragiles financièrement mais n'ayant pas souscrit l'offre Facil'Accès, bénéficient automatiquement d'un plafonnement mensuel sur ces mêmes frais d'incident.

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

Le Crédit Mutuel Océan 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 Facil'Accès, le rendez-vous annuel imposé par la Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement aux clients Service de Base Bancaire-Droit Au Compte.

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 est essentiel. En contact régulier avec son client qu'il connaît bien et à son écoute, il sera le plus à même de l'accompagner à traverser ces périodes difficiles et à favoriser le retour à une situation financière plus équilibrée. De plus, sensibilisé aux offres destinées à la clientèle fragile, le conseiller dispose des éléments permettant de proposer des réponses adaptées à chaque cas particulier.

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

Prendre en charge les personnes en situation irrégulière et/ou 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 Océan, et font intrinsèquement partie du modèle de notre Banque.

En complément des dispositifs existants en caisse locale, le Crédit Mutuel Océan s'appuie sur des plateformes dédiées, composées de collaborateurs spécialisés, qui prennent en charge les clients éligibles. Pour chaque situation identifiée et prise en charge, une analyse précisant l'origine et les causes est réalisée avec le client afin de formaliser les différentes pistes de résolution et accompagner le client.

Soutenir la distribution des offres de micro-crédits

Le Crédit Mutuel Océan permet à des clients en situation de fragilité de bénéficier d'un soutien financier en développant des partenariats avec plusieurs associations comme l'UDAF, La Croix Rouge, Emmaüs, le Secours Catholique ..., pour favoriser l'octroi de micro-crédits. Les objectifs liés à la distribution de micro-crédits sont de créer et consolider les emplois pour ceux qui en sont exclus (demandeurs d'emploi, bénéficiaires de minima sociaux, personnes handicapées ...).

Collecter des dons sur la plate-forme de financement participatif

Le Crédit Mutuel Océan s'appuie sur une plate-forme de financement participatif <http://cmocean.jadopteunprojet.com> pour aider un porteur de projet à majorer le montant de son apport personnel via une collecte de dons. Et ainsi accompagner tout projet sur son territoire.

Aider par Action Solidarité

Chaque conseil d'administration de caisse locale dispose d'un budget spécifique qui lui permet d'apporter une aide financière ponctuelle à ses clients sociétaires en grande difficulté, victimes d'accident de la vie ou à des associations œuvrant dans les domaines de la solidarité et du social.

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 Océan porte sur l'absence de commissionnement pour les fonctions commerciales des réseaux. Cette règle favorise la recherche de l'offre la plus adaptée aux besoins des clients concernés.

Dispositif en faveur des majeurs protégés

Le Crédit Mutuel Océan apporte une attention particulière à celles et ceux qui font l'objet d'une mesure de protection pour les accompagner dans leurs dépenses quotidiennes et dans la gestion de leur patrimoine. Cette démarche passe par l'identification et l'enregistrement de la mesure de protection pour assurer un accueil personnalisé.

Un ensemble de services adaptés 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 permettant uniquement le retrait du solde disponible sur le compte de rattachement, compte ne pouvant être alimenté qu'à l'initiative du Mandataire. 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
- une offre de téléphonie proposée à des Majeurs Protégés excluant la gestion à distance de l'abonnement et de ses différentes options ainsi que les dépassements de forfait.

Dispositif en faveur des personnes faisant face à un décès

Le Crédit Mutuel Océan 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, le Crédit Mutuel Océan 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.

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 Océan a planifié une formation pour ses salariés du réseau, et chaque collaborateur dispose d'une information pérenne au moyen de supports dédiés.