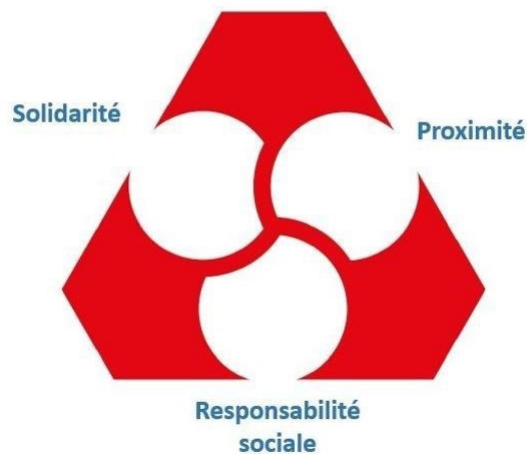


# POLITIQUE D'ENGAGEMENT EN FAVEUR DES CLIENTELES FRAGILES OU VULNERABLES : LA TRADUCTION D'UNE RAISON D'ETRE

## Préambule

***Le Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie (CM MABN) entend exercer son métier de bancassurance dans le respect de ses valeurs fondatrices, notamment en matière de solidarité et de responsabilité sociale.***

***Dans le cadre d'un modèle coopératif, le Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie dégage des moyens d'actions au service, non pas d'actionnaires, mais d'une raison d'être basée sur l'utilité à ses sociétaires et son territoire.***



Le CM MABN a pour mission de répondre aux besoins de ses sociétaires et de leur environnement économique et social.

En préambule de la charte éthique, le cadre de l'action des élus et salariés est ainsi posé : **« Chacun s'engage à ce que les sociétaires soient la référence de toutes ses actions, à être à leur écoute, les conseiller, les aider dans leurs projets et leurs difficultés ».**

Dans ce contexte, le CM MABN 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. Une écoute active, humaine, en proximité qui se matérialise au quotidien par une bienveillance qui maintient responsabilité et engagement des différentes parties, garantissant ainsi une non sanctuarisation des populations accompagnées, une volonté d'accompagnement (sans rentrer dans l'assistanat) respectant la dignité de ces personnes.

Nous revendiquons aussi un rôle pédagogique, éducatif dans le cadre de la relation à l'argent. Concrètement la manifestation de cette exigence bienveillante se réalise au travers d'une capacité maintenue par les chargés de clientèle à refuser toute demande qui conduirait à une situation non acceptable financièrement pour les clients.

Cette posture consiste aussi au travers d'une offre produit et d'une tarification adaptées à maintenir des repères fondamentaux dans le cadre d'un fonctionnement bancaire sain. Par exemple, la non-gratuité de la commission d'intervention pour les jeunes de moins de 26 ans.

Dans le cadre de cette démarche, les entités du CM MABN, 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.

## **POLITIQUE D'ENGAGEMENT EN FAVEUR DES CLIENTELES FRAGILES OU VULNERABLES : LA TRADUCTION D'UNE RAISON D'ETRE**

Cette politique décrit l'ensemble des engagements spécifiques du CM MABN 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 2013, structure les actions à mettre en place pour identifier, accompagner et protéger la clientèle fragile.

Les mesures prises s'appliquent à l'ensemble des entités du groupe sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires propres à chaque entité. Elles pourront faire l'objet de révision chaque fois que le Groupe CM MABN le jugera nécessaire.

***Le Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie développe un écosystème 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).***

***Concernant sa politique tarifaire et ses produits, il convient également de noter que le Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie s'attache à rendre cette politique plus claire et plus transparente :***

- ***en mettant en œuvre toutes les mesures nécessaires pour permettre aux clients de faire jouer la concurrence***
- ***en garantissant, dans une logique de vente loyale et responsable, un accès à des offres et services adaptés à chaque situation***
- ***en étant vigilant et mesuré dans la gestion et l'évolution des commissions d'incidents et d'irrégularités appliquées au quotidien sur les comptes de ses sociétaires clients.***

A titre d'illustration, le CM MABN a opté lors de la mise en place de la commission d'intervention, pour une approche forfaitaire/Jour et ce quel que soit le nombre d'opérations ayant rendu le compte en situation irrégulière. Le CM MABN applique depuis toujours, pour l'ensemble de sa clientèle, un montant plafonné inférieur à la réglementation.

La commission d'intervention est appréciée comme le temps d'analyse de la situation irrégulière quel que soit le nombre d'opérations et le traitement effectué au final : rejet ou acceptation des paiements.

Cette approche en fait une des pratiques les plus bienveillantes de la place.

### **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.

## **POLITIQUE D'ENGAGEMENT EN FAVEUR DES CLIENTELES FRAGILES OU VULNERABLES : LA TRADUCTION D'UNE RAISON D'ETRE**

### **La gouvernance : le conseil d'administration de la Fédération et le comité Risques Opérationnel et Sécurité**

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 CM MABN s'est doté d'un dispositif de gouvernance centrale.

*Le pilotage est assuré par le conseil d'administration de la Fédération ainsi que par un comité (Comité Risques Opérationnels et Sécurité) dédié au suivi des clientèles fragiles, sous l'égide de la direction générale.*

Ce comité veille notamment à la mise en œuvre des préconisations et des bonnes pratiques émises par les Autorités et valide les actions s'inscrivant dans le prolongement des orientations actées par le conseil d'administration de la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjouet Basse-Normandie.

Un règlement interne définit les modalités de fonctionnement de ce comité dont la tenue est a minima trimestrielle.

### **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 CM MABN 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.***

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

Le CM MABN s'est doté d'un dispositif d'identification de la fragilité financière permettant l'élargissement de la base des critères spécifiques de détection et une proposition plus spontanée de l'offre Facil'Accès à destination de tous les clients dès lors qu'une situation de fragilité financière apparaît.

Ces indicateurs sont issus de la connaissance clients et permettent :

- d'élargir le périmètre de détection de la fragilité financière en amont de la situation avérée
- d'intervenir à titre prédictif dès les premiers signes d'alertes d'une dégradation de la situation
- de surveiller semestriellement la facturation de frais d'incidents sur l'ensemble de la clientèle afin d'identifier les situations dégradées et permettre ainsi aux chargés de clientèle de prendre contact avec leurs clients. Une analyse de la situation, spécialement pour les clients à faibles revenus, est alors effectuée.

## **POLITIQUE D'ENGAGEMENT EN FAVEUR DES CLIENTELES FRAGILES OU VULNERABLES : LA TRADUCTION D'UNE RAISON D'ETRE**

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

L'offre Facil'Accès comprend au prix de 1 €/mois :

- une carte de paiement à autorisation systématique
- les virements SEPA
- deux 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.

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)
- L'accès à la souscription de tout type de livrets d'épargne, en particulier le Livret d'Epargne Populaire et le 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.***

***Pour les clients éligibles à l'offre Facil'Accès, un plafonnement mensuel est par ailleurs appliqué.***

En complément de ces offres « réglementées » et dans un continuum de réponses aux besoins de nos clients, l'offre de base « Eurocompte Tranquillité » du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, offre ouverte et non cristallisante, permet de répondre à nos clients éligibles à l'offre OCF mais souhaitant garder le chèque comme moyen de paiement.

La tarification appliquée aux détenteurs de cette offre notamment en matière de commission d'intervention est celle de notre Groupe, à savoir un forfait jour limité à une seule opération et pour un coût unitaire inférieur à la réglementation, pratique rare sur la place.

### ➤ **Prévenir les frais d'incidents**

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 opérations<sup>1</sup> qui vont être débitées sur leur compte.

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

***Le CM MABN privilégie le rapport humain en valorisant le rôle du Conseiller Clientèle*** et veille à 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 SBB-DAC1. 1 SBB : SERVICES DE BASE BANCAIRE – DAC : 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 travers ces périodes difficiles et à favoriser le retour à une situation financière plus équilibrée. De plus, formé aux offres destinées à la clientèle fragile, le conseiller dispose des éléments permettant de proposer des réponses adaptées à chaque cas particulier.

<sup>1</sup> Prélèvements, virements et frais d'incidents à venir

## **POLITIQUE D'ENGAGEMENT EN FAVEUR DES CLIENTELES FRAGILES OU VULNERABLES : LA TRADUCTION D'UNE RAISON D'ETRE**

### ***Le CM MABN prend 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 CM MABN et font intrinsèquement partie du modèle de notre Banque.

En complément des dispositifs existants en caisse locale, le CM MABN 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.

### **➤ *Être présent auprès de nos clients lors de situations de vie difficiles grâce aux dispositifs figurant dans l'écosystème mis en place par le Crédit Mutuel Maine Anjou et Basse Normandie***

### ***Le CM MABN soutient la distribution des offres de micro-crédit personnel et professionnel en particulier pour favoriser le maintien ou le retour à l'emploi***

Pour accompagner les personnes en situation de fragilité (demandeurs d'emploi, bénéficiaires des minima sociaux, personnes handicapées ...), le CM MABN privilégie la distribution de micro-crédits afin de permettre d'accéder ou de créer et consolider les emplois.

Le CM MABN, via une structure dédiée « Crédit Mutuel Solidaire », permet à des clients en situation de fragilité de bénéficier d'un prêt – le crédit solidaire - quand la caisse n'est plus en capacité de prêter.

### ***Le CM MABN a créé, en complément de ces dispositifs, une association sous la dénomination « Créavenir » permettant de proposer des prêts d'honneur pour aider à la création et à l'accompagnement d'activités économiques sur ses territoires.***

Les jeunes en difficultés, pour accéder à une formation ou à leur premier emploi, peuvent bénéficier d'un prêt d'honneur par Créavenir sur initiative du conseiller clientèle et du conseil d'administration de la Caisse Locale.

Et du Fonds de garantie jeunes :

Pour les prêts études, ce fonds permet de réaliser les crédits avec une garantie de substitution lorsque le contexte familial ne le permet pas.

Via une délégation positionnée au niveau Conseil d'Administration de chaque caisse locale, il autorise un accompagnement possible sur l'aménagement du remboursement du prêt études lorsque les conditions d'entrée dans la vie active conduisent à déroger au plan de remboursement initial.

### ***La Caisse de Crédit Mutuel Solidaire, vient compléter le dispositif en distribuant le micro crédit social accompagné par des structures d'insertion sociale dont CCAS, Restaurants du Cœur, Conseils départementaux, UDAF, Secours Catholique, Secours Populaire...***

Les actions et travaux en faveur des Clientèles Fragiles font l'objet d'un compte rendu annuel en Conseil d'Administration de la Fédération du CM MABN.

## **POLITIQUE D'ENGAGEMENT EN FAVEUR DES CLIENTELES FRAGILES OU VULNERABLES : LA TRADUCTION D'UNE RAISON D'ETRE**

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

Être 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 CM MABN 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.

Pour les propositions de placement, le CM MABN utilise des outils permettant de recommander des solutions adaptées aux attentes et besoins des clients, en tenant notamment compte de leur profil de risques.

#### ***Dispositif en faveur des majeurs protégés***

Le CM MABN 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 par les Conseillers de Clientèle formés pour assurer un accueil personnalisé.

Une offre de services modulable « Vie Quotidienne » est adaptée aux besoins du Majeur Protégé et du Mandataire dans le respect de la décision du Juge :

- un compte-courant de fonctionnement permettant au Mandataire de gérer toutes les opérations bancaires du Majeur Protégé,
- un compte-courant dédié au Majeur Protégé lui permettant de gérer seul ses dépenses au quotidien. Ce compte est alimenté par virement du Mandataire,
- une carte de retrait sans code autorisant uniquement le retrait du solde disponible sur le compte dédié du Majeur Protégé,
- une carte de paiement spécialement paramétrée pour permettre paiements et retraits avec contrôle de solde.

#### ***Dispositif en faveur des personnes faisant face à un décès***

Dans le cadre de la gestion de la succession, les ayants droits font l'objet d'une prise charge par une plateforme dédiée, composée de collaborateurs spécialisés afin de faciliter les démarches administratives et la gestion de la succession.

#### ***Dispositif en faveur des victimes de violences conjugales***

Le CM MABN a souhaité faciliter l'ouverture de compte pour des personnes qui sont victimes de violences conjugales et désirent acquérir une indépendance d'accès à leur argent.

Une fois ces personnes accompagnées par une association partenaire du CM MABN sur ce sujet, le dispositif d'entrée en relation peut être temporairement allégé pour mise en place de l'offre de base « Eurocompte Tranquillité » dont la première année est, dans ce cas, gratuite.

## **POLITIQUE D'ENGAGEMENT EN FAVEUR DES CLIENTELES FRAGILES OU VULNERABLES : LA TRADUCTION D'UNE RAISON D'ETRE**

### ***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 CM MABN assure une formation pérenne de l'ensemble des collaborateurs des réseaux au moyen de supports dédiés.

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