Traitement et critères d'identification des situations de fragilité financière au sein du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie

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 CM MABN 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.
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.

Plus spécifiquement l'accompagnement des clients fragiles financièrement(1), et de manière plus générale la lutte contre l'exclusion, **font partie intégrante des valeurs portées par le CM MABN et d'une « politique d'engagement en faveur des clients fragiles ou vulnérables » formalisée et validée par ses instances dirigeantes.**
Cet accompagnement en proximité repose sur une écoute active et humaine, et sur une bienveillance exigeante qui maintient responsabilité et engagement des différentes parties, **ainsi que la non sanctuarisation des populations accompagnées,** une volonté d'accompagnement (sans rentrer dans l'assistanat) respectant la dignité de ces personnes.

Cet engagement se traduit notamment au travers :

- **D'une approche vigilante et mesurée dans la perception des commissions d'incidents et d'irrégularités** appliquées dans la gestion au quotidien des comptes de nos clients sociétaires, notamment en matière de commission d'intervention.
  A titre d'illustration, le CM MABN est un des rares établissements de crédit à appliquer un forfait jour quel que soit le nombre d'opérations et une tarification en deçà du plafond réglementaire.

- Du **plafonnement mensuel des 9 frais d'incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte**(2) applicable à tous les clients identifiés comme fragiles financièrement ;
  - Plafonnement mensuel de **25 €** pour les **clients détectés fragiles,** destinataires du courrier de proposition de l'offre spécifique aux personnes en situation de fragilité financière – Facil'Accès(3)
  - Plafonnement mensuel de **20 €** / Plafond annuel **200 €** pour **les clients titulaires de l'offre Facil'Accès.**

(1) **Pour le CM MABN, conformément à la réglementation** (articles L.312-1-3 et R.312-4-3 du Code Monétaire et Financier)**, un client particulier est considéré au cours de sa relation bancaire comme fragile financièrement s'il se trouve dans l'une des situations suivantes :**
- ✓ 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 National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers suite à des impayés sur prêt(s) et/ou à un découvert non régularisé,

Au-delà de ces critères réglementaires, sur la base d'une connaissance client étendue au groupe de relation, les chargés de clientèle effectuent mensuellement (en complément des suivis réalisés de façon quotidienne) une analyse plus spécifique des situations apparaissant en tension à l'examen tout à la fois de l'évolution des revenus domiciliés au CM MABN (revenus inférieurs à 2,65 fois le montant du RSA pour une personne seule), des incidents et frais d'incidents perçus sur les comptes des sociétaires clients concernés (liste des 9 frais d'incidents(2) supérieurs à 120 € sur 3 mois consécutifs ou au moins 5 frais sur un mois). Au terme de cet examen, et si la situation de fragilité financière se trouve confirmée, un courrier de proposition de l'offre Facil'Accès est adressé au client avec gestion du plafonnement associé.

(2) Liste des 9 frais d'incidents : 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.

(3) Pour répondre aux besoins des clients en situation de fragilité financière, le CM MABN propose par écrit une offre adaptée - Facil'Accès à tout client qu'il identifie comme fragile financièrement et la rend accessible aux personnes qui demandent à en bénéficier (dans les conditions et limites prévues dans la Fiche Clarté relative à cette offre de banque au quotidien réglementée).

Seuils et dispositifs applicables au 01/01/2027