



## **POLITIQUE D'ENGAGEMENT EN FAVEUR DES CLIENTELES FRAGILES OU VULNERABLES**

### **Préambule**

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, les entités du Crédit Mutuel Alliance Fédérale, actrices responsables de l'écosystème économique dans lequel elles évoluent, s'engagent 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 spécifiques du Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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 des entités du groupe sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires propres à chaque entité et à chaque pays d'implantation. Elles 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.

## **La gouvernance : le comité des Directeurs Généraux des réseaux, le Comité clientèle fragiles ou vulnérables s'appuyant sur un groupe de travail**

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 et s'appuie sur les travaux d'un groupe de travail dédié.

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.

## **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 Service Accueil.

Ces offres sont portées à la connaissance du public sur les sites internet des entités concernées par leur commercialisation et sont présentées dans les dépliants tarifaires afin d'assurer leur promotion.

**Au-delà des obligations réglementaires, le Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'engage 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 vulnérable.**

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

Le Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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/Service Accueil 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 :

- élargir le périmètre de détection de la fragilité financière en amont de la situation avérée,
- intervenir à titre prédictif dès les premiers signes d'alertes d'une dégradation de la situation,
- 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.

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

Les offres Facil'Accès/Service Accueil comprennent sans changement de tarif :

- une réduction de 50 % sur l'ensemble des frais d'incidents bancaires en anticipation de leur plafonnement global,
- un nombre de prélèvements, de virements, et de chèques de banque sans restriction,
- 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.

A compter de 2019, ces gammes de produits seront complétées par des services additionnels :

- une deuxième carte bancaire gratuite dans le cadre d'un compte joint,
- 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.

Le double plafonnement mensuel et annuel des frais d'incidents pour les clients titulaires de l'OCF viendra compléter ce dispositif.

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

Le 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 Facil'Accès/Service Accueil le rendez-vous annuel imposé par la Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement aux clients SBB-DAC<sup>1</sup>.

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, formé aux offres destinées à la clientèle fragile, le conseiller des réseaux 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 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 Alliance Fédérale et font intrinsèquement partie du modèle de notre Banque.

Aussi, un service dédié, composé d'une cinquantaine de collaborateurs expérimentés et répartis sur 4 sites

---

<sup>1</sup> SBB : SERVICES DE BASE BANCAIRE – DAC : DROIT AU COMPTE

régionaux, prend en charge les clients éligibles au surendettement. Pour chaque situation, 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 à mettre en place un plan de gestion de sa situation de surendettement.

#### Soutenir la distribution des offres de micro-crédit personnel et professionnel

Le Crédit Mutuel Alliance Fédérale permet à des clients en situation de fragilité de bénéficier d'un soutien financier en développant des partenariats avec plusieurs associations comme l'ADIE, Initiative France, France Active 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 des minima sociaux, personnes handicapées ...)<sup>2</sup>.

#### Favoriser le maintien ou le retour à l'emploi

Permettre le maintien ou le retour à l'emploi sont des axes privilégiés par le Crédit Mutuel Alliance Fédérale pour accompagner les personnes en situation de fragilité. A ce jour plus de 200 conventions régionales ont été signées sur l'ensemble du territoire avec des réseaux associatifs d'aide à l'insertion sociale dont CCAS, Secours Catholique, UDAF, Secours Populaire, Restaurants du Cœur, Conseils départementaux pour accompagner nos clients et recevoir les conseils adaptés à chaque situation.

Cet engagement de faciliter l'accès à l'emploi en région se matérialise par la signature de nouveaux partenariats à l'échelle nationale et ou locale afin de compléter les dispositifs déjà en place au sein des entités du Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

A titre d'exemple, certaines fédérations ont créé une fondation d'entreprise ou une association sous la dénomination « Créavenir » permettant de proposer des prêts d'honneur, des avances remboursables, des subventions et ou des cautionnements pour aider à la création et à l'accompagnement d'activités économiques sur leurs territoires.

A ce dispositif peut s'ajouter également les commissions de solidarité mises en place par les conseils d'administration des caisses locales pour accompagner des sociétaires clients en difficulté.

Le Comité dédié aux travaux en faveur des Clientèles Fragiles et Vulnérables rendra compte de l'avancée de ses partenariats et des actions menées.

## **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 Alliance Fédérale 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.

#### Dispositif en faveur des majeurs protégés

Le 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 protection<sup>3</sup> 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 permettant uniquement le retrait du solde disponible sur le compte de

---

<sup>2</sup> Ce sont près de 10 000 micro-crédits octroyés depuis le début des partenariats par l'ensemble des réseaux du Crédit Mutuel Alliance Fédérale souvent complétés par des crédits classiques d'investissement et de montant inférieur à 3 000€.

<sup>3</sup> 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.

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.
- Une offre de téléphonie proposée à des Majeurs Protégés sous tutelle et curatelle simple et renforcée excluant la gestion à distance de l'abonnement et de ses différentes options ainsi que les dépassements de forfait. Seul le curateur ou le tuteur peut réaliser ces modifications.

En sus, une offre simple regroupant les différents services peut être également proposée.

Le Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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<sup>4</sup>.

#### Personnes faisant face à un décès : un accompagnement gratuit pour les démarches administratives

Le 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, le 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, le 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.

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.

### **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 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 et Vulnérables est en charge d'assurer la cohérence et le suivi du dispositif d'information et de formation des réseaux.

---

<sup>4</sup> Selon les professionnels du secteur et les Pouvoirs Publics, le nombre de Majeurs Protégés en France est estimé à 800 000 personnes. L'augmentation régulière est due en partie au vieillissement de la population. Le Crédit Mutuel Alliance Fédérale compte plus de 100 000 Clients Majeurs Protégés dans son réseau.