



## 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'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, régulièrement renforcé, 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 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

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 le Gouverneur de la Banque de France, le Ministère de l'Economie et des Finances, 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 (FBF).

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.

## **I. La gouvernance**

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. 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.

## **II. Dispositif en faveur de la clientèle fragile et vulnérable**

### ***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/Service Accueil pour respectivement les réseaux Crédit Mutuel et CIC.

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

**Le Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'engage au-delà des obligations réglementaires 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 vulnérables.**

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

L'identification de la fragilité financière s'effectue sur la base de critères définis par la réglementation et de critères supplémentaires :

- 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 FICP<sup>1</sup> suite à des impayés sur prêt(s) et/ou à un découvert non régularisé,
- les clients dont la situation présente une dégradation entraînant un risque de défaut de paiement majeur,
- les clients dont le compte enregistre pendant trois mois consécutifs plus de 120€ de commissions d'intervention et dont le montant des ressources est inférieur, pour une personne seule, à 2,65 fois le montant du RSA<sup>2</sup>.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale améliore son dispositif en vue d'élargir ces critères à l'ensemble des frais d'incidents inclus dans le périmètre du plafonnement<sup>3</sup>. Tout nouveau critère de détection de la fragilité financière défini par la réglementation sera intégré dans le dispositif.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale mène des travaux fondés sur des indicateurs issus de la connaissance des clients pour élargir le périmètre de détection de la fragilité financière en amont de la situation avérée et intervenir à titre prédictif dès les premiers signes d'alertes d'une dégradation de la situation.

Par ailleurs, la proposition spontanée en cours de relation de l'offre Facil'Accès/Service Accueil est ouverte à tous les clients dès lors qu'une situation de fragilité financière apparaît.

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

Les offres Facil'Accès/Service Accueil comprennent, en plus du contenu réglementaire et sans changement de tarif :

- un nombre de prélèvements, de virements, et de chèques de banque sans restriction,
- un service de banque à distance permettant l'accès à 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.
- une deuxième carte de paiement à autorisation systématique offerte dans le cadre d'un compte joint.

Ces offres peuvent être complétées par des services additionnels :

- l'accès à la souscription de tout type de livrets d'épargne, en particulier le Livret d'Épargne Populaire et le Livret Jeune dans les conditions prévues par la réglementation,
- l'octroi d'une ligne de découvert d'un maximum de 225€ pour pallier une difficulté ponctuelle supplémentaire sur proposition du conseiller et selon la situation du client,
- 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),
- une offre de téléphonie dédiée contribuant à la maîtrise du budget au quotidien.

➤ **Agir sur les frais d'incidents**

Au titre des mesures d'urgence adoptées pendant la période de crise sanitaire, une exonération totale des frais d'incidents a été mise en place en faveur des clients détenteurs de ces offres. Crédit Mutuel Alliance Fédérale a choisi de pérenniser cette mesure. Ces frais<sup>4</sup> sont définitivement supprimés pour tous les clients titulaires des offres Facil'Accès/Service Accueil. Ces offres s'accompagnent d'un mécanisme de revue périodique avec le client dans le but de lui permettre autant que possible de sortir de sa situation de fragilité financière et de retrouver une offre classique et complète. Des rendez-vous programmés automatiquement et des relances régulières sont à l'étude pour s'intégrer au dispositif global.

Pour les clients détectés en situation de fragilité financière, et conformément aux engagements professionnels, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a mis en place le plafonnement des frais d'incidents à hauteur de 25 € / mois dès le 2 janvier 2019.

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>5</sup> qui vont être débitées sur leur compte.

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

Crédit Mutuel Alliance Fédérale, s'appuyant sur son ancrage local, 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>6</sup>.

Lors de cet entretien, le conseiller clientèle s'assure de l'adéquation de l'offre à la situation de son client. Dans cette démarche, le rôle du conseiller clientèle est essentiel. En contact régulier avec son client, il sera le plus à même de l'accompagner à travers ces périodes difficiles. De plus, formés aux offres destinées à la clientèle fragile, les conseillers clientèle des réseaux sont à même de trouver des réponses adaptées à chaque cas particulier. Il peut aussi orienter son client vers les Points Conseils Budget dont la liste est diffusée en interne comme sur les sites internet de la Banque.

### **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 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>7</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 Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), Secours Catholique, Union Départementale des Associations Familiales (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.

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

### ***Pour la clientèle vulnérable***

Etre une banque responsable, c'est agir contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion pour aider les personnes vulnérables. 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***

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 la connaissance et la prise en compte des mesures de protection<sup>8</sup> par les conseillers clientèle formés pour assurer un accueil personnalisé.

Une offre de service 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,
- une offre de téléphonie proposée aux Majeurs Protégés sous tutelle et curatelle permettant aux seuls tuteurs et curateurs la gestion à distance de l'abonnement de ces options et des dépassements de forfait.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a choisi d'exonérer les comptes des Majeurs Protégés des frais forfaitaires de gestion, des commissions d'intervention et de faire bénéficier de réductions tarifaires les détenteurs de l'offre globalisée<sup>9</sup>.

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

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, 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 avvertir du décès est établie, ainsi que les courriers à envoyer dont l'ayant droit dispose selon ses choix et sa situation.

En complément, 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.

### ***Formation et information spécifiques pour les collaborateurs***

Par principe, et 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.

Pour garantir l'effectivité de la mise en œuvre du dispositif de protection de la clientèle fragile, 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 ou Vulnérables est en charge d'assurer la cohérence et le suivi du dispositif d'information et de formation des réseaux.

## Annexe – Renvois

<sup>1</sup> FICP : Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers.

<sup>2</sup> Montant du RSA au 01/04/20 : 564,78€.

<sup>3</sup> Détail des frais inclus : 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 décision de retrait de carte de paiement, les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques, les frais d'opposition (blocage) de la carte par la Banque.

<sup>4</sup> Frais concernés au 3 supra et les frais de saisie administrative à tiers détenteur et frais de saisie-attribution.

<sup>5</sup> Prélèvements, virements et frais d'incidents à venir.

<sup>6</sup> SBB : Services Bancaires de Base - DAC : Droit Au Compte.

<sup>7</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>8</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, tutelle et habilitation familiale.

<sup>9</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. Crédit Mutuel Alliance Fédérale compte plus de 100.000 clients Majeurs Protégés dans son réseau.