



Paris, le 17 juin 2021

## **Communiqué de presse de l'Observatoire de l'inclusion bancaire**

L'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) publie son rapport annuel, consacré à l'examen des indicateurs mesurant l'accès des ménages à un compte et aux services bancaires indispensables, ainsi qu'à l'analyse des pratiques des établissements en matière de prévention du surendettement. Après avoir étudié les données relatives à la procédure de droit au compte et au microcrédit, le rapport examine ainsi l'évolution des pratiques en matière de détection des situations de fragilité financière, et les mesures mises en œuvre par les établissements et l'ensemble des acteurs concernés pour l'information, la protection et l'accompagnement des personnes les plus fragiles.

Le rapport souligne les effets très positifs de la mise en œuvre des mesures présentées fin 2019 par l'Observatoire présidé par François Villeroy de Galhau, Gouverneur de la Banque de France, puis du décret du 20 juillet 2020, sur la détection des situations individuelles de fragilité.

L'évolution et la plus grande convergence des critères retenus par les banques ont favorisé une détection plus précoce : ainsi, 86% des clients identifiés comme fragiles en 2020 l'ont été au titre de critères préventifs, reposant notamment sur l'analyse du fonctionnement du compte.

Le montant moyen annuel des frais bancaires recule de nouveau de 7 € pour les clients en situation de fragilité financière, pour s'établir à 248 €, en baisse de 18% sur deux ans.

S'agissant des seuls frais d'incident, l'application des engagements professionnels, pris fin 2018 et désormais repris dans la Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, a permis d'en réduire le montant de 5%, à 143 € en moyenne (contre 151 € en 2019). Ainsi, en 2020, près de 60% des clients identifiés comme fragiles au 31 décembre et ayant subi des incidents ont vu leurs frais diminuer du fait de l'application de ce plafonnement.

**Contact Presse :**

Service de la Communication externe et digitale : 01 42 92 39 00 / [presse@banque-france.fr](mailto:presse@banque-france.fr)

Au total, le nombre de clients identifiés comme fragiles est, compte tenu de ces critères élargis, en hausse de 12 % au 31 décembre 2020. À cette date, ce sont ainsi 3,8 millions de particuliers qui bénéficiaient des mesures de protection attachées à cette détection.

Portée par cette détection élargie, la diffusion de l'offre spécifique s'est poursuivie, pour bénéficier à près de 600 000 clients à la fin de l'année 2020. Le nombre de souscripteurs de cette offre a ainsi augmenté de 70% en trois ans, malgré une dynamique de nouvelles souscriptions légèrement affectée par la crise sanitaire (-17%). Les clients ayant souscrit à cette offre bénéficient d'un plafonnement encore plus favorable des frais d'incidents bancaires, certains réseaux ayant même décidé de les en exonérer totalement. Le montant moyen annuel de ces frais s'établit à 57 € en 2020, en baisse de 17% sur un an.

La Banque de France, avec les associations et les banques participant aux travaux de l'Observatoire, suit particulièrement l'évolution du nombre de dépôts de dossiers de surendettement. Leur baisse en 2020 (-25%) peut apparaître paradoxale mais traduit notamment la très forte mobilisation collective au profit des plus fragiles. À fin mai 2021, le nombre de dossiers de surendettement déposés reste en recul de près de 17 % par rapport aux cinq premiers mois de l'année 2019.

Le rapport souligne ainsi les efforts fournis par l'ensemble des acteurs pour assurer la continuité et l'efficacité des dispositifs d'inclusion pendant cette période de pandémie. La procédure de droit au compte est ainsi restée accessible même lors des périodes de confinement les plus strictes, grâce à la capacité d'adaptation et la mobilisation de chacun. Elle a bénéficié à près de 29 000 personnes physiques. La réussite des rencontres régionales du microcrédit, organisées par le réseau de la Banque de France en partenariat avec BPIFrance, illustre également l'importance de cette mobilisation collective.

Le déploiement de 250 nouveaux Points Conseil Budget en 2020 doit permettre aux établissements bancaires et aux réseaux associatifs de renforcer encore ce dialogue, par une approche partenariale de l'accompagnement des clients fragilisés. La Banque de France, par l'implication de l'ensemble de son réseau, agit en ce sens au quotidien et a institué un point de contact dédié, auprès duquel associations, PCB et Centres Communaux d'Action Sociale peuvent transmettre des dossiers individuels ou des demandes de droit au compte. Placé au plus près du secrétariat de l'Observatoire, il est accessible à l'adresse suivante : [cellulealerteinclusion@banque-france.fr](mailto:cellulealerteinclusion@banque-france.fr)

---

**A propos de la Banque de France.** Institution indépendante, la Banque de France a trois grandes missions : la stratégie monétaire, la stabilité financière, les services à l'économie. Elle contribue à définir la politique monétaire de la zone euro et la

**Contact Presse :**

Service de la Communication externe et digitale : 01 42 92 39 00 / [presse@banque-france.fr](mailto:presse@banque-france.fr)

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

met en œuvre en France ; elle contrôle banques et assurances et veille à la maîtrise des risques ; elle propose de nombreux services aux entreprises et aux particuliers.

Visitez notre site internet [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)

Suivez nous    

### Contact Presse :

Service de la Communication externe et digitale : 01 42 92 39 00 / [presse@banque-france.fr](mailto:presse@banque-france.fr)