

# Maîtriser son compte en cas d'incidents

## L'Offre Spécifique

---

Si vous êtes en situation de fragilité financière, une offre spécifique, liée au compte bancaire, est prévue par la loi. Elle vous accompagne pour gérer votre compte et faciliter l'usage des produits et services bancaires, à un tarif modéré, et limite les frais en cas d'incidents.

### Qui peut bénéficier de cette offre spécifique ?

L'offre spécifique est légalement réservée :

- aux **personnes physiques, n'agissant pas pour des besoins professionnels,**
- **en situation de fragilité financière.**

Cette situation de fragilité financière est **appréciée, selon la réglementation, par la banque** (établissement teneur du compte) à partir :

- de **l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement** ainsi que de leur caractère répété pendant trois mois consécutifs ;
- **et du montant des ressources portées au crédit du compte.**

**A savoir :** L'établissement peut également prendre en compte les éléments dont il aurait connaissance et qu'il estime de nature à occasionner des incidents de paiement, notamment les dépenses portées au débit du compte.

Sont également considérées par la réglementation en situation de fragilité financière :

- les personnes **inscrites pendant trois mois consécutifs au fichier** des incidents de paiement **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.

**Info :** Chaque banque a mis en place un mécanisme de détection précoce de ses clients en situation de fragilité financière avec des dispositifs d'alertes internes et de connaissance de ses clients.

### Comment souscrire l'offre spécifique ?

**L'établissement financier, si vous êtes éligible, vous la propose systématiquement par écrit, sur support papier ou dématérialisé selon le mode de communication convenu. C'est vous qui choisissez d'y souscrire ou non.**

**Si vous pensez que dans votre situation souscrire cette offre est utile, parlez-en ou demandez-la à votre conseiller.**

**A savoir** : chaque banque a choisi un nom commercial pour cette offre spécifique. Renseignez-vous auprès de votre banque.

L'offre est présentée dans la plaquette tarifaire des banques dans la rubrique « Offres groupées de services ».

Si vous avez déjà souscrit à l'offre spécifique et que vous souhaitez y renoncer, vous devez, comme prévu par le décret, adresser votre demande par écrit à la banque.

**Info** : Si vous rencontrez des difficultés financières, prenez contact au plus tôt avec votre conseiller afin de trouver ensemble la solution bancaire la plus adaptée : offre spécifique ou autres.

## Que contient l'offre spécifique ?

L'offre spécifique comprend **des produits et services adaptés** (selon la liste fixée par décret) **pour aider les ménages** en situation de fragilité financière, dans la bonne utilisation de leur compte bancaire au regard de leur budget.

**Cette offre comprend** au minimum :

- la **tenue de compte**, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt,
- la fourniture d'une carte de débit (**carte de paiement à autorisation systématique**),
- le **versement** d'espèces **et le retrait d'espèces** sans émission de chèque dans l'agence de l'établissement teneur du compte,
- **quatre virements mensuels SEPA**, dont au moins 1 virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité,
- deux chèques de banque par mois,
- **l'abonnement à des services de banque à distance** (internet, téléphone fixe, SMS etc.) permettant de consulter le compte à distance et la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement,
- **l'abonnement à des produits offrant des alertes** sur la situation du compte par SMS,
- la fourniture de **relevés d'identité bancaire**,
- le plafonnement spécifique des commissions d'intervention prévu par la loi, **et, au plus tard le 30 juin 2019, un plafonnement mensuel et annuel de certains frais bancaires**, dont les commissions d'intervention,
- **un changement d'adresse** une fois par an.

**Info** : La délivrance d'un chéquier ne fait pas partie de l'offre spécifique.

## Combien ça coûte ?

Le tarif de cette offre ne dépasse pas **trois euros par mois**. Il est fixé par décret et revalorisé annuellement en fonction de l'indice INSEE des prix à la consommation hors tabac.

## Que prévoit l'offre spécifique pour les frais d'incidents bancaires ?

**Pour les titulaires de cette offre spécifique, les commissions d'intervention sont plafonnées à 4 euros par opération, dans la limite de 20 euros par mois.**

Les commissions d'intervention sont perçues lorsqu'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessite un traitement particulier ; cela comprend notamment le travail et le suivi personnalisé du conseiller (par exemple s'il n'y a pas suffisamment d'argent sur le compte pour payer un prélèvement), à savoir :

Au cours du premier semestre 2019, **chaque banque mettra en œuvre, pour les titulaires de l'offre spécifique, un plafonnement global pour certains frais liés aux incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement**, à savoir :

- les commissions d'intervention (elles-mêmes plafonnées réglementairement à 4 euros par opération et 20 euros par mois)
- 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.

## Comment vais-je faire sans chéquier ?

**Sans chéquier, votre compte bancaire fonctionne normalement** grâce aux moyens de paiement mis à votre disposition par votre banque : la carte à autorisation systématique, les virements, les prélèvements et les chèques de banque.

**A noter** : Quelle que soit l'offre dont vous bénéficiez, votre banque n'a aucune obligation de vous délivrer un chéquier. Si vous en possédez un, sachez que la banque peut à tout moment vous en demander la restitution.

## Comment fonctionne la carte à autorisation systématique ?

La particularité de cette carte est qu'à **chaque opération (retrait ou paiement), le système vérifie s'il y a la provision nécessaire sur votre compte bancaire, sinon l'opération n'est pas possible.**

A noter : avec la carte à autorisation systématique, les dépassements ne sont pas possibles. C'est une sécurité supplémentaire pour bien gérer votre compte.

## Les points clés

- L'offre spécifique est destinée aux particuliers.
- La fragilité financière s'apprécie par la banque sur plusieurs critères fixés par la loi.

- Cette offre coûte 3 euros/mois maximum.
- Les commissions d'intervention sont plafonnées à 4 euros par opération et 20 euros par mois.
- Les frais d'incident de paiement et d'irrégularités de fonctionnement seront plafonnés par les banques au cours du premier semestre 2019.