



NOTICE EXPLICATIVE
relative à la collecte trimestrielle pour le compte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire
(Mise à jour : 01/10/2020)

I. NOMBRE DE PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE **2**

Q1.	CLIENTS AU DERNIER JOUR DU TRIMESTRE (INDICATEUR 1_1_0) ?	3
Q2.	NOMBRE DE CLIENTS DÉTECTÉS DANS LE TRIMESTRE (INDICATEUR 1_2_0) ?	3
Q3.	DÉCOMPOSITION DES CRITÈRES DE DÉTECTION (INDICATEURS 1_2_1 à 1_2_4) ?	4
Q4.	NOMBRE DE COMPTES AU DERNIER JOUR DU TRIMESTRE (INDICATEUR 1_3_0) ?	4

II. NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES DE L'OFFRE SPÉCIFIQUE **5**

Q5.	NOMBRE DE CLIENTS AU DERNIER JOUR DU TRIMESTRE (INDICATEUR 2_1_0) ?	5
Q6.	NOMBRE DE COMPTES AU DERNIER JOUR DU TRIMESTRE (INDICATEUR 2_2_0) ?	5
Q7.	NOMBRE TRIMESTRIEL DE SOUSCRIPTIONS À L'OFFRE SPÉCIFIQUE (INDICATEUR 2_3_0) ?	5
Q8.	NOMBRE TRIMESTRIEL DE FERMETURES NOUVELLES D'OFFRES SPÉCIFIQUES (INDICATEUR 2_4_0) ?	6

III. INFORMATIONS SUR LE FONCTIONNEMENT DES COMPTES DES PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE AU DERNIER JOUR DU TRIMESTRE **6**

Q9.	MONTANT MOYEN TRIMESTRIEL DES FRAIS D'INCIDENT (INDICATEUR 3_1_0) ?	6
Q10.	MONTANT MENSUEL DU PLAFONNEMENT DES FRAIS D'INCIDENT (INDICATEUR 3_2_0) ?	7
Q11.	NOMBRE TRIMESTRIEL DE COMPTES FACTURÉS DE FRAIS D'INCIDENT AU MOINS UNE FOIS SUR LE TRIMESTRE (INDICATEUR 3_3_0) ?	7
Q12.	NOMBRE DE COMPTES AYANT BÉNÉFICIÉ DU PLAFONNEMENT DES FRAIS D'INCIDENT AU MOINS UNE FOIS SUR LE TRIMESTRE (INDICATEUR 3_4_0) ?	7
Q13.	NOMBRE DE COMPTES AYANT ENREGISTRÉ AU MOINS UN DÉCOUVERT DURANT LE TRIMESTRE (INDICATEUR 3_5_0) ?	7

IV. INFORMATIONS SUR LE FONCTIONNEMENT DES COMPTES DES BÉNÉFICIAIRES DE L'OFFRE SPÉCIFIQUE AU DERNIER JOUR DU TRIMESTRE **8**

Q14.	MONTANT MOYEN TRIMESTRIEL DES FRAIS D'INCIDENT (INDICATEUR 4_1_0) ?	8
Q15.	MONTANT MENSUEL DU PLAFONNEMENT DES FRAIS D'INCIDENT (INDICATEUR 4_2_0) ?	8
Q16.	NOMBRE TRIMESTRIEL DE COMPTES FACTURÉS DE FRAIS D'INCIDENT AU MOINS UNE FOIS SUR LE TRIMESTRE (INDICATEUR 4_3_0) ?	8
Q17.	NOMBRE DE COMPTES AYANT BÉNÉFICIÉ DU PLAFONNEMENT DES FRAIS D'INCIDENT AU MOINS UNE FOIS SUR LE TRIMESTRE (INDICATEUR 4_4_0) ?	9

Établi par l'article 56 de la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013 – codifié à l'[article L. 312-1-1-B du code monétaire et financier](#) –, **l'Observatoire de l'inclusion bancaire est chargé de collecter des informations sur l'accès aux services bancaires des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels**, sur l'usage que ces personnes font de ces services bancaires et sur les initiatives des établissements de crédit en la matière. La collecte d'informations sur les pratiques des établissements de crédit en faveur de l'inclusion bancaire s'appuie sur [l'arrêté du 7 septembre pris en application de l'article R. 312-13 du code monétaire et financier](#).

Ci-après sont dénommées :

- « *personnes en situation de fragilité financière* » ou, pour le seul usage de cette notice, « *fragiles* », les clients personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles identifiés comme fragiles financièrement au sens de l'article R. 312-4-3 du code monétaire et financier ;
- « *bénéficiaires de l'offre spécifique* », les personnes en situation de fragilité financière ayant souscrit à l'offre prévue à l'article R. 312-4-3 du code monétaire et financier.

La notion de « frais d'incident » recouvre, pour le besoin de la collecte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, les frais listés ci-dessous :

- 1° Les commissions d'intervention ;
- 2° Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ;
- 3° Les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ;
- 4° Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ;
- 5° Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ;
- 6° Les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision ;
- 7° Les frais suite à la notification signalée par la Banque de France d'une interdiction pour le client d'émettre des chèques ;
- 8° Les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire ;
- 9° Les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

La population des établissements assujettis à la collecte trimestrielle sera définie annuellement en fonction du nombre de personnes en situation de fragilité financière déclarées lors de la collecte annuelle de l'année N-2, tout établissement déclarant plus de 20 000 personnes fragiles y étant soumis.

I. Nombre de personnes en situation de fragilité financière

1_1_0 Nombre de clients au dernier jour du trimestre

1_2_0 Nombre de clients détectés dans le trimestre

1_2_1 dont identifiés au titre du FCC et du surendettement

1_2_2 dont identifiés en raison des critères relatifs aux 5 incidents de paiement facturés sur un mois et les ressources portées au crédit du compte, sans être inclus dans le 1_2_1

1_2_3 dont identifiés en raison des critères relatifs aux incidents de paiement sur trois mois

et les ressources portées au crédit du compte, sans être inclus dans le 1_2_1 et 1_2_2

1_2_4 dont identifiés en raison d'autres critères retenus par l'établissement, sans être inclus dans le 1_2_1, 1_2_2 et 1_2_3

1_3_0 Nombre de comptes au dernier jour du trimestre

Q1. *Clients au dernier jour du trimestre (indicateur 1_1_0) ?*

Réponse : L'établissement déclare tous ses clients au dernier jour du trimestre sous revue, qui sont :

- (i) des personnes physiques ;
- (ii) agissant à des fins non-professionnelles – les entrepreneurs individuels ne sont donc pas concernés pour leurs comptes professionnels – ;
- (iii) identifiés comme fragiles financièrement au dernier jour du trimestre. Dès lors, une personne détectée au cours du trimestre mais qui sort de cette situation avant le dernier jour ne doit pas être incluse ; de même, une personne détectée comme fragile, puis sortant de cette identification, puis à nouveau détectée et le demeurant au dernier jour du trimestre, ne doit être considérée comme fragile qu'une seule fois.

Les bénéficiaires des services bancaires de base doivent être intégrés au décompte des personnes identifiées comme étant en situation de fragilité financière dès lors que les clients remplissent les critères de détection de la fragilité financière fixés par l'établissement. Les bénéficiaires de l'offre spécifique doivent être intégrés au décompte des personnes identifiées comme étant en situation de fragilité financière.

Est attendu un nombre de clients, pas de comptes. Par exemple, en cas de compte joint, il faut comptabiliser autant de clients fragiles que de titulaires dudit compte. Ce nombre de clients est entendu au sens de clients uniques : si un même client en situation de fragilité financière détient trois comptes, il ne doit être compté qu'une unique fois et non pas trois.

Q2. *Nombre de clients détectés dans le trimestre (indicateur 1_2_0) ?*

Réponse : L'établissement additionne :

- (i) chaque jour – ou à défaut la plus petite période de campagne de détection de l'établissement – ;
- (ii) tous les clients personnes physiques agissant à des fins non-professionnelles ;
- (iii) qui satisfont à au moins l'un des critères de détection mentionnés précédemment ;
- (iv) alors qu'ils n'étaient pas considérés comme fragiles au moment du lancement de cette campagne de détection.

Contrairement aux modalités de calcul de l'indicateur 1_1_0, une même personne peut être comptabilisée plusieurs fois au cours du trimestre, si elle sort de la fragilité et y rentre à nouveau au cours du même trimestre.

Est attendu un nombre de clients, pas de comptes. Par exemple, en cas de compte joint, il faut

comptabiliser autant de clients fragiles que de titulaires dudit compte.

Q3. *Décomposition des critères de détection (indicateurs 1_2_1 à 1_2_4) ?*

Réponse : Le nombre reporté à la ligne 1_2_0 correspond à la somme des lignes 1_2_1, 1_2_2, 1_2_3 et 1_2_4. Dès lors, un client identifié en situation de fragilité financière ne doit être comptabilisé qu'une seule fois, selon une logique de cercles concentriques. Ainsi, doivent être déclarés :

- à l'indicateur 1_2_1, les clients identifiés comme fragiles financièrement au titre d'un ou des deux critères du I. B. de l'article R. 312-4-3 du code monétaire et financier, c'est-à-dire :
 - o inscription au fichier central des chèques ;
 - o traitement de la situation de surendettement ;
- à l'indicateur 1_2_2, les clients identifiés en raison des critères relatifs à la survenance de 5 incidents de paiement facturés dans le même mois et de montant des ressources, sans être inclus dans le 1_2_1 ;
- à l'indicateur 1_2_3, les clients identifiés en raison des critères relatifs à la récurrence des irrégularités du compte sur une période de trois mois et de montant des ressources, sans être inclus dans le 1_2_2 ni le 1_2_1 ;
- à l'indicateur 1_2_4, les clients identifiés en raison d'autres critères retenus par l'établissement, sans être inclus dans le 1_2_3, 1_2_2 ou 1_2_1.

Ainsi, chaque détection ne peut être comptabilisée que pour un critère : si un client est détecté selon plusieurs indicateurs de même niveau (par exemple, au titre de l'inscription au FCC et du surendettement), alors cette détection ne doit être comptabilisée qu'une seule fois.

Est attendu un nombre de clients, pas de comptes. Par exemple, en cas de compte joint, il faut comptabiliser autant de clients fragiles que de titulaires dudit compte.

Q4. *Nombre de comptes au dernier jour du trimestre (indicateur 1_3_0) ?*

Réponse : L'établissement :

- (i) sélectionne tous les clients reportés à l'indicateur 1_1_0 ;
- (ii) comptabilise le nombre de comptes à vue détenus par ces mêmes personnes.

Est attendu un nombre de comptes, pas de clients. Par exemple, si un client identifié en situation de fragilité financière détient 2 comptes à vue au sein de l'établissement, c'est ce nombre de 2 qui est pris en compte dans cet indicateur.

II. Nombre de bénéficiaires de l'offre spécifique

2_1_0 Nombre de clients au dernier jour du trimestre

2_2_0 Nombre de comptes au dernier jour du trimestre

2_3_0 Nombre trimestriel de souscriptions à l'offre spécifique

2_4_0 Nombre trimestriel de fermetures d'offres spécifiques

Q5. Nombre de clients au dernier jour du trimestre (indicateur 2_1_0) ?

Réponse : L'établissement déclare tous ses clients au dernier jour du trimestre sous revue, qui sont :

- (i) des personnes physiques ;
- (ii) agissant à des fins non-professionnelles – les entrepreneurs individuels ne sont donc pas concernés pour leurs comptes professionnels – ;
- (iii) compris dans l'indicateur 1_1_0 – donc en situation de fragilité financière au dernier jour du trimestre – ;
- (iv) qui bénéficient de l'offre spécifique au dernier jour du trimestre.

Les bénéficiaires des services bancaires de base ne sont pas inclus dans cet indicateur, dès lors que les SBB et l'offre spécifique sont deux dispositifs différents.

Est attendu un nombre de clients, pas de comptes. Par exemple, en cas de compte joint, il faut comptabiliser autant de clients fragiles que de titulaires dudit compte.

Q6. Nombre de comptes au dernier jour du trimestre (indicateur 2_2_0) ?

Réponse : L'établissement :

- (i) sélectionne tous les clients reportés à l'indicateur 2_1_0 ;
- (ii) comptabilise le nombre de comptes à vue bénéficiant de l'offre spécifique détenus par ces mêmes personnes.

Est attendu un nombre de comptes, pas de clients. Par exemple, si un client identifié en situation de fragilité financière détient 2 comptes à vue bénéficiant de l'OS au sein de l'établissement, c'est ce nombre de 2 qui est pris en compte dans cet indicateur. Si un client identifié en situation de fragilité financière détient 2 comptes à vue dont un seul bénéficiant de l'OS au sein de l'établissement, c'est ce nombre de 1 qui est pris en compte dans cet indicateur.

Q7. Nombre trimestriel de souscriptions à l'offre spécifique (indicateur 2_3_0) ?

Réponse : L'établissement additionne :

- (i) chaque jour ;

- (ii) chaque souscription d'offre spécifique ;
- (iii) sur le trimestre entier.

Ainsi, si un client ouvre puis ferme plusieurs offres spécifiques dans le trimestre, toutes les ouvertures doivent être comptées.

Q8. Nombre trimestriel de fermetures nouvelles d'offres spécifiques (indicateur 2_4_0) ?

Réponse : L'établissement additionne :

- (i) chaque jour ;
- (ii) chaque fermeture d'offre spécifique ;
- (iii) sur le trimestre entier.

Ainsi, si un client ouvre puis ferme plusieurs offres spécifiques dans le trimestre, toutes les fermetures doivent être comptées ; sont prises en compte les fermetures dues à un changement d'offre comme les fermetures dues à une mobilité bancaire.

III. Informations sur le fonctionnement des comptes des personnes en situation de fragilité financière au dernier jour du trimestre

3_1_0 Montant moyen trimestriel des frais d'incident

3_2_0 Montant mensuel du plafonnement des frais d'incident

3_3_0 Nombre trimestriel de comptes facturés de frais d'incident au moins une fois sur le trimestre

3_4_0 Nombre de comptes ayant bénéficié du plafonnement des frais d'incident au moins une fois sur le trimestre

3_5_0 Nombre de comptes ayant enregistré au moins un découvert durant le trimestre

Q9. Montant moyen trimestriel des frais d'incident (indicateur 3_1_0) ?

Réponse : L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes déclarés à l'indicateur 1_3_0 ;
- (ii) calculer le montant cumulé sur le trimestre, en euros, de tous les frais d'incident (tels que définis en introduction) facturés à ces comptes ; puis
- (iii) diviser par le nombre de comptes – c'est-à-dire l'indicateur 1_3_0.

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie des comptes des personnes fragiles au dernier jour du trimestre – qu'elles aient été fragiles tout le trimestre ou non.

Exemple : soient trois clients, A et A' qui ne possèdent qu'un compte joint, et B titulaire d'un compte unique. A, A' et B sont fragiles au dernier jour du trimestre. A et A' ont été fragiles tout le trimestre, B que sur le dernier mois. A et A' ont été facturés de 100 euros de frais d'incident entre le premier mois du trimestre et le dernier, et B de 200 euros dont 175 euros sur les deux premiers mois. L'établissement prend les deux comptes à vue, somme 100 et 200, et divise par le nombre de comptes à vue considérés : $(100 + 200) / 2 = 150$ euros.

Q10. *Montant mensuel du plafonnement des frais d'incident (indicateur 3_2_0) ?*

Réponse : L'établissement reporte le montant maximal mensuel des frais d'incident au-delà duquel l'établissement a choisi de plafonner les frais d'incident pour les personnes fragiles, en euros. Par exemple, pour un plafonnement mensuel à 25 euros, le montant à déclarer est 25 euros.

Q11. *Nombre trimestriel de comptes facturés de frais d'incident au moins une fois sur le trimestre (indicateur 3_3_0) ?*

Réponse : L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes déclarés à l'indicateur 1_3_0 ;
- (ii) et comptabiliser ceux sur lesquels ont été facturés au moins une fois durant le trimestre des frais d'incident (tels que définis en introduction).

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie des comptes des personnes fragiles au dernier jour du trimestre – qu'elles aient été fragiles tout le trimestre ou non.

Q12. *Nombre de comptes ayant bénéficié du plafonnement des frais d'incident au moins une fois sur le trimestre (indicateur 3_4_0) ?*

Réponse : L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes déclarés à l'indicateur 1_3_0 ;
- (ii) et déclarer ceux sur lesquels ont été facturés des frais d'incident (tels que définis en introduction) ;
- (iii) pour une somme mensuelle totale, sur au moins un mois du trimestre, qui aurait excédé le montant déclaré à l'indicateur 3_2_0 avant l'application du plafonnement.

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie des comptes des personnes fragiles au dernier jour du trimestre – qu'elles aient été fragiles tout le trimestre ou non.

Q13. *Nombre de comptes ayant enregistré au moins un découvert durant le trimestre (indicateur 3_5_0) ?*

Réponse : L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes déclarés à l'indicateur 1_3_0
- (ii) et déclarer ceux qui ont connu au moins un découvert sur le trimestre, pendant au moins un jour ;

- (iii) que le découvert soit autorisé, ou non.

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie des comptes des personnes fragiles au dernier jour du trimestre – qu'elles aient été fragiles tout le trimestre ou non.

IV. Informations sur le fonctionnement des comptes des bénéficiaires de l'offre spécifique au dernier jour du trimestre

4_1_0 Montant moyen trimestriel des frais d'incident

4_2_0 Montant mensuel du plafonnement des frais d'incident

4_3_0 Nombre trimestriel de comptes facturés de frais d'incident au moins une fois sur le trimestre

4_4_0 Nombre de comptes ayant bénéficié du plafonnement des frais d'incident au moins une fois sur le trimestre

***Q14.** Montant moyen trimestriel des frais d'incident (indicateur 4_1_0) ?*

Réponse : L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes déclarés à l'indicateur 2_2_0 ;
- (ii) calculer le montant cumulé sur le trimestre, en euros, de tous les frais d'incident (tels que définis en introduction) facturés à ces comptes ; puis
- (iii) diviser par le nombre de comptes – c'est-à-dire l'indicateur 2_2_0.

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie des comptes recensés à l'indicateur 2_2_0 au dernier jour du trimestre – qu'ils aient été fragiles et/ou bénéficiaires de l'offre spécifique tout le trimestre ou non.

***Q15.** Montant mensuel du plafonnement des frais d'incident (indicateur 4_2_0) ?*

Réponse : L'établissement reporte le montant maximal mensuel des frais d'incident au-delà duquel l'établissement a choisi de plafonner les frais d'incident pour les bénéficiaires de l'offre spécifique, en euros. Par exemple, pour un plafonnement mensuel à 20 euros, le montant à déclarer est 20 euros.

***Q16.** Nombre trimestriel de comptes facturés de frais d'incident au moins une fois sur le trimestre (indicateur 4_3_0) ?*

Réponse : L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes déclarés à l'indicateur 2_2_0 ;
- (ii) et comptabiliser ceux sur lesquels ont été facturés au moins une fois durant le trimestre des frais d'incident (tels que définis en introduction).

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie des comptes recensés à l'indicateur 2_2_0 au dernier jour du trimestre – qu'ils aient été fragiles et/ou bénéficiaires de l'offre spécifique tout le trimestre ou non.

***Q17.** Nombre de comptes ayant bénéficié du plafonnement des frais d'incident au moins une fois sur le trimestre (indicateur 4_4_0) ?*

Réponse : L'établissement doit :

- (i) prendre tous les comptes déclarés à l'indicateur 2_2_0 ;
- (ii) et déclarer ceux sur lesquels ont été facturés des frais d'incident (tels que définis en introduction) ;
- (iii) pour une somme mensuelle totale, sur au moins un mois du trimestre, qui aurait excédé le montant déclaré à l'indicateur 4_2_0 avant l'application du plafonnement.

Aucun prorata temporis n'est effectué, le périmètre porte sur une photographie des comptes recensés à l'indicateur 2_2_0 au dernier jour du trimestre – qu'ils aient été fragiles et/ou bénéficiaires de l'offre spécifique tout le trimestre ou non.