

# LE TRAITEMENT BANCAIRE DES CLIENTÈLES FRAGILES



## CONTEXTE

Apparue récemment en droit positif la notion de clientèle fragile fait l'objet d'une attention particulière de la part des associations de consommateurs, personnels politiques et autorités de contrôle. La détection de ces clientèles appelle une réponse spécifique.

## OBJECTIFS

Cette formation vise à :

- Connaître les grandes familles de clientèles fragiles
- Connaître les obligations qui pèsent sur les banques

## PUBLIC

- Juristes
- Direction Marketing
- Direction de la Conformité

## PRÉREQUIS

- Pas de prérequis.

## MODALITÉS DE SUIVI ET APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

- Questionnaire préalable à la formation
- Feuille d'émargement
- Attestation délivrée à l'issue de la formation

## PROGRAMME

### INTRODUCTION : DÉFINITION DES DIFFÉRENTES TYPOLOGIES DE CLIENTÈLES FRAGILES

- Les personnes incapables et vulnérables
- Les personnes fragiles financièrement
- Les exclus du système bancaire

### 1. LES ACTEURS

- 1.1 Les autorités de contrôle : ACPR, AMF & DGCCRF
- 1.2 L'Observatoire de l'inclusion bancaire
- 1.3 Les banques

### 2. TRAITEMENT DE L'EXCLUSION PAR L'INCLUSION BANCAIRE : L'ACCÈS À UN COMPTE BANCAIRE

- 2.1 Le droit au compte français / Service Bancaire de Base
- 2.2 Le droit au compte européen / Prestations Bancaires de Base

### 3. TRAITEMENT DE LA FRAGILITÉ FINANCIÈRE : LA MAÎTRISE DES INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE BANCAIRE

- 3.1 Identification des personnes concernées
- 3.2 L'Offre Spécifique : proposition par la banque et option par les personnes concernées (art. L312-1-3)
- 3.3 Plafonnement des frais : mise en œuvre et engagements professionnels (Bons Usages FBF de septembre 2018 et décembre 2018)

### 4. TRAITEMENT EXTRA-BANCAIRE DE LA FRAGILITÉ FINANCIÈRE : L'AIDE À LA MAÎTRISE BUDGÉTAIRE

**JEUDI 10 OCTOBRE 2019**

Formation d'une journée  
DURÉE : 7h 8h30-16h30

#### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Présentiel
- Formation interactive et pratique : présentation théorique et exercices d'application
- Remise des supports de formation

Nombre de participants limité à 15

LIEU : 18, rue La Fayette 75009 Paris

TARIF : 1 040 € HT (1 248€ TTC)

INSCRIPTION sur [rb-formation.fr](http://rb-formation.fr)

#### CONTACT

Caroline Breton :  
[formation@revue-banque.fr](mailto:formation@revue-banque.fr)  
Tél. : 01 48 00 54 04

### 5. LES ENJEUX ACTUELS DE LA VULNÉRABILITÉ ET DES INCAPACITÉS

- 5.1 Vulnérabilité technologique : la dématérialisation, illustration du suivi par la banque de l'évolution dans le temps de la situation du client
- 5.2 Projet de réforme des incapacités
- 5.3 Commercialisation de produits financiers aux personnes vulnérables
- 5.4 Gouvernance des produits de banque de détail

## FORMATEUR

**Gonzague PERCIE du SERT** est Juriste droit bancaire et financier, adjoint au responsable de la veille réglementaire Groupe, au sein de La Banque Postale.

