

1. [Accueil](#)
2. Entity Print

Observatoire

[Inclusion](#)

+ 2

[Banques](#)[Covid-19](#)

# Rapport de l'Observatoire de l'inclusion bancaire 2020

17 Juin 2021

Siège - Façade rue de la Vrillière - Fronton

**Par François Villeroy de Galhau**

Nous sortons, encore progressivement, de plus d'un an de pandémie. Dans une période profondément marquée par un risque d'isolement, d'exclusion et de difficultés pour beaucoup de nos concitoyens, l'action de l'Observatoire de l'inclusion bancaire est plus importante que jamais pour préserver l'accès aux services bancaires nécessaires à la vie quotidienne, mais aussi pour identifier, protéger et accompagner les personnes les plus touchées financièrement.

Face à la crise sanitaire, l'ensemble des acteurs impliqués dans ces dispositifs d'inclusion financière ont su faire preuve d'une résilience exemplaire. Par leur capacité d'adaptation de leurs modalités d'action ou des procédures, par l'engagement total des intervenants sociaux et des bénévoles, et surtout par la qualité du dialogue, les membres de l'Observatoire, banques, associations, centres communaux d'action sociale ont, chacun à leur niveau, permis d'offrir aux plus fragiles des réponses adaptées. La Banque de France, engagée résolument en faveur de l'inclusion financière des particuliers et des entreprises, a mobilisé ses services pour préserver l'accès aux procédures de droit au compte, de traitement des situations de surendettement, et plus globalement d'assistance de tous nos concitoyens qui ont un besoin d'information ou d'orientation en matière bancaire, financière ou d'assurance.

**3,8**

millions de clients fragiles, soit + 12 % par rapport à 2019

**248€**

Montant moyen annuel de l'ensemble des frais liés au compte pour l'ensemble des clients identifiés comme fragiles, soit - 3 % par rapport à 2020

Ce nouveau rapport annuel témoigne de l'ensemble des actions mises en œuvre. Elles ont contribué à consolider les résultats encourageants enregistrés sur le plafonnement des frais d'incidents bancaires, qui ont baissé de plus de 18 % par rapport à 2018, ou sur la diffusion de l'offre spécifique clientèle fragile, en hausse de 56 % sur deux ans. Les nouvelles évolutions apportées au cadre réglementaire, comme l'amélioration des pratiques de certains groupes bancaires, ont permis une identification plus précoce et plus large des clients présentant des signes de fragilité. Le nombre de Points conseil budget, dans l'ensemble des territoires, est passé de 150 à 400 en un an. Nous avons également suivi de près, avec les associations et les banques, le nombre de situations de surendettement : leur baisse en 2020 (– 25 %) peut apparaître paradoxale, mais traduit aussi une forte mobilisation collective au profit des plus défavorisés. L'Observatoire reste vigilant, par l'action de la cellule d'alerte mise en place à ses côtés et d'un conseil scientifique rénové, à ne laisser aucun particulier au bord du chemin.

Par son engagement et sa présence sur l'ensemble du territoire, la Banque de France, tiers de confiance, agit au quotidien pour favoriser ce dialogue. La réussite des Rencontres régionales du microcrédit est un symbole de l'importance de cette approche partenariale et de cette nécessaire solidarité. C'est la voie que nous continuons d'emprunter, pleinement et collectivement mobilisés pour répondre aux défis de sortie de crise.

## **Télécharger l'intégralité de la publication**

[Rapport de l'Observatoire de l'inclusion... \(PDF - 2 Mo\)](#)

[Communiqué de presse de l'Observatoire d... \(PDF - 399 Ko\)](#)

[Annexe statistique 2020 \(PDF - 164 Ko\)](#)