



# LES BANQUES FACE AU SURENDETTEMENT DES MÉNAGES

Quels sont les modèles  
économiques efficaces pour  
répondre aux obligations  
réglementaires ?

## UNE ÉTUDE POUR

Comprendre l'environnement  
réglementaire et ses impacts

Connaître les pratiques des banques  
face à la clientèle fragile et surendettée

Mieux maîtriser le coût du risque de crédit  
au sein des établissements bancaires

# L'IMPACT FINANCIER DES MÉNAGES SURENDETTÉS DANS LES BANQUES

## LE SURENDETTÉMENT DES MÉNAGES : UNE TENDANCE DE FOND

En 2011, 8.5 millions de personnes vivaient avec moins de 977 euros par mois. Ce chiffre est en constante augmentation et représentait 14.3 % de la population selon l'Insee. Parmi ces personnes considérées comme fragiles financièrement, plus de 800 000 ménages en 2014, ont fait l'objet d'un dépôt de dossier auprès d'une commission de surendettement de la Banque de France.

La loi bancaire du 19 décembre 2012 vient protéger davantage les clients bancaires avec une trentaine de mesures sur les 100 énoncées par la loi. Au-delà des amendes auxquelles font face les établissements en cas de non-respect des mesures, l'impact financier de gérer une clientèle surendettée n'est pas neutre pour les banques. Celles-ci se retrouvent dans l'impossibilité de prélever intérêts et pénalités sur les sommes dues par le client concerné, durant cette phase dite de « recevabilité » d'un dossier de surendettement. La clientèle surendettée est une source de coûts pour les banques, parfois difficilement quantifiable.

## MÉNAGES SURENDETTÉS : UN RISQUE MAL MAITRISÉ, UN RISQUE À EXPLORER

Hormis les conséquences économiques de ces chiffres, l'impact financier pour les banques s'alourdit. Globalement le coût du risque se situe aujourd'hui autour de 4 % de l'encours sur le marché des particuliers en moyenne. Toutes les lignes de métier de la banque sont concernées et particulièrement celle de détail, du fait de la dégradation de la conjoncture.

Les exigences réglementaires en fonds propres induites par Bâle III impliquent un pilotage rigoureux du coût du risque. Les risques de crédit constituent notamment la principale source d'exigence en fonds propres dans le bilan global d'une banque et surtout pour la ligne métier retail.

Quels sont les moyens dont disposent les banques pour anticiper et prévenir leurs clients fragiles de basculer dans le surendettement ?

Quels modèles économiques peuvent être mis en place pour répondre à cette catégorie de clientèle afin de limiter l'impact financier pour les banques ?

4%

C'EST LE COÛT DU  
RISQUE MOYEN DE  
L'ENCOURS POUR  
LE MARCHÉ DES  
PARTICULIERS

Source : Les Echos Etudes, juin 2014

## » L'AUTEUR DE L'ÉTUDE

Étude réalisée par Hamid Gourrada, consultant expert en méthode de détection et de gestion de la clientèle en fragilité financière (segmentation, "filiale métier", "banque Low Cost"). Il conduit depuis plus de 25 ans dans le monde du conseil en stratégie & management des opérations, des missions de transformation pour les grandes banques de détail et les établissements de financements spécialisés (Risks & Regulatory, RAROC, etc.).

# LE SURENDETTEMENT : NOUVEAU DÉFI DES ÉTABLISSEMENTS BANCAIRES

## 01. CLIENTÈLE FRAGILE ET SURENDETTÉE : CONTEXTE ÉCONOMIQUE ET RÉGLEMENTAIRE

- La crise financière marque l'avènement d'un cadre réglementaire auprès des banques
- Comment définir la notion de clientèle fragile ?
- Les indicateurs clés de la pauvreté en France
- Quelles politiques de prévention du surendettement ?
- Le panorama réglementaire
- Le rôle central de la Banque de France et de l'ACPR

## 02. LES ENJEUX POUR LES BANQUES DE LA GESTION DE LA CLIENTÈLE FRAGILE ET SURENDETTÉE

- Les impacts auprès des banques et établissements financiers
- Quel modèle économique privilégier ?

## 03. LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE PAR LES BANQUES

- Pour gérer leur clientèle fragile
  - Focus sur 5 grandes banques françaises
- Pour gérer les clients surendettés
- Quels sont les résultats de ces actions ?

  
GESTION DU  
SURENDETTEMENT,  
5 BANQUES ANALYSÉES :

- Crédit Agricole
- Banque Postale
- Caisses d'Épargne
- Banque Populaire
- BNP Paribas

## 04. QUELLES SOLUTIONS PEUVENT ÊTRE APPORTÉES ?

- Industrialiser le fonctionnement d'une nouvelle filière métier orientée spécifiquement sur la clientèle fragile (Banque low cost)
- Élargir les missions « sociétales » des banques
- Les défis futurs des banques

## LES DERNIÈRES ÉTUDES DU SECTEUR

### DIGITALISATION DES BANQUES

Quelles stratégies multicanal sont déployées par les banques à réseaux aujourd'hui et quels sont les enjeux pour une banque de développer ses compétences digitales ?

Juin 2014

### LES CSP+ ET LEUR BANQUE

Une étude sous la forme d'un benchmark délivrant un classement de la performance de 26 banques françaises : forces et faiblesses de chacune sur la cible privilégiée des CSP+

Décembre 2013



**Cécile Gillet**

Responsable du pôle  
Banque - Assurance

cgillet@lesechos.fr  
Tél. : 01 49 53 66 03

Vous souhaitez disposer d'une étude sur-mesure, d'une analyse personnalisée ou d'une présentation orale de cette étude auprès de vos équipes ?

Cécile Gillet est votre interlocutrice !

## COMMANDE DE L'ÉTUDE LES BANQUES FACE AU SURENDETTEMENT DES MÉNAGES

### Version PDF - J1423A :

- Pour 1 utilisateur  
2 650 € HT - 3 180 € TTC (TVA à 20%)
- De 2 à 5 utilisateurs  
3 445 € HT - 4 134 € TTC (TVA à 20%)
- De 6 à 10 utilisateurs  
3 975 € HT - 4 770 € TTC (TVA à 20%)
- Plus de 10 utilisateurs : Nous contacter
- Oui je souhaite recevoir un ou plusieurs exemplaires papier pour 265 € HT (TVA à 5,5%) l'unité, en plus de l'achat d'une version PDF.  
Nombre d'exemplaires : \_\_\_\_\_*

### Version papier - J14023

2 450 € HT - 2 584.75 € TTC (TVA à 5,5%)

### Présentation orale par l'expert auprès de vos équipes :

Nous contacter pour un devis. Prestation possible seulement avec l'achat de l'étude.

Code mailing : J201INTEI

### Personne à contacter pour l'envoi des licences et/ou papier

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
Fonction : \_\_\_\_\_ Société : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Tél. : \_\_\_\_\_ E-mail : \_\_\_\_\_

### Facturation :

Société : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Contact : \_\_\_\_\_

### Règlement :

- Virement (RIB 31489/00010/00219548733/47  
Crédit agricole - CIB)
- Chèque à l'ordre des Echos Business
- Carte bancaire sur lesechos-etudes.fr
- Règlement à réception de facture

Date : / /

Signature :

**Les Echos**ÉTUDES

Service Clients - 16 rue du Quatre Septembre - 75002 Paris  
Tél. : 01 49 53 63 00 - Mail : etudes@lesechos.fr

WWW.LESECHOS-ETUDES.FR