

L' inclusion financière au Crédit Mutuel Arkéa

Une ambition, donner confiance

Pour ce faire, des règles de bonne conduite à respecter,
et notamment celle de **donner la primauté aux intérêts des clients.**

Comment ?

Tout particulièrement en favorisant l'inclusion financière des clients.

Un engagement inscrit dans la Raison d'Être

Parmi les engagements du groupe qui découle de sa Raison d'être et qui constituent le socle de la stratégie de long terme du groupe, figure l'engagement numéro #4 : ***"S'engager pour l'inclusion et cultiver une relation de confiance durable avec tous nos sociétaires et clients, des précurseurs aux plus fragiles."***

Une offre cohérente avec les valeurs du groupe

En cohérence avec sa Raison d'être, le Crédit Mutuel Arkéa vise à l'exemplarité tant dans le comportement vis-à-vis de ses clients, que dans les solutions qui leur sont proposées.

Un dispositif encadre le droit au compte au Crédit Mutuel Arkéa permettant aux personnes dépourvues de compte de dépôt d'obtenir l'ouverture d'un tel compte auprès du Crédit Mutuel Arkéa lorsque celui-ci a été désigné par la Banque de France.

Un dispositif encadre également la protection des personnes financièrement fragiles permettant aux personnes détectées comme étant en situation de fragilité financière potentielle ou avérée de bénéficier de mesures adaptées à leur situation. Le dispositif fixe les modalités pratiques de mise en œuvre des obligations incombant aux entités du groupe en fonction de leur activité (information, proposition de produits et services adaptés, accompagnement des clients).

Plaçant le client au cœur de ses préoccupations, le Crédit Mutuel Arkéa s'inscrit depuis 2018 dans une démarche particulièrement volontariste à l'égard des personnes financièrement fragiles.

Avec la création du **Comité de Coordination de l'Inclusion Bancaire**, véritable instance de gouvernance chargée de piloter le dispositif au sein du groupe, le Crédit Mutuel Arkéa mène des travaux visant notamment à améliorer les offres de produits et services proposés, à fiabiliser et améliorer la pertinence des critères de détection de la fragilité financière, ou à renforcer la prise en charge et l'accompagnement des personnes détectées fragiles dans leur quotidien.

Fidèle à ses valeurs de solidarité, le Crédit Mutuel Arkéa, en tant qu'établissement de crédit, a choisi d'aller au-delà de l'obligation posée par le cadre réglementaire sur le plafonnement des frais d'incidents de fonctionnement du compte bancaire.

Le Crédit Mutuel Arkéa propose ainsi aux détenteurs de l'offre spécifique dédiée aux clients financièrement fragiles une **exonération totale des frais d'incidents de fonctionnement du compte**.

Le Crédit Mutuel Arkéa propose par ailleurs un **plafonnement des frais d'incidents** de fonctionnement du compte aux **bénéficiaires du droit au compte**.



Par ailleurs, après analyse de la situation, un **plafonnement** des frais d'incidents de fonctionnement du compte peut également être proposé aux personnes bénéficiant des **dispositifs de solidarité** du groupe, aux personnes détectées à l'initiative de leur conseiller ou aux personnes détectées par les mécanismes de détection précoce mis en place dans le cadre de la **prévention du surendettement**.

La démarche inclusive mise en œuvre au sein du Crédit Mutuel Arkéa s'appuie sur la **mobilisation des conseillers des réseaux** qui bénéficient de sensibilisations régulières afin de leur permettre de cerner les besoins et attentes des sociétaires et des clients et ainsi de les accompagner.

Une mise en oeuvre contrôlée

Le dispositif d'inclusion financière du Crédit Mutuel Arkéa est soumis au dispositif de contrôle interne du Groupe Crédit Mutuel Arkéa défini dans la charte de contrôle interne, et fait à ce titre l'objet de contrôles permanents et périodiques.
