



Communiqué de presse

Paris le 18 avril 2023

Lutte contre les inégalités

La Banque Postale renforce sa politique d'inclusion sociale bancaire avec l'ouverture d'une nouvelle plateforme d'accompagnement bancaire et budgétaire

- En 2013, La Banque Postale mettait en place L'Appui, une plateforme téléphonique d'accompagnement bancaire et budgétaire dédié à ses clients en situation de fragilité financière, passagère ou durable.
- 10 ans après sa création et après avoir déjà accompagné 300 000 clients, La Banque Postale renforce sa politique d'inclusion sociale avec l'ouverture d'une seconde plateforme téléphonique L'Appui, le 17 avril 2023.

En France, actuellement, plus de 4 millions de personnes¹ sont considérées comme étant en situation de fragilité financière.

Avec plus de 3,1 millions de clients en situation de vulnérabilité financière, La Banque Postale est un acteur incontournable de l'inclusion bancaire : au-delà de sa mission de service public d'accessibilité bancaire, elle accompagne 1,7 million de clients en situation de fragilité financière.

L'Appui, un service dédié aux clients en difficultés financières

L'Appui est un service d'accompagnement bancaire gratuit et confidentiel dédié aux clients de La Banque Postale en situation de fragilité financière. Il vient **en complément du service relation client** afin d'apporter un soutien à ceux qui rencontrent **des difficultés financières ponctuelles ou durables**. Elles peuvent être liées à des moments de vie difficiles tels que le chômage, la maladie, le divorce, le décès d'un proche, ou un départ à la retraite, etc.

Depuis son lancement en 2013 à Paris, La Banque Postale mobilise **une trentaine de conseillers dédiés**, qui ont accompagné **plus de 300 000 clients**. Le client entre en relation avec la plateforme téléphonique de la banque **de sa propre initiative** afin d'être accompagné et conseillé par un conseiller relation bancaire.

Le conseiller relation Bancaire réalise une **analyse budgétaire complète de la situation** du client afin de **calculer son reste à vivre**. Il étudie les **possibilités d'augmentation des ressources** avec la simulation d'aides sociales auxquelles il peut prétendre ou encore **de réduction de certains coûts et charges**. Il propose des **solutions bancaires concrètes** comme la Formule de Compte Simplicité à 1€ par mois (OCF²), pour limiter les frais d'incidents bancaires. Il pourra également proposer du rachat ou du regroupement de crédits, du micro-crédit en

¹ Source - Observatoire de l'inclusion bancaire publié par la Banque de France – Rapport annuel 2021

² OCF - Offre dédiée à la clientèle fragile à 1€ par mois, qui permet de bénéficier d'une formule de compte sans découvert autorisé, avec une carte à autorisation systématique, et du plafonnement des frais d'incident bancaire à 20€ par mois.

partenariat avec Créa-Sol, une alternative pour les personnes non éligibles au crédit classique qui souhaitent financer un projet d'insertion sociale et professionnelle.

Il peut aussi **orienter le client vers son écosystème d'associations partenaires** comme Crésus pour lutter contre le surendettement, ou encore les Banques Alimentaires, le Secours Populaire, pour de l'aide alimentaire...

Le conseiller relation bancaire bénéficie d'une formation dédiée aux enjeux réglementaires, au paysage social (connaissance des prestations), à l'écosystème associatif et à la prise en compte psychologique des clients en situation de fragilité financière.

« En accord avec notre raison d'être et notre statut d'entreprise à mission, nous sommes convaincus qu'il n'y a pas de création de valeur durable sans partage et sans inclusion des plus fragiles de notre société. C'est tout le sens de la démarche de finance à impact social que La Banque Postale a initié il y a 10 ans à travers sa plateforme L'Appui. Elle s'engage ainsi de manière pérenne à accompagner les clients en situation de fragilité financière, au-delà de sa mission de service public, afin de lutter contre les inégalités sociales. C'est un dispositif unique dans le monde bancaire, qui s'inscrit en résonance avec nos valeurs citoyennes. » indique **Marion Rouso, directrice générale de la banque de détail et membre du directoire La Banque Postale.**

Ouverture d'une seconde plateforme téléphonique L'Appui

Dans un contexte de crise économique, d'inflation croissante et de tension sur le pouvoir d'achat des ménages, L'Appui a constaté une augmentation de **23 %** du nombre d'appels entre 2021 et 2022. Les associations partenaires ont enregistré sur cette même période une augmentation de **30 %** de sollicitations pour des demandes d'aides alimentaires.

Dans ce contexte, La Banque Postale a fait le choix de renforcer le dispositif d'accompagnement de L'Appui. En complément de la plateforme située au Centre de Relation et d'Expérience Client de Paris qui compte 30 collaborateurs, une seconde plateforme ouvrira ses portes le 17 avril prochain à Ajaccio. Dix conseillers relation bancaire supplémentaires viendront ainsi renforcer le dispositif existant afin d'accompagner les clients de La Banque Postale.

L'objectif de cette nouvelle plateforme est double :

- **être en capacité de répondre aux appels face à une demande grandissante**
- **proposer une plus grande variété de services aux clients accompagnés** (développement de l'offre de microcrédit personnel, solutions face à la précarité énergétique, assurance inclusive accessible...)

En 2014, L'Appui a été lauréat de La France s'engage, programme de l'Etat, qui a pour objectif de promouvoir l'engagement de la société civile en faveur d'initiatives solidaires et utiles au plus grand nombre.

L'Appui, un accompagnement de 300 000 clients en 10 ans

2013

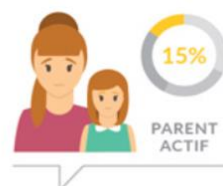
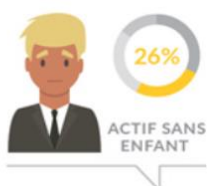
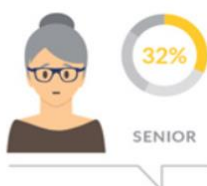
- **20** appels par jour en moyenne
- **2 600** clients accompagnés
- **10** conseillers relation bancaire

2023

- **250** appels par jour en moyenne
- **31 000** clients accompagnés
- **40** conseillers relation bancaire à compter d'avril

ÉTUDE D'IMPACT

QUELS UTILISATEURS ?



PROFIL BANCAIRE



REVENU MOYEN

1 300 €
par mois



ÉPARGNE FAIBLE

550 €

MOTIF D'APPEL

65% dépassent leur découvert autorisé

56%
déclarent
un problème ponctuel

32%
déclarent
un problème structurel

Entreprise à mission depuis février 2022, La Banque Postale a intégré au cœur de sa gouvernance 3 objectifs sociaux et environnementaux auxquels sont associés 14 indicateurs de performance et particulièrement l'accompagnement des clientèles en situation de fragilité financière. Ainsi, L'Appui est un service qui génère un impact social positif.

A propos de La Banque Postale :

La Banque Postale forme, avec ses filiales dont CNP Assurances, un grand groupe international de bancassurance, 11^{ème} de la zone par la taille du bilan. Son modèle d'affaire diversifié lui permet d'accompagner en France 20 millions de clients particuliers, entreprises et acteurs du secteur public local, avec une gamme complète accessible à tous. Filiale du Groupe La Poste, La Banque Postale est une banque de proximité, présente sur tout le territoire avec 17 000 points de contacts dont 7 000 bureaux de poste.

Avec son plan stratégique « La Banque Postale 2030 », elle se fixe l'ambition de devenir la banque préférée des Français, avec une offre intégrée et omnicanale de services de bancassurance articulée autour de ses trois marques : La Banque Postale, sa banque au quotidien, Ma French Bank, sa banque 100% mobile et Louvre Banque Privée, sa banque patrimoniale.

La Banque Postale accélère sa stratégie de diversification et développe ses métiers d'expertise notamment dans la gestion d'actifs, l'assurance, le crédit à la consommation et la banque de financement et d'investissement.

Forte de son identité citoyenne, La Banque Postale œuvre pour une transition juste en intégrant au cœur de sa gouvernance des objectifs en matière d'impact environnemental et social. Entreprise à mission depuis mars 2022 et leader de la finance à impact, La Banque Postale ambitionne d'atteindre zéro émission nette dès 2040. Elle figure aux 1^{ers} rangs des agences de notation extra-financière.

Contacts presse :

Caroline Gin – caroline.gin@laposte.fr – 06 10 25 04 47

France Plasse – france.plasse@laposte.fr – 06 08 47 75 41