



Paris, le 8 septembre 2009

## DOSSIER DE PRESSE

# DANS UN ENVIRONNEMENT DIFFICILE, LA BANQUE POSTALE MAINTIENT, AU PREMIER SEMESTRE, UN RYTHME DE DÉVELOPPEMENT VIGOUREUX

<b>L'ACTIVITÉ DE LA BANQUE POSTALE AU PREMIER SEMESTRE 2009.....</b>	<b>p.2</b>
<b>DES FILIALES EN DÉVELOPPEMENT SOUTENU.....</b>	<b>p.4</b>
<b>PARTENARIATS / ACQUISITIONS : LES FUTURS DÉVELOPPEMENTS DE LA BANQUE POSTALE.....</b>	<b>p.6</b>
. Assurance de dommages : Conclusion des accords définitifs avant la fin de l'année avec Groupama.....	p.6
. Assurance-santé : Conclusion des accords définitifs avant la fin de l'année avec La Mutuelle Générale.....	p.7
. Gestion d'actifs : Entrée en discussions exclusives avec Tocqueville Finance.....	p.7
<b>EASYBOURSE : LA NOUVELLE PLATEFORME DE COURTAGE EN LIGNE DE LA BANQUE POSTALE.....</b>	<b>p.8</b>
<b>CRÉDIT À LA CONSOMMATION : UNE STRUCTURE EN ORDRE DE MARCHÉ POUR UN LANCEMENT DÉBUT 2010 .....</b>	<b>p.9</b>
<b>LA BANQUE POSTALE PLACE LE MULTICANAL AU CŒUR DE LA RELATION CLIENT.....</b>	<b>p.11</b>
<b>LES NOUVEAUTÉS PRODUITS ET SERVICES DE LA BANQUE POSTALE.....</b>	<b>p.14</b>
. Immobilier.....	p.14
. Epargne / Assurance.....	p.14-16
<b>ANNEXES.....</b>	<b>p.17</b>
1. fiche produit : <i>LBPAM Responsable Actions Environnement</i> .....	p.17-18
2. fiche produit : <i>EVOLEO</i> .....	p.19-21

### Contact presse :

Alexandra Imbert de Friberg – alexandra.defriberg@laposte.fr  
Tél. : 01 55 44 22 39 - Fax : 01 55 44 22 62



# L'ACTIVITÉ DE LA BANQUE POSTALE AU PREMIER SEMESTRE 2009

**Dans un contexte de dégradation de la conjoncture économique, l'activité de La Banque Postale au premier semestre 2009 poursuit son développement.**

**> La performance de La Banque Postale résulte notamment de la progression soutenue du nombre de ses clients actifs, de la poursuite de l'équipement des clients et de la production record de crédits immobiliers.**

L'équipement de la clientèle de La Banque Postale continue sa progression significative, tant en matière d'argent au quotidien, que d'épargne et de prévoyance. Ainsi, au premier semestre 2009, La Banque Postale compte **plus de 380 000 ouvertures de CCP, 430 000 ouvertures d'offres groupées et de nouvelles offres d'entrée en relation**. Ces dernières ont séduit en deux mois de commercialisation quelque 150 000 clients. La Banque Postale a également connu une **forte croissance de son parc de cartes bancaires qui atteint les 6,2 millions de cartes**. En matière d'épargne et d'assurance, **186 000 contrats d'assurance vie et plus de 220 000 contrats de prévoyance individuelle** ont été ouverts au premier semestre.

Au total, le nombre de clients actifs de La Banque Postale progresse et **atteint plus 9,753 millions au 30 juin 2009**, dans la ligne de son objectif de 10 millions de clients actifs à fin 2010.

## ***Activité record en matière de crédits immobiliers***

En matière de crédits immobiliers, **La Banque Postale a connu un premier semestre exceptionnel**. Un niveau record de production a été atteint sur le seul mois de juin 2009 avec plus de 13 000 dossiers reçus, 11 900 prêts accordés pour près de 1,1 milliard d'euros, 938 millions d'euros de prêts mis en force (hors prêts à taux zéro). Entre avril et juin 2009, plus de 1 milliard d'euros d'offres ont été accordées par mois. Au total, La Banque Postale réalise une **production record de crédits immobiliers, en croissance de 7,9 %** par rapport au premier semestre 2008, sur un marché en contraction de 30 %. En production, **sa part de marché progresse de 3,3 % sur un an**, pour atteindre 8,1 %, portant les **encours de crédits immobiliers à près de 30 milliards d'euros à fin juin 2009**.

Ces performances résultent d'une adaptation permanente de l'offre de crédits immobiliers de La Banque Postale, de la compétitivité des tarifs – tant sur le prêt immobilier que sur l'assurance emprunteur –, et du professionnalisme accru des Conseillers Spécialisés en Immobilier.

En effet, La Banque Postale est un des seuls réseaux bancaires à disposer de 730 conseillers dédiés exclusivement au conseil en financement immobilier et présents sur l'ensemble du territoire. Ces conseillers accompagnent le client dans la réalisation de son projet immobilier dans des conditions optimales et apportent à chacun un conseil personnalisé en fonction de son profil, de son opération, de son besoin de financement. Au cours du premier semestre, ils ont été attentifs à la situation des clients dans le cadre des opérations d'achat/revente, particulièrement pour ceux détenteurs d'un prêt relais.

Les conditions d'octroi des crédits immobiliers à La Banque Postale sont restées inchangées. La liquidité de La Banque Postale, totalement assurée par son bilan, a permis de continuer à consentir des prêts immobiliers sans en resserrer l'accès et en maîtrisant son coût du risque.

**> Les encours d'épargne et de dépôts à vue progressent à un rythme annuel de 8,1% pour atteindre 275,5 milliards d'euros au 30 juin 2009, soutenus en particulier par la collecte auprès des institutionnels et des entreprises.**

La collecte de La Banque Postale, après le niveau exceptionnel atteint en 2008 dans le contexte particulier de taux et de crise financière, a connu une baisse attendue sur le premier semestre. Toutefois, l'ouverture de la distribution du livret A n'a pas, à ce jour, significativement érodé sa base de clientèle.

**Produit d'épargne préféré des Français, le Livret A est détenu par quelque 21 millions de clients à La Banque Postale. A fin juin 2009, les encours sur le Livret A s'élèvent à 57,5 milliards d'euros.**

Au cours du premier semestre 2009, La Banque Postale a reçu 87 152 demandes de transfert. Sur ce total, près de 20 % des demandes ont été rejetées après traitement (principales causes de rejets : anomalies de bordereau, problèmes de signalétique client, livrets conditionnels non transférables, livrets déjà clos, renoncations du client). Au 20 août 2009, La Banque Postale avait transféré plus de 71 000 Livrets A.

Après une fin d'année 2008 exceptionnelle en matière d'assurance vie due à la réussite de l'opération Livret A Puissance 10, les opérations commerciales mise en œuvre dès le début 2009 ont connu un succès tout aussi important et se traduisent **par une forte progression du chiffre d'affaires enregistré qui atteint 5,9 milliards d'euros, en croissance de 21 % sur le premier semestre 2009.** La Banque Postale a réalisé **une collecte nette de l'ordre de 2,4 milliards d'euros** au premier semestre 2009, **en progression de + 70 % par rapport au premier semestre 2008.**

Sur le marché, on retiendra une reprise réelle de l'activité au cours du mois de mars qui montre la rapidité de réaction des épargnants vis à vis de la baisse de rendement de l'épargne liquide réglementée. La relance de l'assurance vie par les autres acteurs du marché s'est faite plus tardivement (enjeux liés aux ouvertures de livret A et à la recherche de ressources bilancielle notamment) et **permet à La Banque Postale de conforter et confirmer son rôle en tant qu'acteur majeur dans le domaine de l'assurance vie.**

Les actions à venir devraient permettre de conserver une position forte mais le niveau exceptionnel du chiffre d'affaires réalisé au cours du deuxième semestre 2008 constituera avec certitude une marche difficile à égaler.

La recherche par les épargnants d'un couple rendement-risque favorisant la sécurité du capital investi et sa progression régulière explique la faiblesse du chiffre d'affaires en unités de compte enregistré par La Banque Postale et le marché (respectivement 2,4 et 11 %).

**> Forte du dynamisme de son activité et de son modèle unique, La Banque Postale conserve une place singulière sur le marché de la banque de détail en France**

Dans un marché de la banque de détail en sensible ralentissement, La Banque Postale a connu une progression soutenue de son **Produit Net Bancaire (PNB)** qui s'établit **à 2 459 millions d'euros au 30 juin 2009** en progression de **+ 3,2 % sur base comparable (+ 3,6 % en données comptables).**

Cela maintient la Banque Postale dans le peloton de tête des principales banques de détail en France.

\* \*  
\*

**Ce développement rapide, joint à la maîtrise des charges et du coût du risque, lequel demeure à un niveau extrêmement faible, permet à La Banque Postale d'obtenir une croissance de son résultat d'exploitation de plus de 30 % à 307 millions d'euros.**

\* \*  
\*

## DES FILIALES EN DÉVELOPPEMENT SOUTENU

Au cours du premier semestre 2009, La Banque Postale a bénéficié du développement soutenu de ses filiales.

> **La Banque Postale Asset Management** a connu un fort développement sur le premier semestre 2009 affichant une collecte nette de 4,24 milliards d'euros.

Au 30 juin 2009, La Banque Postale Asset Management gérait 118,1 milliards d'euros (contre 109 milliards d'euros au 31 décembre, soit une progression de +8,35 %).

Elle se situe au 6<sup>ème</sup> rang des sociétés de gestion sur le marché français. La part de marché de La Banque Postale en OPCVM est en progression passant de 3,93 % fin 2008 à 4,23 % fin juin 2009 (source Europerformance).

### **Une activité soutenue auprès des institutionnels**

Après une année record en terme de collecte nette OPCVM en 2008 (plus de 6,5 milliards d'euros), l'activité auprès des institutionnels a été particulièrement dynamique au premier semestre, dépassant les 4,6 milliards d'euros de collecte nette contre 1,4 milliard d'euros au premier semestre 2008.

Ce semestre se caractérise par une diversification croissante sur les fonds actions et obligataires.

> **La Banque Postale Gestion Privée**, société dédiée à la gestion sous mandat de portefeuilles de valeurs mobilières, - détenue à 51 % par La Banque Postale et à 49 % par Oddo & Cie, a connu **un fort développement de son activité sur le premier semestre 2009**.

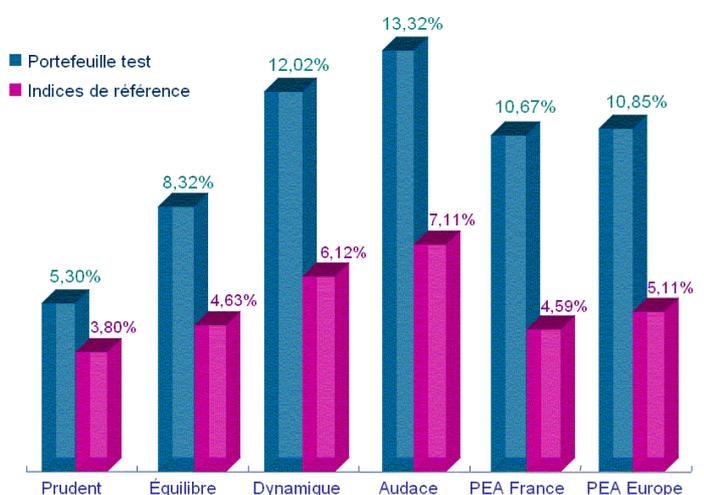
### **Des encours en forte croissance**

L'offre de gestion sous mandat remporte auprès des clients patrimoniaux de La Banque Postale un vif succès. Pour sa seconde année complète de distribution active, près de 1 100 nouveaux comptes ont été ouverts, à fin juin 2009, pour une collecte brute de 94,2 millions d'euros, soit un taux de croissance de + 71 % par rapport à fin juin 2008.

**Les encours sous gestion sont passés de 180 millions d'euros à fin 2008 à 330 millions à fin août 2009.**

### **Des profils de gestion qui surperforment les indices**

A fin juin 2009, l'ensemble des profils de gestion à dominante actions que propose La Banque Postale Gestion Privée réalisaient une **surperformance comprise entre 580 et 620 points de base par rapport à leurs benchmarks respectifs**.



Performances des différents profils de gestion  
(du 31/12/2008 au 30/06/2009)

### **Une offre de 10 mandats de gestion en actions en direct**

Au sein de la gamme de produits et de services proposés par La Banque Postale à ses clients patrimoniaux, La Banque Postale Gestion Privée propose une gamme de 10 mandats de gestion en actions en direct :

- 4 profils de gestion sous mandat dans le cadre d'un compte d'instruments financiers ordinaire (Compte titres) s'inscrivant dans une échelle de risque allant de « modéré » (Profil Prudent, composé d'une part actions de 25 %) à « très élevé » (Profil Audace, composé d'une part actions de 95 %)
- 2 profils de gestion sous mandat dans le cadre d'un PEA (PEA France, PEA Europe).
- depuis avril 2009, 4 profils de gestion sous mandat dans le cadre du nouveau contrat d'assurance vie à délégation d'arbitrage, le contrat Excelis en partenariat avec la compagnie d'assurance Génération Vie (détenue à 52,5 % par Allianz et 47,5 % par Oddo & Cie).

Cette offre s'adresse à une clientèle souhaitant diversifier son épargne sur les marchés financiers tout en bénéficiant des compétences et de l'expertise de gérants reconnus et expérimentés.

Le choix du profil de gestion, effectué par le client avec les conseillers de La Banque Postale, se fait à partir d'un diagnostic de situation patrimoniale, professionnelle et familiale, prenant en compte la durée de placement envisagée et le degré d'aversion au risque du client.

## **PARTENARIATS / ACQUISITION : LES FUTURS DÉVELOPPEMENTS DE LA BANQUE POSTALE**

Par la politique de partenariats multiples et d'acquisitions ciblées qu'elle mène, La Banque Postale a pour objectif de mieux servir ses clients, de pousser son développement et sa rentabilité, et d'apporter de nouvelles activités au groupe La Poste.

**D'ici la fin de l'année**, La Banque Postale **mènera à bien les processus de négociation actuellement en cours avec des acteurs majeurs du marché** afin de développer de nouvelles activités, tant en matière d'assurance de dommages, d'assurance santé que de gestion d'actifs.

### **> Assurance de dommages : Conclusion des accords définitifs avant la fin de l'année avec Groupama**

Autorisée en avril 2008 par le Ministre de l'Economie et des Finances à commercialiser des produits d'assurances de dommages, La Banque Postale a lancé le 20 juin 2008 une consultation afin de sélectionner le meilleur partenaire pour l'accompagner dans la création d'une société commune d'assurance de dommages. Il s'agit pour La Banque Postale de s'appuyer sur le savoir-faire d'un expert reconnu et performant de l'assurance de dommages et partageant des valeurs communes, afin de se lancer rapidement dans un marché déjà mature et devenir ainsi, à court terme, un « bancassureur » de plein exercice.

A l'issue d'un processus détaillé reposant sur une analyse multicritères industrielle, financière et juridique, La Banque Postale, lors de son Conseil de Surveillance du 11 mars 2009, a décidé d'entrer en négociation exclusive avec Groupama.

Ce partenariat se traduira par la création d'une **co-entreprise spécialisée dans l'assurance de dommages, dont La Banque Postale sera l'actionnaire majoritaire.**

Dernier arrivant sur le marché de l'assurance de dommages des particuliers, La Banque Postale souhaite, grâce à l'appui de son partenaire, « **inventer** » **le nouveau modèle des dix prochaines années qui permettra à la société commune de trouver rapidement sa place sur le marché en satisfaisant ses clients et en créant de la valeur pour ses actionnaires.**

Ce nouveau modèle sera fondé sur :

- **Une distribution, une gestion et une relation avec les clients totalement multicanal**, c'est-à-dire offrant la possibilité, pour une même opération, de combiner l'intervention de divers canaux pour la solution à la question posée (renseignement, souscription, sinistre,...) ;
- **Une tarification se situant parmi les plus basses du marché**, conformément à la stratégie et aux valeurs de La Banque Postale ;
- **La meilleure qualité de service**, tant en matière de rapidité de règlement des sinistres qu'en matière de services offerts aux clients, assurant confort de vie, tranquillité d'esprit en cas de coup dur.

**La conclusion des accords définitifs interviendra avant la fin de l'année.** Sans attendre la signature de leurs accords définitifs, La Banque Postale et Groupama ont entamé **dès mai 2009 les travaux de préparation de leur société commune. Ces travaux se déroulent conformément au calendrier établi.**

**Une demande d'agrément sera déposée au quatrième trimestre 2009 auprès du CEA (Comité des Entreprises d'Assurance) avec pour objectif une mise en marché vers la mi-2010, d'abord sur les canaux à distance (Internet et téléphone) puis progressivement à travers le réseau de La Poste.**

**> Assurance santé : Conclusion des accords définitifs avant la fin de l'année avec La Mutuelle Générale**

Le 28 mai 2009, La Banque Postale et La Mutuelle Générale, partenaire historique du groupe La Poste, **ont annoncé leur décision d'entrer en discussions exclusives en vue de conclure un partenariat dans le domaine de l'assurance-santé.**

Ce partenariat s'articulera autour d'une filiale commune détenue majoritairement par La Banque Postale, avec comme ambition de développer **une offre complète et segmentée, d'un haut niveau de qualité et à destination du plus grand nombre.**

La filiale bénéficiera du savoir-faire reconnu de La Mutuelle Générale, deuxième Mutuelle santé française qui a développé une expertise dans le domaine de l'assurance santé.

**Les deux partenaires se sont fixés pour objectif de conclure les accords définitifs avant la fin de l'année.**

**> Gestion d'actifs : La Banque Postale entre en discussions exclusives avec Tocqueville Finance**

La Banque Postale et les principaux actionnaires de Tocqueville Finance, Jean-Philippe Thierry, Marc Tournier, Thierry de Haynin, viennent d'annoncer leur décision d'entrer en discussions exclusives en vue d'une cession de la majorité du capital de Tocqueville Finance à La Banque Postale.

Respectueuse de l'identité de la Société et de l'indépendance des équipes de gestion, La Banque Postale propose un projet industriel fondé sur les complémentarités des produits, des clientèles et des modes de distribution. Elle compte s'appuyer sur Marc Tournier et les équipes de gestion de la Société qui resteront associés au capital.

Ce projet industriel permettra à Tocqueville Finance de mieux servir ses clients et à La Banque Postale de conforter son développement.

Par cette acquisition, La Banque Postale pourra avoir accès à un nouveau canal de distribution : les Conseillers en Gestion de Patrimoine Indépendants et bénéficiera du style de gestion « value » qui viendra utilement compléter les gestions aux gestions actuellement développées au sein du pôle gestion d'actifs de La Banque Postale.

**Les deux partenaires se sont fixés pour objectif de conclure les accords définitifs dans les meilleurs délais.**

# EASYBOURSE : LA NOUVELLE PLATEFORME DE COURTAGE EN LIGNE DE LA BANQUE POSTALE

Détenu à 100 % par La Banque Postale, **EasyBourse**, portail d'informations financières, **lance une plateforme de courtage en ligne en octobre 2009**. Cette nouvelle solution de courtage en ligne sera complémentaire à celle déjà proposée, depuis novembre 2001, via le portail [www.labanquepostale.fr](http://www.labanquepostale.fr) et sera proposée aux clients de La Banque Postale ainsi qu'aux prospects souhaitant gérer de façon autonome leur épargne boursière.

## **Le courtier en ligne de La Banque Postale**

Fidèle aux valeurs de La Banque Postale, EasyBourse place le client au cœur de ses préoccupations et participe au développement multicanal de La Banque Postale. Elle proposera une gamme complète de services donnant accès aux principaux marchés, instruments financiers ou types d'ordres. Au travers d'une plateforme complète et conviviale, elle prolonge l'offre de La Banque Postale en donnant accès aux bourses étrangères, à une large sélection d'OPCVM en architecture ouverte, au Service de Règlement Différé et à sa prorogation, ainsi qu'à de nombreux instruments financiers (warrants, trackers, certificats).

Au-delà des objectifs de qualité de service et de tarification raisonnable, l'offre d'EasyBourse veut rendre accessible la bourse aux experts comme aux débutants, en développant une approche pédagogique et décomplexée de cette activité.

Les fondements de l'offre EasyBourse reposent sur une information financière pertinente et pédagogique, utile pour les experts comme pour les débutants, un objectif constant de qualité de service et une tarification raisonnable. EasyBourse accompagne ainsi au quotidien ses clients dans les

## **Une solution complète dans l'univers de la bourse...**

Cette offre sera composée de trois formules au choix, selon le degré d'expertise des investisseurs :

- EasyDécouverte, pour les investisseurs novices, spécifiquement conçue pour accompagner des clients souhaitant faire leurs premiers pas en bourse tout en apprenant à maîtriser leur risque.
- EasyExpert et EasyIntense, pour les investisseurs expérimentés ou très actifs souhaitant négocier sur les marchés étrangers, avoir accès aux instruments financiers complexes ou encore utiliser le Système de Règlement Différé (SRD).

## **... et de l'information financière**

S'appuyant sur une équipe dédiée de cinq journalistes spécialisés, le site d'informations financières d'Easybourse propose des articles, des brèves, des interviews de dirigeants, gérants ou économistes reconnus ainsi que des dossiers thématiques et études de fonds. Il met ainsi à disposition des moins avertis comme des experts un contenu pédagogique exclusif en matière d'informations et de pédagogie financière, pour les accompagner dans les univers, parfois complexes, que sont l'économie, la finance et la bourse.

Soutenue par l'enrichissement de ses contenus et de sa présentation au début de l'année, son audience progresse de manière continue et comptabilise plus de 300 000 visiteurs uniques par mois.

Easybourse projette à trois ans de disposer de près de 15 000 clients et de 300 millions d'euros d'encours sous conservation.

## **CRÉDIT A LA CONSOMMATION : UNE STRUCTURE EN ORDRE DE MARCHÉ POUR UN LANCEMENT DEBUT 2010**

Produit du quotidien, le crédit à la consommation répond à des besoins de financement ponctuels à certains moments de la vie des clients. **Le lancement prochain du crédit à la consommation par La Banque Postale représente une étape importante dans le cadre d'une relation durable et globale entre la Banque et ses clients.**

La Banque Postale est toute entière mobilisée autour des équipes qui depuis plusieurs mois préparent activement la gamme et la mise en marché de son offre de crédit à la consommation. Les travaux avancent conformément au calendrier annoncé. **Une phase de test est prévue à la fin de l'année 2009, avant un déploiement national dans le courant du premier trimestre 2010.** Ce déploiement progressif implique la formation de quelque 17 000 personnes au sein du Groupe et notamment dans l'Enseigne.

En obtenant en 2007 l'autorisation de proposer du crédit à la consommation, La Banque Postale a fait le choix de s'appuyer sur le savoir-faire et les outils d'un partenaire expert dans le domaine, le groupe Société Générale. Ce partenariat s'est traduit par la création d'une société financière détenue par La Banque Postale (65 %) et par Société Générale (35 %).

### ***Une société pleine et entière, dédiée au crédit à la consommation...***

Dénommée, La Banque Postale Financement, la filiale de La Banque Postale dédiée au crédit à la consommation a été agréée par le CECEI le 30 avril 2009.

La société est d'ores et déjà dotée de son propre management, et devrait compter plus de 300 personnes à la fin de l'année 2010. L'équipe de direction est organisée autour d'un Directoire composé de Chantal Lory, Présidente, et de Julien Ochonisky, Directeur général et d'un Conseil de Surveillance, présidé par Marie Cheval.

Le siège social situé à Paris abrite la Direction et les fonctions métiers et supports, et compte 50 personnes environ. Le centre de relation client à distance est basée à Saint-Denis (93). Il dispose de tout le savoir faire technique en matière de crédit à la consommation et commercialisera à distance les produits de crédits en complément du réseau de La Poste. Ce centre assurera également l'étude et l'octroi des crédits quelque soit le canal de distribution choisi par le client (bureau de poste, Centre financier, Internet...) et sera en charge de la gestion et du recouvrement des opérations de crédit.

Ce centre, entité experte placée au cœur du dispositif de distribution multicanal sera parfaitement opérationnel pour le démarrage de l'activité et sera composé d'environ 250 salariés fin 2010. Il viendra en appui du dispositif commercial constitué par le réseau des conseillers financiers, dont la formation doit démarrer dans les tous prochains jours.

### ***... qui recrute***

Pour répondre aux besoins de cette nouvelle activité, un plan de recrutement échelonné sur plusieurs mois en 2009 / 2010 à été mis en place, sur les différents métiers du crédit à la consommation et de la relation client à distance<sup>1</sup>. La Banque Postale Financement a pour ambition de recruter des jeunes diplômés ou des jeunes avec un début d'expérience qui seront formés tout au long de leur parcours professionnel.

---

<sup>1</sup> Les différentes offres d'emploi sont accessibles via le site de La Banque Postale [www.labanquepostale.fr](http://www.labanquepostale.fr).

### ***Une offre responsable***

L'arrivée prochaine de La Banque Postale sur le marché du crédit à la consommation intervient dans un environnement d'évolution programmée du cadre législatif et réglementaire autour des produits et pratiques qui lui sont liés.

La Banque Postale a pu anticiper et intégrer ce nouvel environnement d'autant plus facilement qu'il est en complète adéquation avec les valeurs qu'elle incarne et avec son appréhension responsable du métier qu'elle exerce au service de tous ses clients.

**Dans ce contexte, La Banque Postale considère qu'une de ses missions sera de redonner confiance dans le crédit à la consommation en plaçant l'intérêt de ses clients au centre de son action. Transparence, responsabilité et professionnalisme seront des principes directeurs qui caractériseront la manière d'exercer le crédit à la consommation de La Banque Postale.**

## **LA BANQUE POSTALE PLACE LE MULTICANAL AU CŒUR DE LA RELATION CLIENT**

Parmi les trois principaux objectifs stratégiques 2010 de La Banque Postale, figure l'ambition d'être la banque multicanal la plus proche de ses clients.

Soucieuse de répondre aux besoins de tous ses clients, La Banque Postale accélère le développement de son offre multicanal. Ce développement se fonde sur la liberté du client de choisir le ou les modes de contact et de fonctionnement avec sa banque.

**Entièrement construite sur l'intérêt du client, l'offre de La Banque Postale s'articule autour de la façon dont chacun entend fonctionner au quotidien avec sa banque.**

### ***Une banque unique, des canaux multiples***

Multicanale, La Banque Postale l'est depuis toujours, forte de son réseau sans égal (plus de 17 000 points de contact en France) et de ses 23 Centres Financiers, plates-formes de relation commerciale à distance, de gestion et de production (accessibles par courrier, courriel et téléphone), habitués à travailler à distance avec les clients et de son site Internet.

Le développement des nouvelles technologies, le changement des aspirations des Français et de leurs modes de consommations ont conduit La Banque Postale à développer très fortement ses différents canaux de relation avec ses clients.

Ce dispositif, issu de la philosophie et des valeurs d'accessibilité, de simplicité et de confiance de La Banque Postale permet d'accéder aux produits et services de la Banque 24h/24, 7j/7, en tout lieu et à tout moment.

### ***Une conviction : permettre au client de choisir son mode de fonctionnement au quotidien avec sa banque***

Aujourd'hui, La Banque Postale ressent la nécessité et se sent en mesure de proposer à ceux qui souhaitent entrer en relation avec elle, « une nouvelle façon de vivre sa banque », fondée sur le type de relation que chacun, en fonction de sa connaissance des questions bancaires, de son mode de vie et de ses attentes vis-à-vis de la Banque, souhaite adopter.

Selon son profil, son besoin, son urgence, le client souhaite accéder à sa banque par le canal de son choix : Internet, téléphone ou agence ; et désire de plus en plus une réelle complémentarité des canaux dans sa gestion au quotidien.

Depuis mai 2009, les nouveaux clients de La Banque Postale disposent de trois possibilités différentes de se voir proposer les services de la banque liés au Compte Courant Postal, en fonction de leurs besoins : le menu, la carte et le self-service. Ces formules varient aussi bien en fonction du mode de contact choisi par le client (ponctuel et sans rendez-vous, régulier avec un conseiller dédié, ou encore à distance par téléphone ou Internet...) que des produits et services bancaires utiles dont il souhaite disposer.

Depuis son lancement, cette offre séduit une clientèle jeune puisque plus de la moitié des souscripteurs ont entre 18 et 34 ans.

### ***Une démarche de fond : enrichir les fonctionnalités de chacun de canaux de distribution et les faire converger***

Ainsi, La Banque Postale entame une démarche de fond pour offrir à tous ses clients un ensemble de services accessible et innovant sur chacun d'entre eux et faire converger l'ensemble de ces canaux.

#### **Le Bureau de Poste**

Depuis mai 2009, les clients de La Banque Postale et les prospects ont la possibilité d'ouvrir un compte sans rendez-vous dans les bureaux de poste, pour une meilleure adaptation au rythme et mode de vie de nos clients.

Cette nouvelle prise en charge s'appuie sur la complémentarité des acteurs, du guichetier au gestionnaire de clientèle, jusqu'au conseiller spécialisé.

#### **Internet...**

Le portail [www.labanquepostale.fr](http://www.labanquepostale.fr) attire plus de 3 millions de visiteurs uniques par mois pour 25 millions de visites. Plus de 70 % des clients utilisateurs du portail Internet de La Banque Postale utilisent chaque semaine l'espace sécurisé de gestion de compte.

Pour mieux les servir, La Banque Postale a enrichi au premier semestre cet espace de nouvelles fonctionnalités, tels que :

- le **service Certicode**, qui permet d'ajouter directement en ligne un nouveau compte de dépôt ou d'épargne et réaliser dès l'inscription du compte un premier virement. Ce service offre ainsi un gain de temps précieux – plus besoin d'envoyer un formulaire à son centre financier – et ce, en toute sécurité.
- Ou encore, les "relevés de compte en ligne" qui intègre désormais les comptes d'épargne.

Autre nouveauté, la souscription en ligne a été élargie aux produits d'épargne. En plus du Livret A, il est donc désormais possible d'ouvrir un Livret Développement Durable ou un Livret Jeune. En outre, dans le cadre de l'Offre d'entrée en relation baptisée « self service », il est également possible demain mai 2009 d'ouvrir depuis Internet un compte courant ou de souscrire à une carte bancaire ou à des services.

#### **Au second semestre, la gamme de services proposée en ligne continue de s'étoffer.**

Les clients pourront personnaliser leur espace de gestion de compte et ainsi choisir par exemple leur page d'accueil ou la dénomination de leurs comptes.

Ils pourront également activer et paramétrer des alertes sur solde directement à partir d'Internet et choisir le canal d'information (SMS, mail).

Enfin, ils bénéficieront d'un nouveau clavier d'identification pour accéder à l'espace de gestion, plus ergonomique et vocalisable (possibilité de dicter directement son code).

Par ces actions, La Banque Postale confirme son engagement dans le développement d'une banque en ligne accessible pour tous.

#### **... et Internet mobile**

#### **La Banque Postale accompagne également la montée en force de l'Internet Mobile.**

Depuis mai 2009, La Banque Postale propose des applications dédiées aux téléphones de troisième génération type I-phone. Les applications "Bien Déménager" et "Carnet Immo" sont de véritables outils d'aide à la recherche d'un bien immobilier à acheter ou à louer. Elles permettent également de demander un rendez-vous avec un Conseiller Spécialisé en Immobilier si nécessaire, directement depuis son mobile.

Début 2010, La Banque Postale sera en mesure de mettre à disposition de ses clients un nouveau site Internet Mobile, offrant la majorité des fonctionnalités du portail [www.labanquepostale.fr](http://www.labanquepostale.fr).

### **Le téléphone**

A partir du second semestre 2009 de nouvelles fonctionnalités du numéro court 36 39 seront également déployées progressivement.

Les clients de la Banque pourront contacter leur centre financier gestionnaire de compte, en étant préalablement identifié. Cette nouveauté permettra une meilleure prise en charge, plus rapide et plus sécurisée de nos clients.

Cette modification est accompagnée de la mise en place de nouveaux services accessibles directement par téléphone, comme : l'ajout ou la suppression de comptes pour effectuer des virements ; l'augmentation du découvert autorisé ; la souscription de certains produits ne nécessitant pas de conseil ; le changement de coordonnées personnelles ; le renouvellement anticipé de sa carte bancaire ou encore la hausse du plafond de paiement de sa carte bancaire.

### **Les automates bancaires (DAB / GAB)**

La Banque Postale a lancé, début 2009, un plan de rajeunissement de son parc d'automates externes, complété par le déploiement au cours sur premier semestre de plus de 100 automates internes installés en priorité dans les bureaux où leur utilisation et une procédure d'accueil renouvelée permettent de réduire l'attente.

Véritable outil de gestion du compte, les automates de La Banque Postale (5 258 DAB/GAB répartis sur l'ensemble du territoire français) ont permis, au premier semestre, de délivrer 9,6 milliards d'euros pour 130 millions de retraits. 104 millions d'opérations de gestion ont été effectuées.

# LES NOUVEAUTÉS PRODUITS ET SERVICES DE LA BANQUE POSTALE

Banque de tous, La Banque Postale poursuit le développement de son offre de produits et de services pour mieux servir l'ensemble de sa clientèle.

## > Immobilier : La Banque Postale lance un prêt à 0 % pour les enseignants

La Banque Postale lance **dès le 25 Septembre 2009, à l'initiative du Ministère de l'Éducation Nationale et en exclusivité, le prêt à 0 % dédié aux enseignants du secteur public et privé.** Ce prêt est l'une des mesures mises en place par le Ministère de l'Éducation Nationale dans le cadre de sa politique d'accompagnement à la mobilité.

Sélectionnée à l'issue d'un appel d'offres, La Banque Postale sera le seul établissement de la place habilité à commercialiser ce nouveau prêt. Acteur incontournable sur le marché du crédit immobilier, La Banque Postale partage de nombreuses valeurs avec le Ministère de l'Éducation Nationale (sécurité, régularité, partenaire de la fonction publique).

Ce prêt à 0 % permettra de financer l'acquisition de la résidence principale (hors résidence secondaire ou locative), l'année de la première affectation de l'enseignant ou dans le cadre d'une mutation interdépartementale ou inter académique.

D'une durée de 2 à 10 ans, le prêt à 0 % du Ministère de l'Éducation Nationale pourra aller jusqu'à 30 000 euros (60 000 euros pour un couple d'enseignants) dans le cadre d'une primo accession, ou 15 000 euros (30 000 euros pour un couple) en cas d'achat revente (dans la limite de 50 % du montant de l'ensemble des prêts de plus de 2 ans finançant l'opération immobilière).

## > Epargne / Assurance : de nouveaux produits et services

Soucieuse de répondre au plus près aux attentes de ses clients dans la diversification de leurs placements, La Banque Postale enrichit sa gamme de nouveaux produits et services. Forte de ses valeurs, la Banque adopte une démarche responsable sur l'ensemble de ses activités.

. Ainsi, depuis juin, l'offre de fonds « Investissement Socialement Responsable » (ISR) s'est étendue avec la commercialisation de deux nouveaux fonds : *LBPAM Responsable Actions Monde* et *LBPAM Responsable Actions Environnement*, en s'appuyant sur l'expertise en la matière de sa filiale La Banque Postale Asset Management.

A cette occasion, la gamme de fonds actions ISR de LBPAM est renommée. L'appellation est harmonisée à travers le terme "Responsable", une dénomination porteuse de sens pour tous.

*LBPAM Responsable Actions Monde* qui était précédemment commercialisé exclusivement dans le contrat d'assurance vie Cachemire, est également disponible dans le cadre du Compte D'Instrument Financier.

*LBPAM Responsable Actions Environnement* est un nouveau fonds ISR sur la thématique spécifique de l'environnement.

La gamme « Investir Autrement » est désormais composée de 4 fonds ISR :

. Un fonds diversifié de partage : Liberté et Solidarité en partenariat avec la FIDH ;

. Trois fonds actions : LBPAM Responsable Actions Euro (ex LBPAM Actions Développement Durable) ; LBPAM Responsable Actions Monde ; LBPAM Responsable Actions Environnement.

Ces trois fonds actions socialement responsables sont gérés selon un processus en trois étapes :

- Avant toute analyse financière, les experts de La Banque Postale Asset Management appliquent le filtre ESG (Environnement, Social, Gouvernance) aux entreprises de l'univers d'investissement ;
- La Banque Postale Asset Management exclut systématiquement les titres des entreprises liées de près ou de loin à la production d'armes controversées ;
- Enfin une analyse financière des entreprises retenues est effectuée pour choisir les valeurs offrant le meilleur potentiel de performance boursière.

**Au total, la gamme OPCVM permanente pour les particuliers de La Banque Postale se compose désormais de 34 fonds.**

. Pour les clients souhaitant investir sur les marchés boursiers tout en bénéficiant d'une garantie de leur capital, La Banque Postale renouvelle son offre de fonds garantis en lançant un nouveau FCP : **Evoléo – Décembre 2015**. Son originalité : une durée de placement de 6 ans avec une possibilité de sortie anticipée automatique au bout de trois ans si la performance prévue est atteinte.

Ainsi, selon l'évolution de l'indice de référence DJ EUROSTOXX 50 (hors dividendes), si au bout des 3 premières années, la moyenne des performances relevées semestriellement de l'indice est supérieure à 15%, la condition d'échéance (sortie) anticipée du fonds sera remplie et le souscripteur a l'assurance d'obtenir un rendement de 15 % (soit un taux actuariel annuel brut de 4,76 %). Dans le cas contraire, il bénéficie à l'échéance des 6 ans d'une indexation de 70 % de la moyenne des performances semestrielles de l'indice et au minimum de la garantie du capital net investi.\*

. Pour compléter les services de gestion du PEA (*Régulys Bourse* et *Plan Bourse Primiel*), La Banque Postale propose, depuis juin 2009, *Sécuralys Bourse*, **un nouveau service de sécurisation automatique des plus values.**

La sécurisation s'opère au delà d'un seuil de déclenchement déterminé par le client vers le support *LBPAM PEA Court Terme* dont l'objectif de gestion est d'obtenir une progression régulière de sa valeur liquidative. Le client a le choix entre 3 seuils de sécurisation : 10, 15 et 20 %. La sécurisation peut se faire deux fois par mois : si le seuil choisi est atteint et que le montant des plus values représente au moins 10 euros, ces plus-values sont alors réinvesties automatiquement sur un OPCVM moins exposé aux mouvements boursiers : *LBPAM PEA Court Terme*. 14 OPCVM sont éligibles au service **Sécuralys Bourse** pour une cotisation unique de 20 euros par an.

. La Banque Postale commercialise depuis le 8 juillet (et jusqu'au 31 décembre 2010) **Ciloger Habitat**, une SCPI de type « Robien » permettant aux souscripteurs de bénéficier des avantages du dispositif « Scellier SCPI » relatif à l'investissement en immobilier résidentiel neuf.

Le souscripteur bénéficie d'une réduction d'impôt égale à 25 % (taux applicable pour les souscriptions réalisées en 2009 et en 2010) du montant de sa souscription, répartie sur 9 ans, à raison d'un neuvième de son montant chaque année.

Le montant de la souscription pris en compte pour la détermination de la réduction d'impôt ne peut toutefois pas excéder 300 000 € par contribuable et par an, soit une réduction d'impôt maximale de 75 000 euros étalée sur 9 ans.

---

\* Le capital net investi du souscripteur est garanti uniquement aux dates d'échéance de 3 ou 6 ans.

. Les clients d'Ascendo profitent en outre d'un enrichissement de leur contrat en disposant de trois nouvelles options : les services de sécurisation des plus values, d'investissement progressif et d'arbitrage de la revalorisation annuelle.

\* \*  
\*

# ANNEXES

## Annexe 1 : Fiche produit : LBPAM Responsable Actions Environnement

Dénomination	<b>LBPAM Responsable Actions Environnement</b>
Catégorie	Fonds Commun de Placement (FCP) de droit français
Société de gestion de portefeuille	La Banque Postale Asset Management
Commercialisateur	La Banque Postale
Classification	Actions Internationales
Objectif de gestion	L'objectif de gestion du FCP est d'offrir aux investisseurs, sur la durée de placement recommandée, une performance liée à un portefeuille composé d'entreprises européennes de toutes tailles de capitalisation, respectant les critères de l'investissement socialement responsable (ISR) et dont une part importante de l'activité relève directement de la thématique environnementale. Le portefeuille est construit de manière à tirer parti des opportunités offertes par les valeurs appartenant à cet univers.
Indicateur de référence	Compte tenu de l'orientation du FCP, la stratégie de gestion ne se prête pas à l'exercice de comparaison à un indice de référence. Toutefois, à titre exclusivement indicatif, le FCP pourra être comparé avec l'indice Dow Jones STOXX 600. (hors dividendes)
Stratégie d'investissement	Le FCP est en permanence exposé au risque actions à hauteur de 60 % minimum et dans la limite de 120 % de l'actif net du fonds. Le FCP sera principalement investi sur les actions ou titres assimilés négociés sur des marchés réglementés de l'espace économique européen auquel s'ajoute la Suisse.
Souscripteurs concernés	<b>Les parts C et D</b> sont plus particulièrement destinées aux personnes physiques <b>Les parts E</b> sont plus particulièrement destinées aux personnes physiques et aux personnes morales.
Durée de placement recommandée	5 ans
Eligibilité	Assurance-vie et PEA
Date de commercialisation	02 juin 2009
Montant minimum de souscription	<b>Parts C et D</b> : Néant <b>Part E</b> : Montant minimum de la souscription initiale : 10 000 euros Montant minimum pour les souscriptions suivantes : 2 500 euros
Affectation des résultats	<b>Part C</b> : Capitalisation <b>Part D</b> : Distribution <b>Part E</b> : Capitalisation et/ou distribution
Code ISIN	<b>Part C</b> : FR0010748368 <b>Part D</b> : FR0010750901 <b>Part E</b> : FR0010750919

Valeur liquidative d'origine	<b>Parts C et D :</b> 100 euros <b>Part E :</b> 10 000 euros		
Commission de souscription	<b>Part C</b>	<b>Part D</b>	<b>Part E</b>
	3 % taux maximum		<p>Pour les souscriptions auprès du réseau commercialisateur de La Banque Postale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 % pour les souscriptions inférieures à 50 000 euros, taux maximum.</li> <li>• 1,50 % pour les souscriptions comprises entre 50 000 et 100 000 euros, taux maximum.</li> <li>• 1 % pour les souscriptions supérieures ou égales à 100 000 euros, taux maximum.</li> </ul> <p>Pour les souscriptions auprès d'autres commercialisateurs : 2 % taux maximum</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Néant pour le réinvestissement des dividendes pour les parts D et E dans les trois mois à compter du jour de leur mise en paiement.</li> <li>• Néant pour les souscriptions effectuées par un porteur consécutives à une demande de rachat portant sur le même nombre de titres et la même valeur liquidative.</li> </ul>		
Commission de rachat	Néant		
Frais de fonctionnement et de gestion TTC	1,50 % TTC maximum		
Commission de surperformance	Néant		

## Annexe 2 : Fiche produit : EVOLEO – Décembre 2015

Dénomination	<b>EVOLEO – DECEMBRE 2015</b>
Catégorie	Fonds Commun de Placement (FCP) de droit français
Société de gestion de portefeuille	La Banque Postale Structured Asset Management
Commercialisateur	La Banque Postale
Classification	Fonds à formule <b>Garantie</b> : Le capital, hors commissions de souscription, est garanti à la Date d'Echéance (le "10 décembre 2015") ou à la Date d'Echéance Anticipée (le "10 décembre 2012"), pour les porteurs ayant souscrit leurs parts avant le 8 décembre 2009, 11h30.
Durée de la formule	La durée nécessaire de placement pour bénéficier de la formule est de 3 ans si la Condition d'Echéance Anticipée de la Formule est remplie et de 6 ans dans le cas contraire.
Objectif de gestion	L'objectif de gestion est de faire bénéficier aux porteurs ayant souscrit avant le 8 décembre 2009 et ayant conservé leurs parts jusqu'à l'échéance de la formule, soit le 10 décembre 2015, d'une valeur liquidative égale à la plus élevée des deux valeurs suivantes : - la Valeur Liquidative de Référence, - la Valeur Liquidative de Référence majorée de 70% de la Moyenne des Performances Relevées Semestriellement du DJ EUROSTOXX 50 (l'"Indice"), constatée au 3 Décembre 2015. Toutefois, si à horizon de 3 ans, le 10 décembre 2012, la Moyenne des Performances Relevées Semestriellement de l'Indice est supérieure ou égale à 15% par rapport à son Niveau Initial (la "Condition d'Echéance Anticipée de la Formule"), le FCP garantit au porteur, le 10 décembre 2012, une valeur liquidative égale à la Valeur Liquidative de Référence majorée de 15%, soit un taux de rendement actuariel annuel brut de 4,76%. Dans ce cas, le porteur bénéficiera d'une sortie anticipée à compter du 10 décembre 2012, sans commission de rachats.
Economie du FCP	En contrepartie d'une garantie de 100% du capital investi (hors commission de souscription), les porteurs ne bénéficient pas des dividendes liés aux actions composant l'indice et ne bénéficient que de la Moyenne des Performances Relevées Semestriellement même si la performance finale est élevée. Ils cherchent donc à bénéficier : - d'un gain fixe de 15% (soit un taux de rendement actuariel annuel brut de 4,76%) à horizon 3 ans (le "Gain Fixe") si la Moyenne des Performances Relevées Semestriellement de l'Indice est supérieure ou égale à 15% par rapport à son Niveau Initial ; - d'une performance partielle de l'Indice égale à 70% de la Moyenne des Performances Relevées Semestriellement de l'Indice à horizon 6 ans, dans le cas contraire. La stratégie d'investissement proposée au souscripteur repose sur l'hypothèse d'une hausse de l'Indice à horizon 3 ans ou 6 ans.

Avantages	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le porteur ayant souscrit avant le 8 décembre 2009 est assuré de récupérer au minimum 100% de son investissement initial, hors commissions de souscription, à la Date d'Echéance du FCP.</li> <li>- Le porteur bénéficiera d'une sortie anticipée à hauteur de 15% de la Valeur Liquidative de Référence au bout de 3 ans si la Moyenne des Performances Relevées Semestriellement de l'Indice est supérieure ou égale à 15%.</li> <li>- Chaque performance prise en compte dans le calcul de la Moyenne des Performances Relevées Semestriellement de l'Indice est calculée à partir du Niveau Initial de l'Indice. Ce mode de calcul de performance permet de prendre en compte les hausses des années précédentes.</li> <li>- L'évolution de l'Indice étant mesurée à l'aide de moyennes de performances, elles—même calculées, chaque semestre, sur la base d'une moyenne de 3 constatations ("double effet moyenne"), celles-ci intègrent toutes les évolutions de l'Indice, y compris favorables. L'utilisation de moyennes dans le calcul de la formule amortira l'impact de la baisse de l'Indice à l'échéance.</li> </ul>
Inconvénients	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avant le 3 décembre 2012, le porteur ne connaît pas l'échéance de la garantie qui peut être de 3 ou 6 ans.</li> <li>- La garantie de 100% du capital investi (hors commission de souscription) n'est accordée qu'aux porteurs ayant souscrit avant le 8 décembre 2009 et conservant leurs parts jusqu'au 10 décembre 2015 ou au 10 décembre 2012 si la Condition d'Echéance Anticipée de la Formule est remplie.</li> <li>- Si la Condition d'Echéance Anticipée de la Formule est remplie, le porteur recevra 15% de la Valeur Liquidative de Référence (soit un taux de rendement actuariel annuel brut de 4,76%). Le porteur ne bénéficiera donc pas d'une performance de l'Indice supérieure à 15%.</li> <li>- Si la Condition d'Echéance Anticipée de la Formule n'est pas remplie, le porteur ne bénéficie pas de la hausse intégrale de l'indice mais seulement de 70% de la Moyenne des Performances Relevées Semestriellement de l'Indice.</li> <li>- Le porteur ne profite pas des dividendes attachés aux actions qui composent l'indice DJ EUROSTOXX 50.</li> <li>- L'évolution de l'Indice étant mesurée à l'aide de moyennes de performances, elles—même calculées, chaque semestre, sur la base d'une moyenne de 3 constatations ("double effet moyenne"), celles-ci intègrent toutes les évolutions de l'Indice, y compris défavorables. L'utilisation de moyennes dans le calcul de la formule amortira l'impact de la hausse de l'Indice à l'échéance.</li> </ul>
Souscripteurs concernés	Tous souscripteurs. Le FCP s'adresse plus particulièrement aux personnes physiques.
Eligibilité	Ce FCP est éligible au PEA. Il peut servir de support d'unités de comptes des contrats d'assurance-vie proposés par La Banque Postale.
Période de commercialisation	Du 1 <sup>er</sup> septembre 2009 au 8 décembre 2009
Montant minimum de souscription	Néant.
Affectation des résultats	Capitalisation
Code ISIN	FR0010782268
Valeur liquidative d'origine	100 euros

Commission de souscription	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Du 31 août 2009 après 11h30 au 8 décembre 2009 avant 11h30 : 2% maximum</li> <li>• A compter du 8 décembre 2009 après 11h30 : 5% maximum</li> </ul>
Commission de rachat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Du 31 août 2009 après 11h30 au 8 décembre 2009 avant 11h30 : néant</li> </ul> <p>Si la condition d'échéance anticipée de la formule est remplie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Du 8 décembre 2009 après 11h30 au 7 décembre 2012 avant 11h30 : 4 % maximum</li> <li>• A compter du 7 décembre 2012 après 11h30 : néant</li> </ul> <p>Si la condition d'échéance anticipée de la formule n'est pas remplie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Du 8 décembre 2009 après 11h30 au 9 décembre 2015 avant 11h30 : 4 % maximum</li> <li>• A compter du 9 décembre 2015 après 11h30 : néant</li> </ul>
Frais de fonctionnement et de gestion TTC	2 % TTC maximum par an