



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 30 mars 2010

« LA BANQUE POSTALE RÉINVENTE LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION »

LANCEMENT DE L'OFFRE DE CRÉDIT À LA CONSOMMATION DE LA BANQUE POSTALE

La Banque Postale lance, à partir du 1^{er} avril 2010, sur tout le territoire et sur tous les canaux, une gamme de crédits à la consommation fidèle à ses valeurs et à ses manières de faire. Avec des pratiques pédagogiques, responsables et une offre simple, accessible et transparente, La Banque Postale souhaite restaurer la confiance des clients dans le crédit à la consommation. Pour le démarrage de cette nouvelle activité, l'offre se compose de prêts personnels et de rachat de crédits, souples et modulables.

L'arrivée de La Banque Postale sur le marché du crédit à la consommation intervient dans un contexte d'évolution du cadre législatif et réglementaire autour des produits et pratiques qui lui sont liés. La Banque Postale a anticipé et intégré ce nouvel environnement, en complète adéquation avec les valeurs qu'elle incarne et l'approche responsable du métier qu'elle exerce au quotidien au service de tous ses clients.

Ainsi, La Banque Postale a pour ambition de contribuer à l'élargissement et au développement du marché du crédit à la consommation en France, si important tant pour le service au client que pour le soutien de l'économie.

Un dispositif d'accompagnement des emprunteurs sans équivalent sur le marché

La Banque Postale se lance dans l'activité de crédit à la consommation, en accompagnant les clients de façon pédagogique et personnalisée pendant toute la durée des prêts qu'elle accorde.

Une documentation pédagogique

Dès la demande de crédit, La Banque Postale remet au client un guide pédagogique expliquant clairement que le crédit à la consommation est fait pour aider à financer des moments importants et qu'il ne doit pas devenir un mode de vie. Il peut être accordé ou refusé, dans l'intérêt du client.

Au moment de l'octroi du prêt, un dossier d'accueil clair et complet est envoyé au client. Il reprend tous les détails du prêt accordé avec le tableau d'amortissement et est accompagné d'un mode d'emploi pour répondre aux questions qui peuvent se poser tout au long de la durée de vie du prêt.

Un processus d'octroi responsable

La Banque Postale a mis en place un processus d'octroi du crédit à la consommation rassurant et responsable qui place l'intérêt du client avant celui de la Banque.

En effet, la situation personnelle du client (revenus, charges, prêts en cours, composition du foyer) est prise en compte pour établir le montant du prêt accordé, qui se limite à sa capacité de remboursement. En outre, le client se voit responsabilisé en signant une « déclaration de charges et de revenus », qui fait partie intégrante de l'offre de prêt.

Enfin, le prêt est accordé sous 48 heures à compter de la réception du dossier conforme et complet par La Banque Postale Financement et après examen des pièces justificatives et consultation systématique du fichier des incidents de paiements (FICP).



Un accompagnement tout au long de la durée du prêt

La Banque Postale a également mis en place des mesures pour accompagner ses clients et ainsi détecter des signaux potentiellement précurseurs de difficultés à venir dans le remboursement du prêt.

Un « point budget » avec un conseiller sera ainsi proposé gratuitement chaque année à tout client ayant souscrit un crédit à la consommation. Il permet de faire, par téléphone, un point sur la situation personnelle du client au regard du crédit en cours.

En complément, un service dédié aux clients rencontrant des difficultés pendant la durée de leur crédit à la consommation est chargé d'assurer un suivi personnalisé fondé sur l'écoute et la pédagogie. Il apporte à ces clients les éclairages et les réflexes indispensables à la bonne gestion de leur budget pour, par exemple, ajuster les mensualités à la baisse ou encore envisager un réaménagement du prêt.

Enfin, **La Banque Postale Financement a passé un accord expérimental avec l'association CRESUS, pour agir en tant que relais de proximité auprès des clients fragilisés.** Reconnue d'utilité publique et engagée depuis 18 ans dans l'accompagnement et la prévention du risque de surendettement et d'exclusion, cette association apportera, après un examen approfondi de la situation financière et budgétaire, des conseils dans les domaines administratif et juridique. Elle sera également en mesure de suivre de manière périodique le rétablissement financier des clients.

En outre, l'association CRESUS a pour tâche de parfaire la formation des équipes de La Banque Postale Financement en matière de prévention du surendettement.

Une commercialisation multicanal

L'offre de crédit à la consommation de La Banque Postale est proposée sur l'ensemble des canaux de distribution de la Banque (bureau de poste, téléphone, Internet) **de façon identique et au même prix, permettant aux clients d'utiliser chaque canal à leur guise :**

- En bureau de poste, les conseillers de la Banque accompagnent le client dans sa recherche d'une solution de financement adaptée à sa situation et à ses besoins et montent les dossiers. Ils sont en mesure de donner une réponse de principe (favorable ou défavorable) au client et, en cas d'accord, de leur remettre l'offre préalable de prêt pour signature, se chargeant de transmettre le dossier complété, si nécessaire, des pièces justificatives au Centre de Relation Client (CRC) de La Banque Postale Financement pour acceptation finale et versement des fonds.

- Sur le site Internet de La Banque Postale (www.labanquepostale.fr), le client peut demander un rendez-vous téléphonique immédiatement ou en différé avec un chargé de clientèle de La Banque Postale Financement pour monter un dossier ou obtenir des informations. Il peut également effectuer une demande de prise de rendez-vous avec un conseiller bancaire dans un bureau de poste. Via l'espace sécurisé de banque en ligne, les clients de La Banque Postale peuvent réaliser des demandes de prêts et obtenir une réponse de principe immédiate. Si la demande reçoit l'accord, le client pourra alors éditer l'offre de prêt et l'adresser, par courrier, à La Banque Postale Financement.

- Par téléphone, à partir du numéro court de La Banque Postale, le 36 39¹, le client bénéficie des conseils et de l'accompagnement d'un chargé de clientèle de La Banque Postale Financement qui identifie son besoin et lui propose la solution de financement adaptée à sa situation.

Une offre de crédit à la consommation attractive...

Fidèle à ses valeurs et à ses manières de faire, La Banque Postale a conçu une offre de crédits à la consommation simple, accessible et modulable permettant de financer des projets (achat d'un véhicule, équipement du foyer, petits travaux...), ou faire face à des besoins spécifiques (rachats de crédits en cours), avec une assurance emprunteur facultative adaptée et une tarification parmi les plus basses du marché.

Au démarrage de cette nouvelle activité, l'offre est constituée de deux gammes de prêts amortissables : **le prêt personnel et le rachat de crédits.**

¹ 0,15 centime TTC par minute + surcoût éventuel selon l'opérateur.

. Les prêts personnels amortissables de La Banque Postale sont accessibles à partir d'un montant de 1 500 Euros. Ils permettent de financer :

- l'achat d'une automobile, jusqu'à 50 000 Euros sur 12 à 72 mois ;
- des travaux, jusqu'à 21 500 Euros sur 12 à 84 mois ;
- ou d'autres projets, jusqu'à 21 500 Euros sur 12 à 60 mois.

Courant 2010, cette gamme sera complétée d'offres répondant aux besoins spécifiques des jeunes avec le prêt étudiant, le prêt apprenti, le prêt intérimaire et le prêt permis à 1 Euro par jour. Ces offres destinées aux jeunes emprunteurs seront accessibles à partir d'un montant de 1 000 Euros.

. L'offre de rachats de crédits de La Banque Postale couvre tous les besoins :

- le rachat de crédits à la consommation (prêts personnels et/ou crédits renouvelables) jusqu'à 100 000 Euros sur 180 mois ;
- le regroupement de crédits (consommation et immobilier) jusqu'à 150 000 Euros sur 180 mois.

La Banque Postale a tenu à ce que sa gamme de crédits à la consommation offre **la plus grande souplesse**. Ainsi, pendant la vie du prêt, le client peut :

- modifier la durée en augmentant ou en diminuant les mensualités ;
- effectuer un remboursement anticipé total ou partiel, sans pénalité ;
- changer la date de prélèvement de la mensualité (10, 20 ou 30 de chaque mois) ;
- suspendre les remboursements en cas de difficultés.

A l'occasion du lancement de cette nouvelle activité, **La Banque Postale propose, pendant deux mois – du 1^{er} avril au 31 mai 2010 – une offre attractive, dès 1 500 Euros, répondant aux besoins en crédits à la consommation d'un grand nombre de clients.**

**Offre spéciale de lancement de La Banque Postale² :
TEG fixe et unique de 4,90 % pour un prêt d'une durée de 12 à 48 mois**

- de 1 500 Euros à 21 500 Euros pour les prêts personnels travaux et projet et jusqu'à 50 000 Euros pour les prêts personnels automobiles ;
- de 3 000 Euros à 30 000 Euros pour les rachats de crédits à la consommation.

Exemple³ : Pour un prêt personnel de 6 000 Euros sur 48 mois, les mensualités sont de 136,93 Euros au TEG annuel fixe de 4,90 % avec 30 Euros de frais de dossiers. Le coût total du crédit est de 602,64 Euros (hors frais d'assurance facultative).

... portée par une campagne publicitaire originale et d'envergure

Pour accompagner le lancement de cette nouvelle activité, La Banque Postale a mis en place une campagne publicitaire originale et d'envergure affichant clairement son positionnement dès son entrée sur le marché : « La Banque Postale réinvente le crédit à la consommation ».

Dans la continuité des précédents campagnes (« I love L.A », « La Banque Postale invente une nouvelle façon de vivre sa banque »), La Banque Postale a fait le choix d'un code de communication frais et sur fond blanc, illustrant la sérénité, la simplicité et la transparence de La Banque Postale ; accompagné d'une prise de position forte revendiquant à la fois son savoir-faire de « banque comme les autres » au plus haut niveau de professionnalisme et son positionnement original de « banque pas comme les autres » qui place l'intérêt du client d'abord, celui de la Banque ensuite.

Par cette action de communication, La Banque Postale revient aux fondamentaux du crédit à la consommation : présenter le crédit tel qu'il n'aurait jamais du cesser d'être, c'est-à-dire utile, régi par des règles simples et toujours conçu dans l'intérêt du client.

Pour symboliser ce renouveau du crédit à la consommation, La Banque Postale a fait le choix d'un papillon sortant de sa chrysalide.

² Offre réservée aux particuliers, sous réserve d'acceptation définitive du dossier. Délai de rétractation de 7 jours ou 14 jours calendaires révolus en cas de vente à distance.

³ Exemple sur la base d'une première échéance à 30 jours. Conditions en vigueur au 1/04/2010 susceptibles de variations. Frais de dossier pour prêt personnel : 0,5 % du montant emprunté, dans la limite de 90 Euros prélevés avec la première mensualité. Frais de dossier pour rachat de crédits à la consommation jusqu'à 30 000 Euros : 1 % du montant emprunté, dans la limite de 120 Euros et prélevé avec la première mensualité.

Placé au cœur de la campagne de communication, un texte (le « Manifeste ») vient illustrer la manière dont La Banque Postale souhaite faire du crédit à la consommation.

Ce « Manifeste » définit de façon claire et précise ce qu'est le crédit à la consommation à La Banque Postale : « Un crédit réinventé pour vous faciliter la vie, pas pour vous la compliquer. Un crédit pour les moments importants, pas pour les envies du moment. Un crédit clair et simple, qui s'accorde ou se refuse mais toujours dans l'intérêt de chacun. Un crédit qui a compris qu'il ne doit jamais devenir un mode de vie. Et que l'idée même du crédit, c'est la confiance accordée à autrui. »

Pour cette campagne, La Banque Postale a mis en place un important dispositif média. A partir du 31 mars, et tout au long du mois d'avril, la campagne publicitaire de La Banque Postale sera relayée en TV, en presse quotidienne (nationale et régionale), en presse magazine, mais aussi en affichage et sur Internet. Les bureaux de poste seront, à cette occasion, aux couleurs du crédit à la consommation de la Banque.

* *
*

L'activité de crédit à la consommation de La Banque Postale est portée par sa filiale La Banque Postale Financement, société créée en partenariat avec le Groupe Société Générale, qui compte, à ce jour, près de 300 personnes. Elle est à la pointe des innovations qui marquent aujourd'hui la banque de détail, en particulier sur le plan de l'utilisation combinée des différents canaux de relation-client. Cette société est exemplaire sur le plan de la diversité. Son Centre de Relation Client est installé à Saint-Denis (93) et recrute en priorité dans le département de la Seine Saint-Denis. La moyenne d'âge y est de 29 ans.

* *
*

« Activité nouvelle pour La Banque Postale, le crédit à la consommation concentre au plus haut degré tous les fondamentaux sur lesquels s'appuie la stratégie de la Banque. Elle espère ainsi mieux servir ses clients et élargir le marché de manière saine tout en apportant une contribution supplémentaire au soutien de l'économie de notre pays » a déclaré Patrick Werner.

Quelques visuels de la campagne



Exemples d'affiche en bureau de poste et d'annonce presse
Les affiches seront visibles en bureaux de poste à compter du 30 mars 2010.



Films télé

Dès le 5 avril 2010, 20h00, les films télé seront consultables sur le site de La Banque Postale (www.labanquepostale.fr).

* *
*

La Banque Postale (www.labanquepostale.fr)

La Banque Postale, filiale bancaire du groupe La Poste, est une banque unique et singulière sur le marché de la banque de détail en France. Fidèle à ses valeurs d'intérêt général, de confiance et de proximité, La Banque Postale place l'accueil attentif de tous au cœur de son métier. Elle accompagne ses clients, particuliers comme entreprises, dans une relation bancaire durable, avec une gamme de produits et services accessibles, à un tarif raisonnable. Elle enrichit sans cesse son offre en s'appuyant notamment sur l'expertise de filiales et partenaires, s'ouvrant ainsi à de nouveaux domaines. La Banque Postale est accessible 24h/24, 7j/7, en tout lieu et à tout moment.

* *
*

La Banque Postale c'est :

- 5,019 milliards d'euros de PNB
- 11,3 millions de comptes courants postaux
- 9,9 millions de clients en banque principale
- 480 000 clients Entreprises, Collectivités et Associations
- 5 343 Dab/Gab en France
- 277,3 milliards d'euros d'encours clientèle
- Plus de 6,3 millions de cartes bancaires, soit 11 % du marché
- 17 000 points de contact

Chiffres à fin 2009

* *
*