



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 9 décembre 2010

LA BANQUE POSTALE LANCE SA PREMIERE GAMME D'ASSURANCES DE DOMMAGES POUR LES PARTICULIERS

La Banque Postale lance, ce jour, sa première gamme d'assurances de dommages pour les particuliers, fidèle à ses valeurs et à ses manières de faire. Conçue pour répondre aux besoins essentiels de ses clients, leur apportant confort de vie et tranquillité d'esprit, cette nouvelle offre sera déployée de manière progressive. Pour le démarrage de cette nouvelle activité, la gamme se compose d'une assurance habitation, d'une assurance automobile et d'une protection juridique.

En entrant sur le marché de l'assurance de dommages des particuliers, La Banque Postale se donne pour ambition d'« inventer » le nouveau modèle des dix prochaines années, qui lui permettra de trouver sa place sur le marché par la satisfaction de ses clients et la création de valeur pour ses actionnaires.

Ce nouveau modèle est fondé sur une distribution, une gestion et une relation avec les clients totalement multicanal, une tarification se situant parmi les plus basses du marché et la meilleure qualité de service. Plus généralement, il privilégie la transparence et la clarté de l'information du client afin de lui permettre d'exercer ses choix et d'utiliser son contrat d'assurance au mieux de ses intérêts.

> Une approche pédagogique et transparente

La Banque Postale se lance dans l'activité d'assurance de dommages, en accompagnant les clients de façon pédagogique et personnalisée. Un soin tout particulier est accordé à la documentation remise au client. Dès la demande, en complément de la réalisation d'un devis, celui-ci reçoit une notice présentant « **L'essentiel à savoir** » sur le contrat d'assurance souhaité. Cette notice explique de façon la plus explicite possible les droits de l'assuré ainsi que le fonctionnement du contrat et des garanties proposées.

(Cf. exemplaires ci-joints)

Dans cette même logique, au moment de la souscription, l'assuré se voit remettre un **dossier d'accueil** comprenant notamment les conditions générales et particulières.

Les **conditions générales ont été conçues comme un véritable « mode d'emploi » clair et accessible** répondant aux questions que tout assuré peut se poser tout au long de la vie du contrat et de sa relation avec La Banque Postale.

Un livret recensant l'ensemble des bonnes pratiques et des conseils prévention accompagne également les exemplaires de constats (à l'amiable pour l'assurance auto, dégâts des eaux pour l'assurance habitation) remis au client.

A cela s'ajoutent, des conseils pratiques présentés de façon originale sur le portail Internet de la Banque (www.labanquepostale.fr). En effet, chaque client pourra visionner de brèves vidéos pédagogiques ou encore consulter des documents interactifs permettant de mieux connaître son contrat et son fonctionnement.

> Une commercialisation multicanal...

La Banque Postale a fait le choix d'une distribution, d'une gestion et d'une relation avec ses clients totalement multicanal. Dans un premier temps, l'accent sera mis sur les canaux à distance :



- Depuis le site Internet de La Banque Postale (www.labanquepostale.fr), le client peut s'informer, obtenir un devis personnalisé ou souscrire un contrat avec la signature électronique sécurisée. Il peut également être mis en relation immédiatement ou sur rendez-vous par téléphone ou par mail avec un chargé de clientèle de *La Banque Postale Assurances IARD*.

- 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 Assurances IARD* qui peut réaliser à distance la souscription du contrat.

- Enfin, en bureau de poste, pour le lancement, les conseillers de la Banque pourront remettre, à la demande du client, une documentation commerciale sur les offres et présenteront les modalités de souscription sur les canaux à distance. Si les clients souhaitent s'assurer immédiatement, ils pourront réaliser la mise en relation par téléphone avec la plate-forme de souscription.

Au-delà, la commercialisation directe par les conseillers dans le réseau sera déployée par vagues successives entre mai et octobre 2011. Ainsi, quel que soit le canal utilisé spontanément par le client (bureau de poste, téléphone, Internet), l'offre d'assurances de dommages de la Banque sera accessible, sans rupture ni perte d'information si le client souhaite basculer d'un canal à l'autre, d'ici la fin de l'année 2011.

> Une offre attractive répondant aux besoins essentiels du client

Fidèle à ses valeurs et à ses manières de faire, La Banque Postale a conçu une offre particulièrement attractive, tant en manière de tarification que de services et garanties proposés. Cette offre combine de manière optimale les savoir-faire de la Banque et ceux de son partenaire Groupama.

Ainsi, La Banque Postale pratiquera une tarification fine, en lien avec le profil de chaque client. C'est l'assurance pour celui-ci de payer un prix juste au regard de sa situation.

Par ailleurs, le choix a été fait de retenir une franchise fixe et d'un niveau parmi les plus bas du marché. L'assuré connaît ainsi, dès le devis, le montant de sa franchise.

La Banque Postale a tenu, en outre, à ce que sa gamme offre la plus grande souplesse afin de répondre à la diversité des besoins de ses clients, tout en limitant le nombre de formules et options.

En effet, convaincue qu'un certain nombre de garanties sont parfois superflues ou non utilisées, seules des garanties utiles figurent dans la gamme.

Pour le démarrage de l'activité, l'offre se compose d'une assurance automobile, d'une assurance habitation et d'une protection juridique.

. Assurance auto :

3 formules, 5 options permettant une montée en gamme

La formule Tiers pour les dommages causés aux autres avec une protection personnelle du conducteur incluse, **la formule Tiers + Dommages** pour une protection contre les risques d'incendie, de vol et de bris de glaces (toutes les garanties dommages au véhicule sauf la garantie Dommages tous accidents) et enfin **la formule Tous Risques** qui permet notamment une assistance 0 km en cas de panne ainsi qu'un remboursement de la valeur d'achat en cas de destruction totale du véhicule de moins d'un an.

Cinq options viennent compléter ces trois formules permettant ainsi par exemple d'accroître la protection corporelle du conducteur jusqu'à 1 million d'euros pour l'ensemble des formules ou encore d'étendre à 5 ans de garantie la valeur d'achat du véhicule en cas d'accident entraînant la destruction totale de celui-ci, pour la formule Tous Risques.

A noter, **les clients roulant moins de 5 000 km par an bénéficient d'un avantage tarifaire correspondant à deux mois de prime d'assurance.**

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

De plus, en cas de sinistre, **La Banque Postale Assurances IARD met à disposition de ses assurés un réseau de garages partenaires sur tout le territoire tant en matière d'assistance que de services réparations garanties 3 ans** (1 an pour les pièces posées), ces partenaires agréés réparant, nettoyant et livrant le véhicule sur le lieu choisi par le client. En outre, *La Banque Postale Assurances IARD* règle les frais de réparation directement au garage, qu'il soit partenaire ou non.

. Assurance habitation :

Une formule unique parmi les plus complètes du marché

Pour répondre aux besoins de ses clients qu'ils soient propriétaires, locataires ou propriétaires non occupant, **La Banque Postale propose une formule unique** assurant les biens face aux risques les plus courants **avec des garanties modulables en fonction de leur profil.**

En complément des garanties en cas d'incendie, de dégât des eaux ou de bris de glace, **la garantie Vol est incluse pour tous les profils.**

L'offre de La Banque Postale prévoit aussi des garanties d'assistance essentielles comme le rapatriement, l'avance de fonds, l'hébergement provisoire ou encore la remise en état du domicile en cas de sinistre...

Un réseau de partenaires est à disposition des clients pour des interventions à domicile et assure la livraison et l'installation d'appareils électroménagers dans le cadre du remplacement à neuf.

. Protection juridique :

Pour la protection des droits et la défense des intérêts client

Dans le cadre de son contrat de protection juridique, La Banque Postale propose des garanties couvrant la vie privée comme la vie professionnelle salariée avec la délivrance d'une information juridique par simple appel ainsi qu'un accompagnement de l'assuré dans le cadre d'une démarche amiable ou d'une procédure judiciaire, **une équipe dédiée répondant, par téléphone, à toutes les questions d'ordre juridique.**

L'offre est proposée à un tarif unique de **60 euros annuel**, quel que soit le profil de l'assuré.

Au-delà de cette première gamme et à partir du second semestre 2011, l'offre d'assurances de dommages de La Banque Postale sera enrichie. Afin, notamment, de rendre accessible l'assurance automobile pour les conducteurs novices, elle proposera un dispositif inédit associé à une démarche pédagogique. En complément de l'assurance habitation, un service de protection de l'habitat sera proposé.

* *

*

L'activité d'assurance de dommages de La Banque Postale est portée par sa filiale *La Banque Postale Assurances IARD*, société créée en partenariat avec Groupama. Elle est à la pointe des innovations qui marquent aujourd'hui la banque de détail sur le plan de la relation-client et de l'utilisation combinée des différents canaux. Le Centre de Relation Client de La Banque Postale Assurances IARD, situé à La Chapelle sur Erdre dans l'agglomération Nantaise, rassemble tout le savoir-faire opérationnel de l'assurance de dommages. Il a démarré récemment une campagne visant à recruter, sur le bassin d'emploi nantais, de l'ordre de 200 collaborateurs d'ici à la fin 2011.

* *

*

« Avec le lancement de son offre d'assurances de dommages, La Banque Postale est maintenant en mesure de proposer une gamme complète de produits et services bancaires et d'assurances à ses clients particuliers. Cette offre combine le meilleur du savoir-faire des assureurs, apporté par Groupama, avec les valeurs, les méthodes et le potentiel de La Banque Postale, afin de servir au mieux l'intérêt de nos clients » a déclaré Patrick Werner.

* *
*

Quelques visuels des outils proposés aux clients :



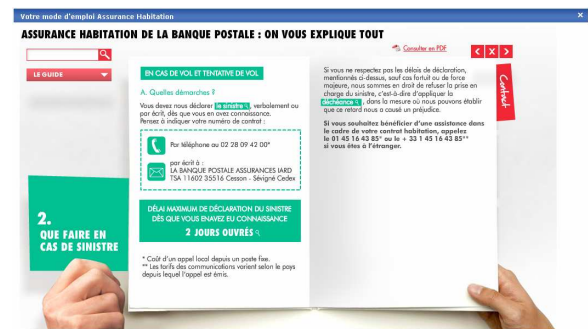
vidéo pédagogique

Les conditions générales conçues comme un véritable « mode d'emploi interactif » :

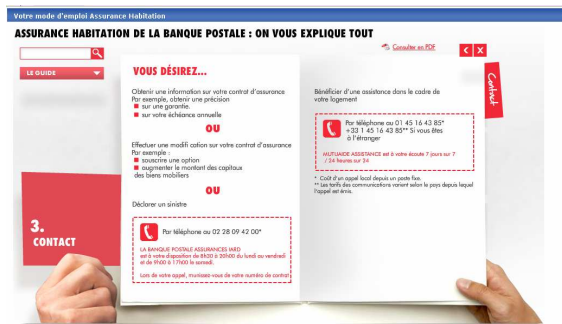
Ecran d'accueil



Accès à une garantie : Vol / tentative de vol



contacts



* *
*

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 actifs
- 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

* *
*