



COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 12 novembre 2013

La Banque Postale créé « L'Appui », un dispositif d'accompagnement bancaire et budgétaire

La Banque Postale est un acteur engagé contre l'exclusion bancaire et œuvre chaque jour en faveur de l'accès par tous à des services bancaires de qualité. En créant « L'Appui », une plateforme de conseil et d'orientation bancaire et budgétaire, elle réalise une innovation majeure dans l'accompagnement des clientèles en situation de fragilité financière.

Le lancement de L'Appui fait suite à la création, il y a un an, de L'Initiative contre l'exclusion bancaire, un club de réflexion qui réunit notamment l'Adie, Crésus, la Croix-Rouge française, La Banque Postale, les Restos du Cœur, le Secours catholique, le Secours populaire et l'Union nationale des centres communaux d'action sociale. **Le club L'Initiative, a été rejoint en 2013 par l'Armée du Salut, Emmaüs France et Habitat et Humanisme.**

La mission de « L'Appui » est double : d'une part, **accompagner les clients** de La Banque Postale rencontrant des difficultés financières ponctuelles ou récurrentes, et, d'autre part, **améliorer la prévention** des situations de fragilité financière. « L'Appui » est une plateforme bancaire d'information et d'orientation, accessible à l'initiative du client via un numéro unique non surtaxé.

Celui-ci peut être orienté vers « L'Appui » par son Centre Financier, son bureau de poste ou la filiale de crédit à la consommation de La Banque Postale. Certains partenaires de La Banque Postale, du monde associatif ou de l'action sociale, notamment les Restos du Cœur, les CCAS ou les UDAF pourront également orienter leurs bénéficiaires déjà clients de La Banque Postale vers « L'Appui ».

Afin d'élaborer un dispositif et une offre adaptée, La Banque Postale a été accompagnée tout au long du projet par L'Agence Nouvelle des Solidarités Actives (l'ANSA).

Par ailleurs, La Banque Postale a sollicité une Demande d'Autorisation auprès de la CNIL, afin de garantir que cette nouvelle action contre l'exclusion bancaire s'effectuera dans le respect des règles de confidentialité et de déontologie, et conformément au secret bancaire et au périmètre d'intervention d'une banque. Cette autorisation lui a été accordée le 15 octobre 2013.

Les conseillers de la plateforme évalueront, après étude de son budget, le « reste pour vivre »¹ du client, afin de détecter l'existence de droits non ouverts comme le RSA, le CMU C, l'ACS... ou encore d'identifier les cas de malendettement ou de surendettement.

¹ Le « reste pour vivre » désigne l'ensemble des ressources d'un ménage, déduction faite de ses dépenses contraintes (loyer, charges et énergie liées au logement, télécommunications, transports, assurances, impôts, remboursements des emprunts, frais liés à la santé et à l'éducation, pensions alimentaires). Rapport du CNLE du 4 septembre 2012.

Les conseillers seront alors en mesure de proposer, le cas échéant, une mise en relation avec des partenaires, associations ou acteurs sociaux volontaires, pour favoriser l'accès aux droits ou à des tarifs adaptés ou solidaires, tels que CCAS, UDAF, FASTT, PIMMS, FACE, CIDFF, ADIL ; et pour les situations de malendettement ou surendettement avec CMP Banque et Crésus. Enfin, la plateforme proposera, sous conditions, l'accès à des offres solidaires adaptées aux besoins des clients en situation de fragilité financière, élaborées sous l'impulsion de l'action tank Entreprise et Pauvreté (ex. : programme Malin, Mobiliz, Optique solidaire).

La création de « L'Appui » s'accompagne d'une période d'expérimentation au cours de laquelle le déploiement de la plateforme se fera progressivement, à travers des pilotes régionaux (pour les clients résidant en Isère, Savoie et Haute Savoie). Située au centre financier de Paris, la plateforme compte actuellement 11 collaborateurs ayant reçu une formation spécifique, suivie d'une phase d'apprentissage de l'analyse budgétaire sur des cas concrets. A l'issue de cette expérimentation et en fonction des premiers résultats, le dispositif pourra être élargi à d'autres zones géographiques.

Ces actions s'inscrivent dans la droite ligne des engagements du « Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale » présenté le 20 janvier 2013, souhaitant lutter plus efficacement en faveur de l'inclusion bancaire et contre le surendettement en « prévenant les difficultés des ménages modestes » et en « accompagnant les personnes et les familles en situation de fragilité financière »²

Banque de tous, La Banque Postale a fait de l'accompagnement des clients en situation de fragilité financière un des objectifs de son plan stratégique 2011-2015 « l'intérêt du client d'abord : prouvons la différence ». Avec le lancement du club « l'Initiative contre l'exclusion bancaire » et maintenant de « L'Appui », elle réaffirme sa place de banque citoyenne.

* *
*

La Banque Postale (www.labanquepostale.fr)

La Banque Postale, filiale du groupe La Poste est présente sur les marchés de la banque de détail, de l'assurance et de la gestion d'actifs. Banque et citoyenne, elle accompagne ses clients dans une relation bancaire durable avec une gamme complète de produits et services accessibles, à un tarif raisonnable. Banque de proximité et de service public, La Banque Postale répond aux besoins de tous : particuliers, entreprises, professionnels et secteur public local. Elle est au service de ses clients à travers le réseau des bureaux de poste, sur Internet et par téléphone dans une relation totalement multicanal.

La Banque Postale, c'est :

- 5, 241 milliards d'euros de PNB
- 11,6 millions de comptes courants postaux
- 10,6 millions de clients actifs
- 446 000 clients Entreprises, Collectivités et Associations
- Plus de 7 millions de cartes bancaires
- 17 000 points de contact

Chiffres à fin 2012

² <http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/DP-PAUVRETE-janvier2013-2.pdf>