



COMMUNIQUE DE PRESSE

« L'Appui », le dispositif d'accompagnement bancaire et budgétaire de La Banque Postale, fait partie des 15 initiatives soutenues par l'Etat dans le cadre de « La France s'engage »

François Hollande a présenté ce jour 15 initiatives d'engagement solidaire qui font bouger la France. « L'Appui », la plateforme de conseil et d'orientation bancaire et budgétaire dédiée aux clientèles en situation de fragilité financière de La Banque Postale, fait partie de ces 15 initiatives remarquées.

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, la filiale de crédit à la consommation de La Banque Postale ou le médiateur de La Poste. Certains partenaires de La Banque Postale, du monde associatif ou de l'action sociale, notamment les Restos du Cœur, les CCAS ou les UDAF peuvent également orienter leurs bénéficiaires déjà clients de La Banque Postale vers « L'Appui ».

Les conseillers de la plateforme évaluent, 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.

Les conseillers sont 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 propose, 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).

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. Une dizaine de collaborateurs rejoindra la plateforme d'ici quelques semaines. Fin 2014, la plateforme comptera une trentaine de collaborateurs.

Les chargés de clientèle de la plateforme répondent à une soixantaine d'appels par jour et ont déjà accompagné plus de 1 200 clients, depuis son ouverture en novembre 2013.

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.

Après une période d'expérimentation de quelques mois au travers de pilotes régionaux, le dispositif d'orientation est désormais national.

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 la création de « L'Appui », elle réaffirme sa place de banque citoyenne.

* *
*

A propos de 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, 539 milliards d'euros de PNB
- 10,7 millions de clients actifs
- 446 000 clients Entreprises et Associations
- 3 000 collectivités locales clientes
- Plus de 7 millions de cartes bancaires
- 17 000 points de contact

Chiffres à fin 2013