



COMMUNIQUE DE PRESSE

« L'Appui », le dispositif d'accompagnement bancaire et budgétaire de La Banque Postale, fête ses 1 an

La Banque Postale a lancé en novembre 2013, « L'Appui », une plateforme de conseil et d'orientation bancaire et budgétaire dédiée à ses clients en situation de fragilité financière. En un an, « L'Appui » a accompagné plus de 2600 clients.

Afin de mieux répondre aux appels des clients, « L'Appui » a renforcé son dispositif : la plateforme située au centre financier de Paris compte à présent 30 collaborateurs, et les horaires ont été élargis (de 8h à 18h pour les appels entrants, de 7h à 19h pour les appels sortants).

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).

L'Etat a reconnu l'utilité de « L'Appui » en sélectionnant la plateforme parmi les 15 initiatives soutenues par le programme « La France s'engage ».

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-

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.

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