

COLLOQUE SUR LE SURENDETTEMENT

LA BANQUE



POSTALE

BANQUE ET CITOYENNE

❖ Une prise de conscience

❑ Aujourd'hui en France :

Environ **9 millions de personnes** vivent en France sous le seuil de pauvreté

Entre **5 et 6 millions de personnes** seraient concernées par l'exclusion bancaire

2,5 millions de personnes inscrites au Fichier des incidents de crédits aux particuliers

1,7 millions de personnes en « interdit bancaire

❑ A La Banque Postale :

La tendance est à l'augmentation du nombre de clients en situation de fragilité financière sur une période de 15 mois observés :

- notamment sur les clients actifs « Fragiles Incidents CCP »
- une progression sensible des clientèles identifiées « Fragiles SDF »

Une personne est en situation de surendettement

Si

- **Elle** ne parvient plus, malgré ses efforts et de façon durable :
 - à rembourser ses mensualités de crédits,
 - et/ou plus généralement à faire face à ses dettes non professionnelles.
- **Sa situation de surendettement** peut avoir différentes origines, notamment:
 - un nombre trop important de crédits
 - une baisse durable de ses ressources à la suite par exemple d'une perte d'emploi, d'une séparation ou d'une maladie.

...✍️ **Changer le regard sur l'exclusion, car ...**

- Le **surendettement** ne touche que la population la plus pauvre du pays, vivant sous le seuil de pauvreté ?
- Le **surendettement** ne touche principalement que la population sans emploi ?
- Le **surendettement** n'arrive pas aux personnes sensées ?



La loi bancaire définit deux cibles de clientèle en situation de fragilité financière

Est concernée (par définition) plus précisément la clientèle inscrite depuis plus de 3 mois en :



- interdiction bancaire (IB-FCC)
- ou retrait carte pour usage abusif (FCRC)
- ou surendettement (FICP)

ET

nouveau

Les critères de détection sont précisément définis par chaque établissement bancaire tenant compte des incidents ou des irrégularités répétés sur le compte pendant 3 mois consécutifs.

- **La loi bancaire définit l'offre dédiée à la clientèle en situation de fragilité financière : Il s'agit de la gamme de paiement alternatif aux chèques (GPA)**
- La GPA est une offre destinée depuis 2005 (accord CCSF) aux personnes privées de chéquier (en IB, en surendettement, en retrait carte pour usage abusive).
 - **à laquelle s'ajoute :**
 - deux chèques de banque,
 - de 4 virements gratuits
 - et des plafonnements sur les commissions d'intervention (*Le décret du 1er Octobre 2013 confirme le plafonnement de ces commissions à 4 € par intervention et 82 euros par mois*).

Bien avant et au-delà de la loi bancaire, à La Banque Postale c'est

Une politique globale au service des clients «fragiles» financièrement



NOS MISSIONS « BANQUE DE TOUS »

- La Mission d'accessibilité bancaire.
- Les Engagements législatifs en matière de lutte contre le surendettement et de promotion du microcrédit.

DES PRODUITS ADAPTES

- Une tarification au juste prix.
- Le Livret d'accessibilité bancaire; l'offre de **Formule de Compte spécifique** pour les clients en situation de fragilité avérée.
- Le Microcrédit Personnel

2 DISPOSITIFS DEDIES ET INEDITS

- La Création d'un **Club de réflexion** avec des **associations** pour développer des nouvelles pratiques : **L'Initiative contre l'exclusion bancaire**
- Un dispositif concret d'accompagnement des clients en situation de fragilité financière : **L'APPUI DE LA BANQUE POSTALE**

UNE IMPLICATION DES COLLABORATEURS

- Grâce au Bénévolat et au Mécénat de compétences : Ateliers d'éducation budgétaire à destination des clientèles fragiles financièrement auprès d'associations partenaires.

Des engagements inscrits dans la priorité n° 4 du plan stratégique : « L'Intérêt du client d'abord, prouvons la différence ».

Un positionnement de Banque & Citoyenne



L'APPUI: Un dispositif inédit d'accompagnement bancaire et budgétaire au téléphone (1/2)



L'Appui

L'accompagnement bancaire et budgétaire de La Banque Postale

NOUVEAU

LE SERVICE à distance et en toute confidentialité, pour vous aider à faire face à vos difficultés passagères.



BANQUE ET CITOYENNE

TOUS nos clients peuvent être concernés par des difficultés financières passagères ou durables (ex. moments de vie difficiles : retraite, chômage, séparation, maladie)

+

L'opportunité de renouveler la relation avec le client après amélioration de sa situation

+

La preuve de « Banque et Citoyenne »



L'APPUI: Un dispositif inédit d'accompagnement bancaire et budgétaire au téléphone (2/2)



En bref : son fonctionnement

1

Les clients appellent L'Appui pour recevoir des conseils adaptés.



- Les clients LBP en situation de fragilité **prennent contact directement** avec l'Appui.

(0 969 36 39 20)

2

Le chargé de clientèle détermine "le reste pour vivre" et décide, en fonction du résultat, des actions à mener.



- L'entretien commence avec un **point budgétaire** pour mettre à plat la situation : l'ensemble des revenus, charges fixes, charges de remboursement sont listées.

- Si le « reste pour vivre » apparaît faible, le chargé de clientèle regarde alors s'il est possible **d'augmenter les ressources** (bénéficiaire des certaines prestations sociales) ou au contraire de **réduire certains coûts/charges**.

- Concernant les charges de **crédit**, il évalue s'il est possible de **restructurer la dette**.

3

Le client est « orienté » vers les organismes compétents pour prendre le relais.



- Selon les pistes d'améliorations identifiées par le chargé de clientèle, le client peut être mis en relation avec différents types d'acteurs.

Ex. : *CMP Banque* pour la **restructuration de crédits** ; *Crésus* ou la *Banque de France* pour les **dossiers de surendettement** ; la *CAF* ou le *CCAS* pour bénéficier de **prestations sociales** ; les *garages Renault solidaires* pour bénéficier d'une **solution de mobilité**.



CENTRE FINANCI ou sont identifiés et orientés vers L'Appui...

ER

LA BANQUE POSTALE



L'Initiative
contre l'exclusion bancaire
PIMMS
Pour l'Initiative des Mieux

- ...par les centres financiers ;
- ...les bureaux de Poste ;
- ou encore les associations partenaires.

(0 969 36 39 25)

CE DISPOSITIF A ÉTÉ ÉLABORÉE DANS LE CADRE DES ÉCHANGES DU CLUB L'INITIATIVE

L'Initiative
contre l'exclusion bancaire

ACTION TANK
ENTREPRISE PAUVRETÉ

Agence nouvelle des **Solidarités**
actives

Le microcrédit personnel à La Banque Postale: un produit « pas comme les autres » (1/9)



- **Un outil de prévention du surendettement...**
 - Permettant de développer l'accès au crédit
 - Un crédit « sécurisé », réelle alternative à l'usage du crédit renouvelable inadapté aux besoins des clients financièrement fragiles
 - Un crédit accompagné grâce aux référents sociaux qui préparent et valident le projet de financement et veillent au bon remboursement du prêt.
- **et d'inclusion bancaire :**
 - une solution appropriée en matière de bancarisation pour se réapproprier une relation bancaire;
 - redonnant confiance aux bénéficiaires;
 - améliorant l'insertion économique.

... ✍ **Le micro crédit personnel n'est pas un produit bancaire**

Le microcrédit personnel à La Banque Postale : un produit « pas comme les autres » (2/9)



❑ Le micro crédit personnel ne permet pas de

- Racheter des dettes
- Financer des opérations passées

❑ Micro Crédit personnel ne peut pas être

- Un produit inscrit dans la gamme des produits bancaires et « disponible sur l'étagère »
- Un crédit destiné à financer un bien de consommation « hors tout projet »
- Un crédit destiné à racheter des dettes, sauf de manière marginale et / ou exceptionnelle

Pour en savoir plus, le site : <https://www.france-microcredit.org>

Le microcrédit personnel à La Banque Postale : un produit « pas comme les autres » (3/9)



Les deux critères d'éligibilité fondamentaux posés par La Banque Postale

➤ **Un « reste à vivre » minimal de 200 euros par mois**

pour une personne seule (350 euros pour un couple + 150 euros par enfant ou personne à charge) : lorsque l'on déduit des ressources les dépenses « vitales » (loyer ou charges de co propriété, EDF, Assurance, Téléphone, Impôts, mensualité des crédits y.c micro crédit); il doit rester 200 euros à la personne par mois, soit 6,66 euros par jour, pour se nourrir, se vêtir et se déplacer...

➤ **Un revenu minimal égal au RSA**

A contrario ne sont pas bloquants par principe

- le fichage crédit
- le surendettement
- le statut précaire (Carte de séjour, ressources intermittentes...)
- l'objet du financement qui est du ressort exclusif de l'accompagnant social

Ressources nettes mensuelles comprises entre 440 et 2 000 €

Taux d'intérêt nominal : 4 % (Hors assurance) . Souscription de l'assurance: taux = 0,21 %

Le microcrédit personnel à La Banque Postale : un produit « pas comme les autres » (4/9)



Projets financés dans le cadre du MCP

❑ Objets: financement de projets liés à :

- La **mobilité** : achat d'un véhicule, permis de conduire...
- **Logement** : Paiement de la caution ou d'un dépôt de garantie ou d'un déménagement, petits travaux d'amélioration de l'habitat, frais d'installation...
- La **santé** : amélioration de la santé en relation avec un projet professionnel (soins dentaires, lunettes...)
- L'accès à l'**éducation** : formations, cours d'alphabétisation, équipement informatique

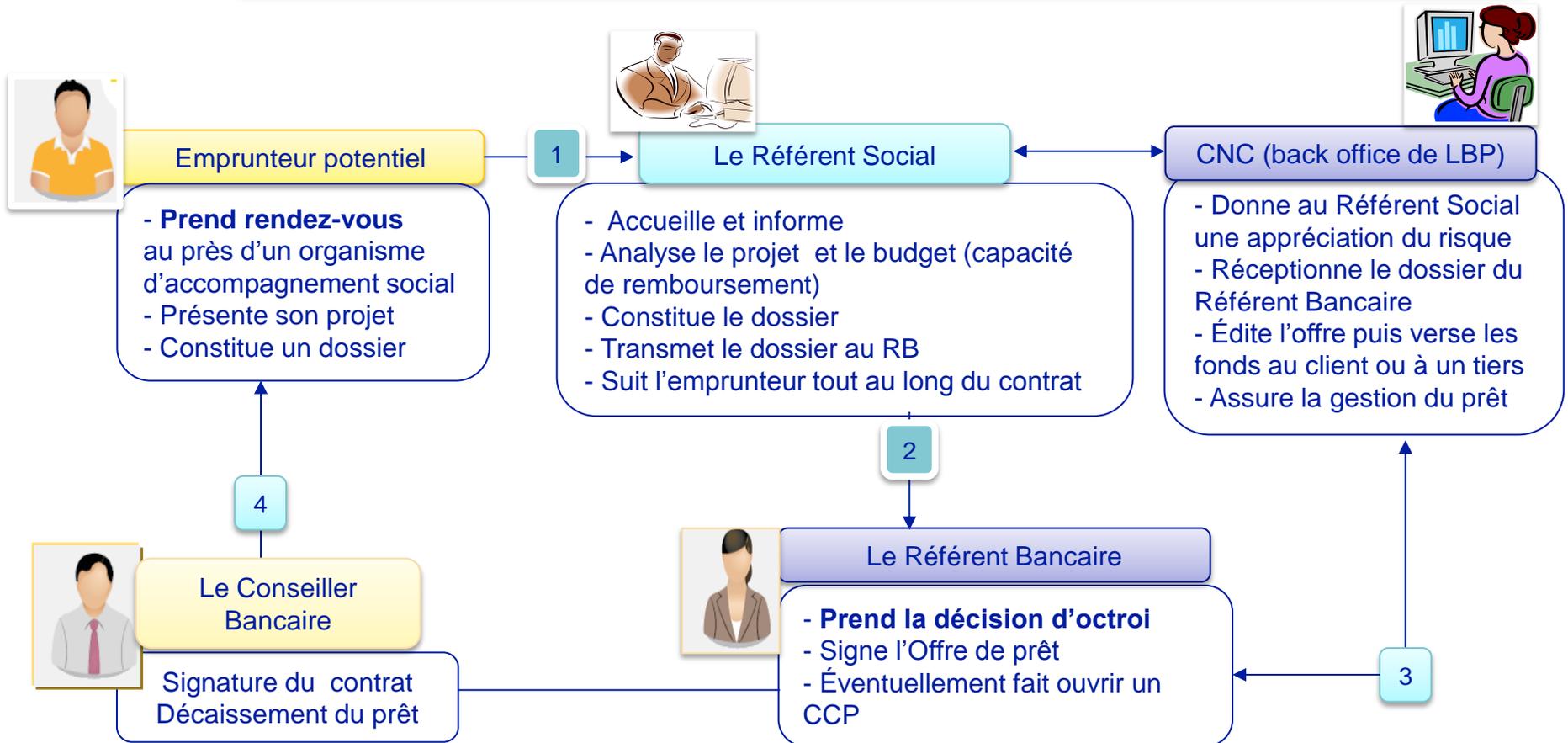
❖ Les caractéristiques du MCP octroyé par La Banque Postale

Montant principal	<ul style="list-style-type: none">▪ Minimum 300 euros▪ Maximum 3 000 euros
Durée	<ul style="list-style-type: none">▪ Minimum 6 mois▪ Maximum 36 mois
Taux	<ul style="list-style-type: none">▪ 4 %
Assurance	<ul style="list-style-type: none">▪ Facultative mais fortement conseillée : 0,21%

Le microcrédit personnel à La Banque Postale : un produit « pas comme les autres » (5/9)

Parcours Client

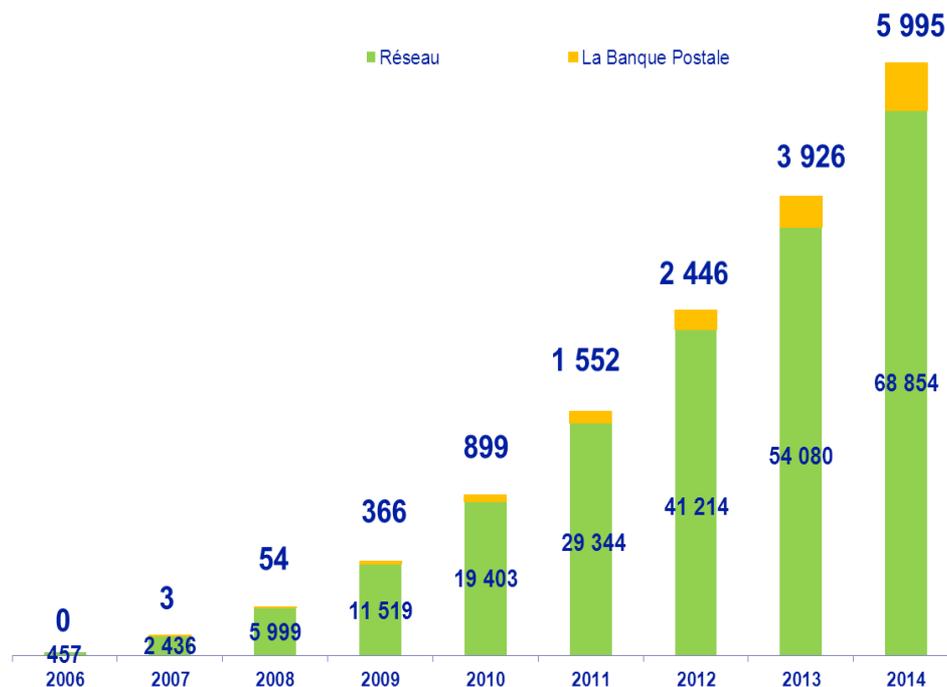
Processus d'instruction et de mise en place d'un dossier de Micro Crédit Personnel



Le microcrédit personnel à La Banque Postale : un produit « pas comme les autres » (6/9)



Les chiffres clés 2014 du microcrédit



Indicateur	National	La Banque Postale
Nombre de MCP octroyés	68 854	5 995
Montant total nominal	156 M €	14 M €
Montant moyen par prêt	2 266 €	2 335 €

... Depuis 2012, La Banque Postale a accéléré le rythme de production avec une moyenne annuelle de + 50 %.

Le microcrédit personnel à La Banque Postale : un produit « pas comme les autres » (7/9)



Le réseau bancaire

Résau	Nbe MCP	PDM
Caisse d'Epargne	22 081	32,07%
ADIE	11 086	16,10%
Groupe Crédit Coopéra	8 925	12,96%
Crédit Coopératif	4 158	
BTP Banque	4 699	
Banque populaire	68	
Groupe Crédit Mutuel	7 181	10,43%
Crédit Mutuel		
Crédit Mutuel N E		
La Banque Postale	5 995	8,71%
Crédit Municipaux	5 320	7,73%
Crédit Agricole	3 822	5,55%
CréA-Sol	2 397	3,48%
COFINOGA	1 013	1,47%
Groupe BNP Paribas	776	1,13%
COFIDIS	220	0,32%
Société Générale	33	0,05%
SACICAP	4	0,01%
BFM	1	0,00%
Total	68 854	100%

Le réseau d'accompagnement social

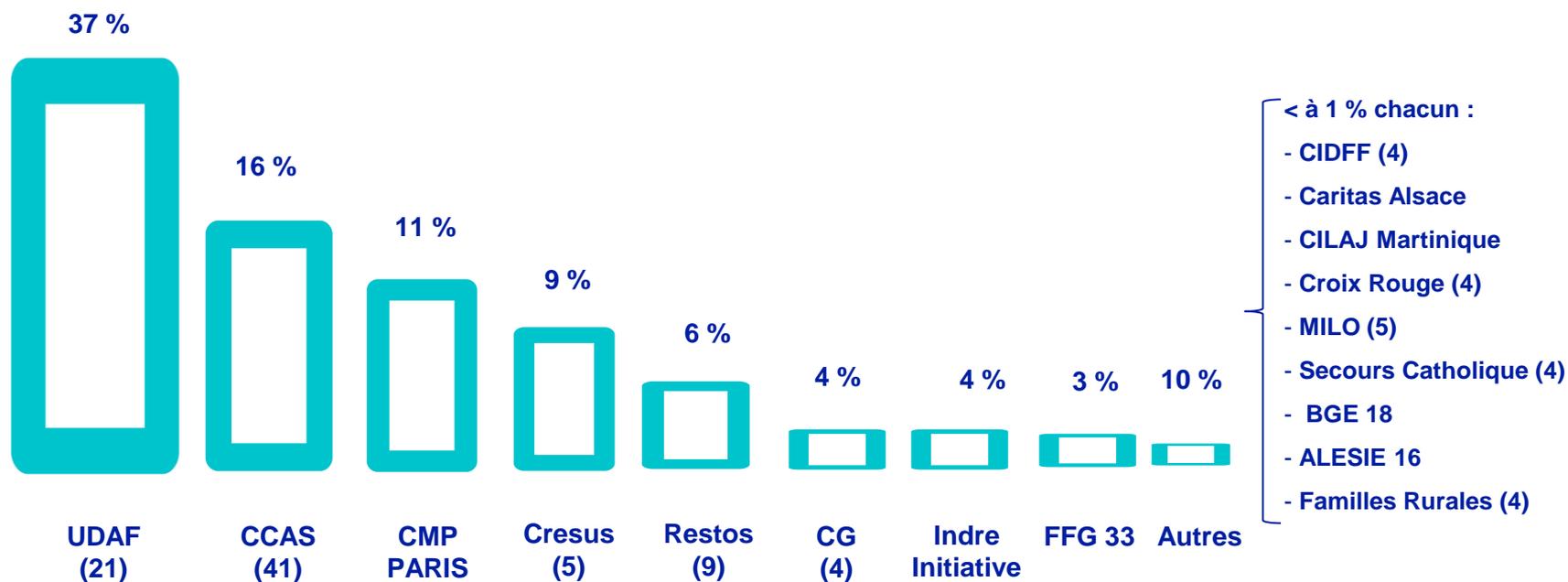
Les réseaux nationaux d'accompagnement

- Association Nationale des Directeurs de Missions Locales (ANDML)
- La Croix-Rouge Française
- Fédération des Familles Rurales
- Union Nationale des Associations Familiales (UNAF)
- Union Nationale des Centres Communaux d'Action sociale (UNCCAS)
- Restaurants du Cœur
- Secours Catholique
- Adie
- Crésus

Le microcrédit personnel à La Banque Postale : un produit « pas comme les autres » (8/9)



Contribution des partenaires LBP au développement du micro crédit

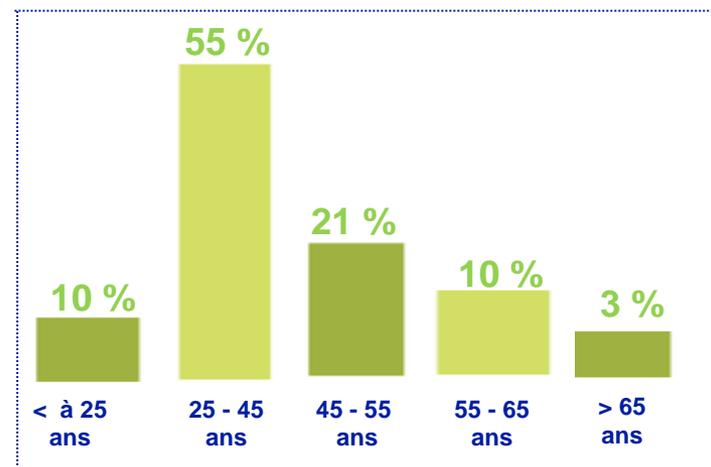
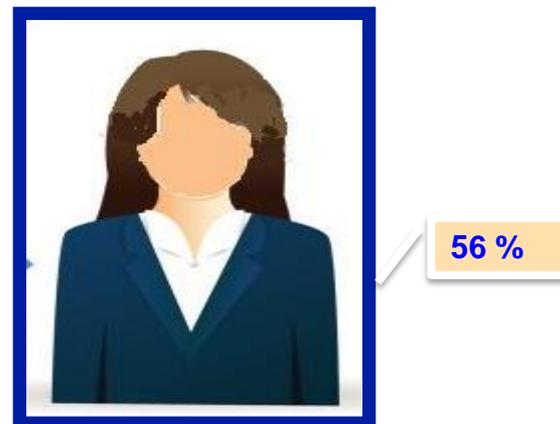
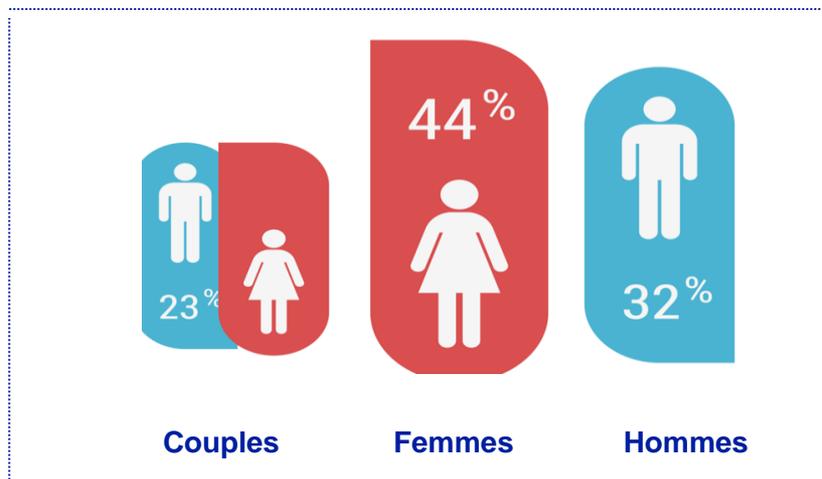


2 069 MCG décaissés en 2014 vs 1 480 en 2013

*Le nombre en () correspond au nombre de partenaires par organisme.

Le microcrédit personnel à La Banque Postale : un produit « pas comme les autres » (9/9)

Le Portrait type de nos microemprunteurs

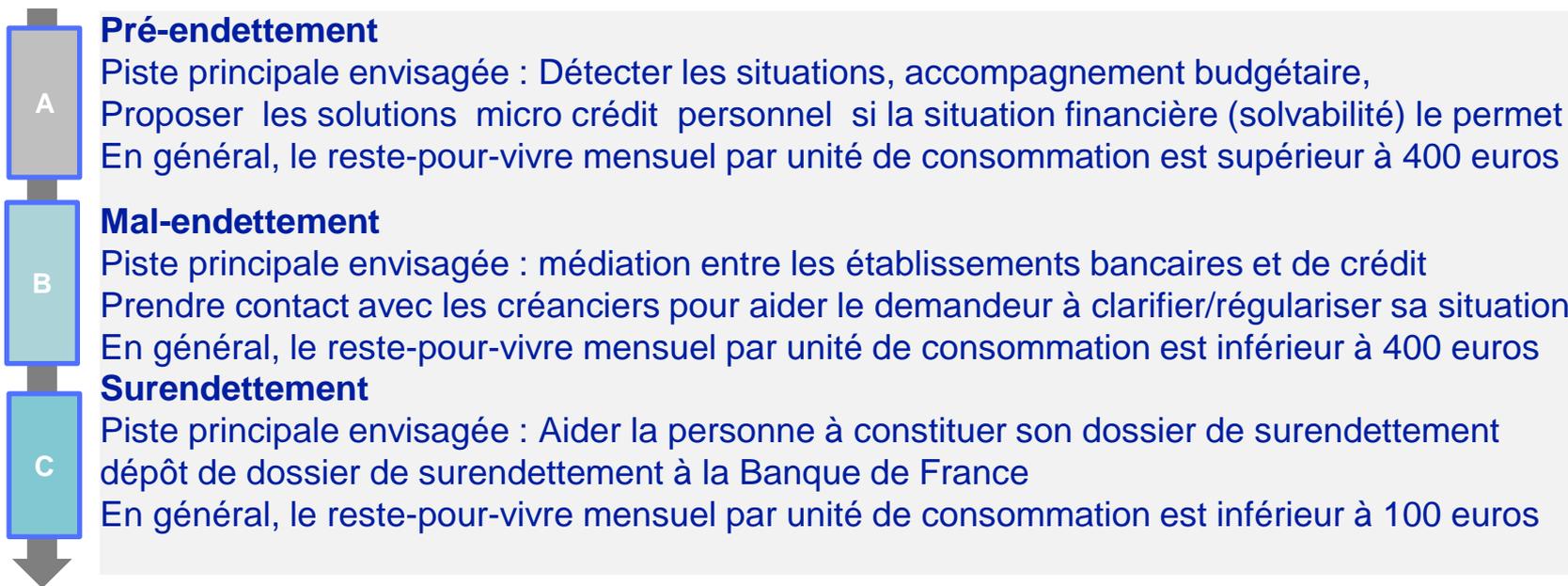


Et pour conclure, le sujet de la fragilité financière...

Conclusion: face aux problèmes du surendettement...

■ **Une conviction, sans nous déresponsabiliser, il n'y a aucune fatalité.** Il existe des solutions pour prévenir et traiter les causes de ces fragilités!

■ **Quelques préconisations prévenir ou lutter pour ne pas basculer dans le surendettement**



■ **Avec vous,**

La Banque Postale est un acteur engagé à vos côtés dans la lutte contre l'exclusion bancaire. Vous êtes près de 180 partenaires d'accompagnement social à avoir signé une convention avec nous animés d'une seule ambition: agir ensemble en vue d'aider les personnes en situation de fragilité financière à s'en sortir.

Je vous remercie de votre attention !



La Banque Postale

La Banque Postale - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 4 046 407 595 euros. Siège social et adresse postale : 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06. RCS Paris 421 100 645 - Code APE 6419Z, intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 023 424

labanquepostale.fr