



COMMUNIQUE

Paris, le 24 avril 2020

Covid-19

La Banque Postale mobilisée pour tous ses clients

La Banque Postale, filiale du Groupe La Poste, est mobilisée depuis le début de la crise sanitaire au service de tous ses clients notamment les plus fragiles. Ainsi, elle a mis en place avec le réseau La Poste un dispositif adapté pour assurer le versement des prestations sociales dans les meilleures conditions possible. La Banque Postale accompagne également tous les acteurs économiques avec le Prêt garanti par l'Etat ainsi que les collectivités locales et les hôpitaux avec des dispositifs dédiés.

« La crise sanitaire met à l'épreuve nos clients les plus fragiles, les particuliers mais aussi les professionnels et les entreprises touchés par le ralentissement brutal de l'activité. Grâce à l'adaptation de notre organisation et à l'extraordinaire mobilisation de tous les collaborateurs, La Banque Postale continue d'accompagner tous ses clients en mettant la solidarité au cœur de ses missions » déclare Rémy Weber, président du directoire de La Banque Postale

Une organisation adaptée à la crise sanitaire

Afin de respecter les règles sanitaires et les mesures de confinement, La Banque Postale a adapté son organisation en privilégiant le travail et les relations commerciales à distance.

Près de 25 000 collaborateurs ont adopté le travail à distance dans le respect des procédures de sécurité et de conformité bancaires grâce à des systèmes informatiques performants.

L'accès multicanal aux services de la banque a été renforcé. Les clients peuvent réaliser les principales opérations sur le site ou via l'application : depuis un mois, la banque en ligne reçoit ainsi 3,3 millions de visites par jour. Ils peuvent également appeler les services clients : depuis un mois, ces derniers traitent en moyenne 50 000 appels par jour, avec des pointes à 100 000 appels.

L'accueil au guichet est maintenu pour les clients peu à l'aise avec les usages numériques. Ils peuvent réaliser les opérations bancaires essentielles dans plus de 4 585 bureaux de poste et, d'ici la fin du mois d'avril, dans 10 000 points de contact dont 5 000 bureaux répartis sur tout le territoire, en milieu rural comme en milieu péri-urbain.

Des services bancaires répondant aux besoins spécifiques de 10,5 millions de clients particuliers

Banque citoyenne, La Banque Postale accorde une grande attention à ses clients les plus vulnérables, notamment les 1,5 million de clients utilisateurs du Livret A d'accessibilité bancaire et 1,6 million de clients "financièrement fragiles". La Banque Postale a ainsi mis en place, avec le Réseau des bureaux de poste, un dispositif particulier lors du versement des **prestations sociales** début avril. Au total, 600 millions d'euros d'espèces ont été retirés en une semaine aux guichets et dans les distributeurs de La Banque Postale.



Pour accompagner les clients qui rencontrent des **difficultés financières ponctuelles**, La Banque Postale met en place au cas par cas un report d'échéances de prêts et un relèvement des découverts autorisés. Enfin, nous traitons avec une vigilance particulière les rejets de chèque sans provision pour éviter l'inscription au Fichier Central des Chèques (FCC) de la Banque de France.

Pour les **personnes ne pouvant se déplacer** ou en sortie d'hospitalisation, notre filiale Domiserve a mis en place de nouveaux services d'achat et de livraison à domicile et d'aide à domicile. Elle a également créé un "accès VIP", avec priorité donnée aux personnels de santé et employés de la grande distribution notamment.

Pour les **personnes demandant une aide financière d'urgence** à leur département ou commune, La Banque Postale a adapté son dispositif d'approvisionnement en espèces des trésoreries. Il s'agit souvent d'espèces remises pour des besoins urgents notamment alimentaires.

Enfin, pour faciliter le **paiement sans contact**, La Banque Postale, via Transactis France, accompagnera l'initiative GIE Cartes bancaires, Visa et Mastercard de porter le paiement sans contact de 30 à 50 euros.

Des mesures spécifiques dans l'assurance non-vie

La Banque Postale Assurances a pris des mesures exceptionnelles et solidaires à destination de ses assurés Particuliers :

- l'application du tarif « Petit rouleur » sur le portefeuille assurance auto pendant 3 mois
- l'assurance scolaire offerte pour ses assurés « habitation » ayant souscrit l'option ;
- la suppression de la franchise en cas de sinistre pendant 3 mois à partir du début du confinement ;
- l'accès gratuit à la téléconsultation avec la complémentaire santé ;
- l'exonération des cotisations en cas de chômage partiel pendant 3 mois en complémentaire Santé ;

En complément de sa contribution au Fonds national de solidarité créé par les pouvoirs publics pour les TPE et indépendants, le Groupe La Banque Postale, avec sa filiale CNP Assurances, participe aux discussions pour la création d'un fonds de solidarité pour les catastrophes sanitaires.

Un soutien aux entreprises et aux professionnels avec le Prêt garanti par l'État

La Banque Postale contribue, aux côtés de l'Etat à la mise en place du dispositif exceptionnel de Prêt garanti par l'Etat (PGE, prêt avec un différé d'amortissement minimal de 12 mois pour toutes les entreprises, de toutes formes juridiques). Ce prêt, dont le taux de garantie par l'Etat varie selon le montant du chiffre d'affaires de l'entreprise, peut représenter jusqu'à 3 mois du chiffre d'affaires.

La Banque Postale a traité près de 4 000 demandes, dont la majorité émanent de professionnels et de micro-entrepreneurs. Elles représentent un montant global de près de 1,2 milliard d'euros, avec un montant moyen de 50 000 euros pour les professionnels et 1,3 million pour les entreprises.



Afin de soutenir les acteurs touchés par la crise, La Banque Postale a également décidé l'accord automatique des dossiers de PGE dont le montant est inférieur ou égal à 50 000 €, sous réserve des seules vérifications d'éligibilité et de conformité.

Ces prêts permettent de soutenir la trésorerie des acteurs économiques affectés par la crise et contribuent à protéger le tissu économique dans les territoires.

Par ailleurs, La Banque Postale met en place des moratoires d'intérêts sur les échéances, de manière automatique pour les clients professionnels et sur demande pour les entreprises. 13 000 moratoires de 6 mois ont déjà été mis en place.

Un accompagnement des collectivités locales et des hôpitaux

La Banque Postale, premier prêteur bancaire des hôpitaux publics et des collectivités locales, leur propose un financement à taux zéro. Sur une enveloppe dédiée de 300 millions d'euros, plus de 150 millions d'euros ont été débloqués début avril pour plus de soixante hôpitaux et de collectivités, notamment dans l'Est de la France.

Une structure financière solide pour traverser la crise

La Banque Postale met tout en œuvre pour servir ses clients en s'appuyant sur une structure financière solide –le ratio CET1 atteint 12,2% au 31 décembre 2019 (19,8 % en pro forma du nouveau groupe intégrant CNP Assurances) – et une position de liquidité confortable avec un LCR à 153% à la même date.

Pendant cette crise sanitaire et économique inédite, La Banque Postale est entièrement mobilisée pour répondre aux besoins de la collectivité, réaffirmant ainsi ses engagements de banque citoyenne.

A propos de La Banque Postale

La Banque Postale, forme avec ses filiales dont CNP Assurances, un grand groupe de bancassurance, filiale du Groupe La Poste, présent sur les marchés de la banque de détail, de l'assurance, de la banque de financement et de la gestion d'actifs. La Banque Postale accompagne ses clients –particuliers, entreprises, professionnels, associations et acteurs du secteur public local, avec une gamme complète de services accessibles à tous. Banque de proximité, 1er prêteur bancaire des collectivités locales, elle est présente sur tout le territoire avec plus de 17 000 points de contacts dont 7 600 bureaux de poste, tout en développant une offre numérique, notamment avec sa banque 100% mobile Ma French Bank. Banque et citoyenne, pionnière d'une finance responsable, elle est en charge d'une mission de service public d'accessibilité bancaire portée par le Livret A.

La Banque Postale, c'est :

- 5,647 Mds d'€ de PNB
- 1,059 Mds d'€ de Résultat avant impôt
- 752 M d'€ de Résultat Net Part du Groupe
- 10,5 millions de clients actifs
- 1,5 million de clients bénéficiaires de la mission d'accessibilité bancaire
- 1,6 million de clients financièrement fragiles
- 685 000 clients patrimoniaux
- plus de 350 000 clients personnes morales et acteurs publics locaux
- 1^{ère} banque française et 2^{ème} banque au monde pour ses performances extra-financières (selon l'ISS-ESG)

Chiffres à fin 2019

