

# Réponses de La Banque Postale

## Spéculation et prises de risques

1. Votre groupe bancaire a-t-il des filiales, ou participations dans des filiales, domiciliées dans les paradis fiscaux, selon l'indice d'opacité financière du Tax Justice Network<sup>1</sup> ?

*En tant que banque de détail opérant sur le territoire Français, La Banque Postale n'a pas de filiales domiciliées dans les Paradis Fiscaux.*

2. À combien s'élève le total des bonus distribués au titre des activités des années 2008, 2009 et 2010 au sein de votre groupe bancaire ?

*Données non disponible*

3. Quelle est la part de vos activités de banque de financement et d'investissement et de gestion d'actifs (notamment activités de marché : bourses, marchés de gré à gré, change...) dans votre produit net bancaire?

*Voir p 44 du rapport financier 2010 pour une présentation du produit net bancaire sectoriel*

4. Quel pourcentage du produit net bancaire, avez-vous distribué à vos actionnaires (ou sociétaires) sur les exercices 2008, 2009 et 2010 ?

*En application de l'article 16 de la loi 2005-515 du 20 mai 2005 et de son décret d'application du 30 août 2005, La Poste, établissement public industriel et commercial (EPIC), a transféré à La Banque Postale, avec effet au 31 décembre 2005, l'ensemble des biens, droits et obligations de toute nature liés à ses services financiers, y compris les participations, à l'exception, le cas échéant de ceux nécessaires aux activités quelle exerçait directement. En rémunération des ces apports, il lui a été attribué 1 008 333 000 actions de La Banque Postale d'une valeur nominale de 2,16 euros. A la suite de ces opérations, La Poste détient 99.9% du capital.*

*(Source : rapport financier 2010 – p36)*

*(Voir aussi p136 du rapport financier 2010 pour la répartition des bénéfices 2008, 2009, 2010)*

## Politique vis-à-vis des clients

5. Vos conseillers de clientèle sont-ils rémunérés individuellement, à la commission, en fonction des produits placés ?

*La Banque Postale poursuit les actions engagées depuis sa création pour valoriser la performance individuelle comme levier de réussite collective, mais aussi pour reconnaître le développement des compétences et le potentiel des collaborateurs. Cette approche dynamise la gestion des carrières au sein de la Banque.*

*En 2010, la Banque a innové en faisant évoluer le dispositif de rémunération variable des Conseillers : leur performance est appréciée selon des critères collectifs et individuels, et sur la qualité de conseil souhaité par l'entreprise. Elle conforte l'intérêt du client au cœur des motivations professionnelles.*

*(Source : rapport d'activité – p25)*

6. Comment a évolué le montant total des commissions prélevées sur la clientèle sur les années 2008, 2009, 2010 ?

*Confiance, accessibilité et proximité : La Banque Postale veille à rester parmi les moins chères des grandes banques à réseau. Elle propose une grille tarifaire modérée, sans frais cachés ou en cascade. Comme chaque année, ce positionnement est salué par la presse :*

*Par exemple « Aujourd'hui en France » a publié en mars 2011 un classement des banques les moins chères réalisé par le site Internet Choisirmabanque.com. Résultats : La Banque Postale arrive en tête du classement des banques dites « traditionnelles » et confirme son positionnement de banque à réseau la moins chère.*

*En application de la norme professionnelle visant à améliorer les relations banques/clients et la transparence de l'information tarifaire, les Banques françaises publient depuis le 1er janvier 2011 les tarifs*

des 10 services les plus utiles au quotidien appelés "extrait standard des tarifs". C'est dans ce contexte que Choisirmabanque.com et « Aujourd'hui en France » ont réalisé un nouveau comparatif des tarifs des banques.

Les enseignements de ce comparatif :

- les banques en ligne, qui sont en conquête de clientèle, appliquent des critères d'éligibilité pour ouvrir un compte et n'ont pas de frais de réseau physique, sont les banques les moins chères ;
- une certaine opacité tarifaire et des disparités significatives au sein des réseaux mutualistes demeurent ;
- La Banque Postale, conformément à son positionnement tarifaire qui, dans une approche globale, applique des tarifs modérés, apparaît comme la banque traditionnelle la moins chère.

(Source : actu Intranet LBP du 23/03/2011)

Autre exemple, d'après les « Trophées 2010 » du magazine Le Revenu, La Banque Postale « reste imbattable sur les tarifs » et décroche pour la troisième année consécutive le Trophée du Revenu des tarifs les plus bas » et obtient le pourcentage de clients satisfaits le plus élevé avec 83%.

(Source : Rapport d'activité 2010, p13 et p29)

Voir aussi les résultats des enquêtes de « Mieux vivre votre argent » (février 2010), « Le Monde argent » (février 2010), « Le Particuliers » (septembre 2010) qui saluent le positionnement tarifaire de La Banque Postale

(Source : Rapport d'activité 2010, p29)

7. Quelle est en 2010 la part des PME/PMI dans votre activité de financement des entreprises ?

*En 2010, La Banque Postale n'avait pas d'activité de financement des entreprises*

8. Quelle est la part des projets d'économie sociale et solidaire dans votre activité de financement des entreprises ?

*idem*

9. Quelle part des fonds collectés sur le livret A versez-vous en 2010 à la Caisse des Dépôts et Consignations pour financer le logement social ?

*Les fonds du Livret A et du Livret Développement Durable centralisés à la Caisse des Dépôts et consignations et présentés sur la ligne « comptes et prêts » s'élèvent à 58 899 millions d'euros au 31 décembre 2010 pour 59 707 millions d'euros au 31 décembre 2009*

*(Source : rapport financier, p105)*

10. Votre établissement (ou une filiale) propose-t-il à sa clientèle un crédit revolving, notamment à ses clients les moins aisés ? A quel taux d'intérêt ?

*L'offre de crédit à la consommation lancée en avril 2010 par La Banque Postale Financement ne propose pas de crédit revolving.*

11. Fin 2010, quel pourcentage de votre clientèle de Particuliers représentent les interdits bancaires fin 2008, 2009 et 2010 ?

*La Banque Postale a de tout temps prêter une grande attention à la clientèle fragile. En effet, La Banque Postale est la seule banque à s'être vu reconnaître par la loi de modernisation de l'économie (2008) la mission d'accessibilité bancaire : elle a l'obligation d'«ouvrir un Livret A à toute personne qui en fait la demande » et d'effectuer gratuitement sur ce livret les dépôts et retraits à partir de 1,50 euro (versus 10 euros pour les autres banques), ainsi que certains virements/prélèvements (prestations sociales, EDF...).*

*Au-delà de cette mission d'intérêt général, La Banque Postale favorise, depuis toujours et naturellement, l'accès des populations en situation de fragilité :*

- au **compte bancaire**. Elle propose des formules de compte et des moyens de paiement adaptés à la situation de chacun, y compris les personnes ne pouvant disposer de chèquiers, auxquelles elle propose des moyens de paiement alternatifs au chèque avec la formule de compte Initiale ;
- au **microcrédit personnel**. Afin de répondre au plus près aux besoins de ses clients, notamment en

matière de microcrédit personnel, La Banque Postale a déployé un dispositif d'accompagnement de ses clients en situation de fragilité via des référents sociaux locaux partenaires. Ce dispositif d'accompagnement a permis la mise en oeuvre de 78 partenariats. Le nombre de microcrédits personnels distribués par La Banque Postale a ainsi progressé de 66 % entre 2009 et 2010. Ces microcrédits concernent en grande partie des projets relatifs à l'emploi et la mobilité, mais aussi au logement, à l'éducation, à la formation et à la santé.

- à des **structures spécialisées dans l'accompagnement des clients** vers une plus grande autonomie bancaire. Ainsi La Banque Postale agit pour prévenir les situations de fragilité de ses clients, en mettant en oeuvre le projet Reflex (« Réagir Ensemble et Fédérer la Lutte contre l'EXclusion »). L'objectif du projet est la coordination des actions de La Banque Postale et des travailleurs sociaux des CCAS (Caisses Communales d'Action Sociale). Il s'agit d'identifier le plus en amont possible les situations de fragilité des clients de La Banque Postale et de les orienter vers un accompagnement réalisé par les CCAS.

Ce processus comprend deux phases, dont la première a débuté au printemps 2009, et vise les clients en situation de fragilité financière récente (« accident de la vie »). [...]

- aux **transferts de fonds**. Les personnes non bancarisées peuvent réaliser des mandats. La Banque Postale agit pour ses clients en situation de précarité en les accompagnant afin de leur apprendre à utiliser des services et des moyens de paiement plus adaptés à leur situation ;
- à des **supports pédagogiques** sur l'épargne, la gestion d'un budget...

### **Relations avec vos salariés**

12. Au cours des trois dernières années, combien d'accords salariaux votre banque a-t-elle signés avec les organisations syndicales majoritaires ?

*Avec 3 accords unanimes conclus en 2008, 2009 et 2010, La Banque Postale poursuit un dialogue sociale de qualité pour accompagner sa politique salariale.*

13. Quelle est la part des rémunérations variables, liées à la performance individuelle ou collective, dans la masse salariale de votre établissement ?

*Données non disponible*

14. Au cours des trois dernières années, combien d'accords sur les conditions de travail et la souffrance au travail, votre banque a-t-elle signés avec les organisations syndicales majoritaires ?

*Le 22 avril 2010, un accord unanime portant sur la santé et le bien-être au travail à La Banque Postale a été signé entre Patrick Werner et les 4 organisations syndicales représentatives de La Banque Postale : la CFDT, la CGT, FO et le SNB-CFE-CGC.*

*La préservation de la santé, l'amélioration des conditions de travail et le bien-être au travail des salariés font partie des axes majeurs de la politique sociale de La Banque Postale.*

*A travers cet accord, La Banque Postale confirme que la réussite de l'entreprise repose principalement sur ses collaborateurs.*

*De plus, son engagement en faveur de la santé et du bien être au travail est un gage essentiel de l'efficacité au service des clients.*

### **Les grands axes de l'accord**

- *Responsables du bon fonctionnement de leurs équipes, relais des valeurs et de la stratégie de l'entreprise, les managers sont les premiers acteurs du bien être au travail de leurs collaborateurs.*

*L'accord conforte l'appui qui doit leur être apporté, à travers la formation notamment.*

- *La réussite de la politique de prévention des risques et de promotion du bien être au travail des salariés passe par une démarche dynamique et pluridisciplinaire organisée.*

*L'accord valorise, articule, et renforce lorsque nécessaire, le rôle et les moyens des différents acteurs de l'entreprise en matière d'évaluation des risques et de prévention de la santé au travail : médecine du travail, assistante sociale, CHSCT ou représentants du personnel, dans le respect de leurs attributions respectives.*

*Concernant particulièrement la prévention du stress lié au travail, La Banque Postale :*

- *s'engage à mettre en place un dispositif spécifique d'évaluation du stress professionnel, afin d'évaluer le niveau éventuel de stress des salariés et, si nécessaire, d'adopter des mesures de prévention complémentaires,*
- *assurera une communication régulière auprès de l'ensemble des acteurs de l'entreprise, pour permettre une sensibilisation collective sur le thème de la prévention de la santé et,*

- particulièrement, du stress lié au travail,*
- *confirme son engagement d'accompagnement envers tout salarié qui estimerait vivre une situation de stress lié au travail et dont il considérerait qu'elle pourrait affecter sa santé.*

*Par cet accord, La Banque Postale donne les moyens à tous les acteurs de l'entreprise, managers, collaborateurs, représentants du personnel, de participer, dans le respect du rôle de chacun, au bien être au travail de l'ensemble des salariés de l'entreprise.*

*(Source : Actu intranet du 9 juin 2010)*

15. Quel est le rapport entre le salaire moyen des hommes et celui des femmes dans votre groupe bancaire ?

*L'accord NAO prévoit de réserver une enveloppe de 100 000,00 euros afin de résorber les éventuels écarts de rémunération qui ne se trouveraient pas objectivement expliqués.*

*Fin 2009, l'accord portant sur la diversité, l'égalité professionnelle et l'emploi des seniors fixe les principes fondamentaux et les engagements chiffrés pris par La Banque Postale en matière d'égalité des chances au recrutement, d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, et en matière d'emploi des seniors.*

*Enfin, le rapport de situation comparée entre les hommes et les femmes en 2008, présenté et approuvé par les instances représentatives de La Banque Postale en 2009, **ne constate pas de différence significative de traitement entre les salariés hommes et femmes de la Banque, à situation professionnelle comparable.***

*(Source : Annexe NRE 2009)*

*En 2010, considérant que ce sujet mérite une attention particulière, La Banque Postale a souhaité reconduire une enveloppe spécifique de 100 000 € maximum pour permettre la suppression des éventuels écarts de rémunération non objectivement expliqués*

*(Source : actu intranet du 25/01/2011)*

16. Quelle est la rémunération annuelle moyenne des dix personnes les mieux payées de votre groupe bancaire ?

*Retrouvez toutes les informations concernant la rémunération des membres du Conseil de surveillance, des membres du Directoire et du Comité exécutif de La Banque Postale en page 70 à 74 du Rapport Financier 2010, disponible sur le site [www.labanquepostale.fr](http://www.labanquepostale.fr)*

### **Impact social et environnemental de vos activités**

17. Votre groupe bancaire publie-t-il la liste des grands projets qu'il finance ?

*La Banque Postale n'a pas d'activité de financement de projet*

18. Quelles mesures votre groupe bancaire a-t-il prises concernant les projets écologiquement controversés qu'il finance (centrales nucléaires ou thermiques, grands barrages, mines), du type de ceux pointés par les Amis de la Terre<sup>2</sup> ?

*idem*

19. Votre groupe bancaire a-t-il adopté des politiques encadrant ses financements et investissements dans tous les secteurs à risques (énergies fossiles, grands barrages, nucléaire, industries extractives agrocarburants...) mais aussi transversales (climat, biodiversité, droits humains...) ? Si oui, lesquelles ?

*La Banque Postale n'a pas d'activité de Banque de Financement et d'Investissement*

20. Quel est le montant des émissions de gaz à effet de serre induites par les financements et investissements de groupe bancaire ? Que faites-vous pour réduire cet impact climatique ?

*idem*

21. Quelle est la part du financement des énergies renouvelables dans le total des financements du secteur énergétique de votre groupe bancaire ?

*idem*

22. Votre groupe bancaire informe-t-il ses clients des risques financiers et de l'impact social et

environnemental de ses produits, comme proposé par la méthodologie développée par l'ATEPF (Association pour la Transparence et l'Étiquetage des Produits Financiers) ?

*En juin 2009, le Comité Développement Responsable de La Banque Postale a validé le déploiement d'un dispositif de prise en compte des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) : la « Checklist ESG ». Cet outil, décline les 5 valeurs fondatrices de La Banque (Accessibilité, Responsabilité, Performance, Différence et Cohésion) en 19 critères ESG fondamentaux pour La Banque Postale. Elle permet ainsi de s'assurer que les produits et services respectent ces valeurs et intègrent les notions ESG dès leur conception, dans leur distribution et l'accompagnement client. Au 31/12/2010, l'ensemble des responsables produits de la Direction Marketing et de la Direction Entreprise, Collectivité et Association ont été formés à la démarche et 3/4 des produits et services lancés depuis juin 2009 ont été passés au crible de la Checklist ESG.  
(Source : Rapport d'activité 2010 - Annexe NRE)*

*A ce jour, la démarche d'intégration des critères Environnementaux Sociaux et de Gouvernance lors de la conception de l'offre de produits et services de La Banque Postale est une démarche interne.*

### **Démocratie**

23. Comment associez-vous les parties prenantes extérieures (syndicats professionnels et de salariés, associations de défense des plus démunis, de défense de l'environnement...) à la définition de votre politique de crédit ?

*La Banque Postale Financement réinvente le crédit à la consommation par des pratiques résolument responsables : par exemple, elle élargit l'accès au crédit en proposant des prêts personnels amortissables à partir de 1 500 euros et à partir de 1 000 euros pour les jeunes ou de 800 euros sur les prêts permis de conduire à 1 euro par jour. Ainsi, pour les budgets modestes, La Banque Postale Financement permet-elle l'accès au crédit à un taux compétitif, sur un échéancier de remboursement connu d'avance, par opposition au crédit renouvelable le plus souvent pratiqué par les opérateurs pour les crédits de petits montants. En effet, au 31 décembre 2010, 8 % des crédits mis en force sont inférieurs ou égaux à 1 500 euros et 23 % sont inférieurs ou égaux à 3 000 euros. Le montant moyen des crédits est de 8 000 euros. Par ailleurs La Banque Postale Financement donne aussi accès depuis l'été 2010 à des offres spécifiques qui s'adressent à des clients généralement exclus du crédit comme les intérimaires ou les apprentis.  
[...]*

*Une autre spécificité de La Banque Postale Financement en matière de relation clients responsable se situe dans l'accompagnement des clients fragilisés en cours de contrat. Cet accompagnement a été mis en place antérieurement à l'entrée en application de la loi Lagarde et comporte deux axes :*

- la mise en place d'un Pôle accompagnement (dépourvu d'objectifs commerciaux) au sein du Centre de relation clients de La Banque Postale Financement qui propose un premier niveau de diagnostic, de conseil et d'accompagnement budgétaire. Les acteurs du pôle ont été formés à la détection des signaux de fragilité financière. 40 % des personnes identifiées comme fragiles au 31 décembre 2010 ont accepté cet accompagnement. L'objectif est d'identifier les clients fragilisés au plus tôt, c'est-à-dire avant le premier impayé ;*

- La Banque Postale Financement est le premier acteur du marché à avoir signé un accord avec l'association CRESUS pour un accompagnement et un suivi financier et budgétaire de ses clients en difficulté financière ou en situation de surendettement. Cet accompagnement se poursuit aussi longtemps que nécessaire, pour aider les clients à retrouver un équilibre budgétaire et permet une assistance dans l'éventualité d'un dépôt de dossier en commission de surendettement. Par ailleurs, Crésus participe à la formation et à la sensibilisation des collaborateurs de La Banque Postale Financement à l'ensemble des problématiques liées au « malendettement » ou au surendettement et au risque d'exclusion financière.*

Pour les établissements mutualistes :

24.- Quelle proportion des sociétaires physiquement présents (hors représentés) ont participé aux élections des conseils d'administration en 2010 ?

25.- Combien de candidats y avait-il par rapport au nombre d'administrateurs à élire ?

26.- Quelle est la durée maximale d'exercice d'un mandat par un administrateur ?

### **Problématiques locales – questions additionnelles**

27. ....  
.....  
.....

.....  
.....

Merci de retourner ce questionnaire à :

Nom et prénom : .....

Adresse postale et/ou électronique : .....

***Merci d'adresser une copie de votre réponse aux Amis de la Terre ([france@amisdelaterre.org](mailto:france@amisdelaterre.org)) et à Attac ([juliette@attac.org](mailto:juliette@attac.org)).***

***Pour toute question concernant ce questionnaire, n'hésitez pas à nous contacter au 01.56.06.43.62 (Attac) et/ou au 01.48.51.18.92 (Les Amis de la Terre).***

1. [www.financialsecrecyindex.com](http://www.financialsecrecyindex.com) et <http://www.argentsale.org/les-juridictions-concernees-par-lindice.php>
2. Sites [www.financeresponsable.org](http://www.financeresponsable.org) (rubrique banques), [www.secretsbancaires.fr](http://www.secretsbancaires.fr) et [www.nuclearbanks.org](http://www.nuclearbanks.org)