

**Comptes inactifs et contrats en déshérence : la loi Eckert bouscule
banque et assurance**

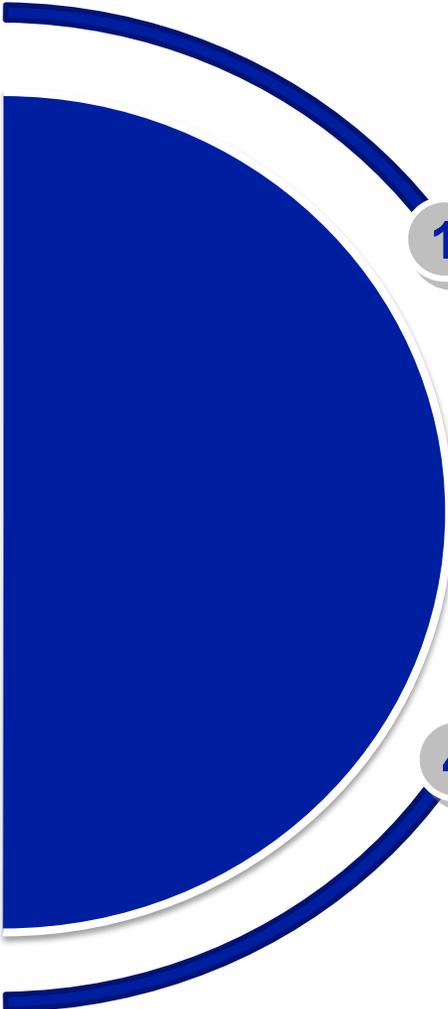
Retour d'expérience de La Banque Postale

LA BANQUE



POSTALE

BANQUE ET CITOYENNE

- 
- 1 Un départ lancé depuis plus de 2 ans
 - 2 Enjeux... et opportunités
 - 3 Dispositif opérationnel
 - 4 Un projet à terminer

1 – Un départ lancé depuis plus de 2 ans

Un projet identifié tôt

- ✓ La Banque Postale : 10 ans en 2016... mais La Poste distributeur historique du Livret A (*livret national épargne = 1881*)
- ✓ Une base clients de 24 M de Particuliers, dont 11 M qualifiés d'actifs
- ✓ Une pratique de la consignation décennale
- ✓ Contexte des amendes ACPR pour les Assureurs

Démarrage des travaux dès le S1 2014

- ✓ Suivi des travaux parlementaires dès fin 2013... jusqu'aux décrets / arrêtés en 2015
- ✓ 1^{ère} note de cadrage en avril 2014
- ✓ 1^{ère} photographie de « l'inactivité Eckert » en septembre 2014
- ✓ Expression besoins Métier stabilisée au T1 2015

2 – Enjeux... et opportunités

Obligations « Eckert »

Impacts

Opportunités

IDENTIFICATION INACTIVITÉ



Approche client de l'inactivité
{ DAV : 0 opération sur 1 an
épargne et VM : idem sur 5 ans
PEL orphelin : idem sur 20 ans
+ Pas de manifestation client

- SI : **Pister les opérations à l'initiative du client sur tous les comptes**
- SI : **Traçabilité de la manifestation client** :
rdv agence, contact plateforme téléphonique, connexion BEL...

- **Nouvel événement client pour une réactivation commerciale dès le début de l'inactivité**

CONSULTATION DU RNIPP



Identification des inactifs décédés
par consultation annuelle du RNIPP

- **Assurer l'interrogation du RNIPP** :
 - ✓ Acquisition du fichier INSEE ou
 - ✓ Consultation via une structure mutualisée

- Renforcement de la surveillance (LAF)
- Meilleure qualification de la base clients (décédés)

COMMUNICATION CLIENT



Communication générale en 2016
Information annuelle des titulaires des comptes inactifs
puis **6 mois avant clôture** du compte

- Dispositif de comm. interne et externe
- Message à date anniversaire
- **Courrier spécifique 6 mois avant le dépôt CDC**

- **Rôle pédagogique de la banque** au travers de toutes les communications réglementaires

COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE



Publication annuelle des comptes et avoirs inactifs + dépôts à la CDC

- Publication dans le rapport annuel (ou autre support durable statistique de la banque)

- **Transparence accrue vis-à-vis des clients et du régulateur**

2 – Enjeux... et opportunités

Obligations « Eckert »

Impacts

Opportunités

DÉPÔT DES AVOIRS A LA CDC



Clôture des comptes et dépôt trimestriel des avoirs et données clients à la CDC

- **SI : industrialisation**
- **De nouveaux parcours client**
- **Perte d'encours**
- Diminution de la base client

PLAFONNEMENT FRAIS



Plafonnement du montant annuel des frais prélevés par compte inactif

- Légitime la **potentielle perception de frais d'inactivité** sur les comptes de dépôt et épargne non réglementée

ARCHIVAGE ET RECHERCHES



Archivage du dossier et des données clients (y.c. fiscales) pour pouvoir répondre à la CDC

- **Extension du délai d'archivage à 27 ans maximum**
- **Process B.O.** de gestion des interrogations de la CDC

- **Compenser une partie des coûts** de setup SI et des surcoûts de run « Eckert » via la facturation

Anticiper = Relance commerciale

Stock à déposer en 2016

1. Essayer de remettre les compteurs à 0 sur l'inactivité
2. Réactivation commerciale active sur la clientèle à enjeu

Flux récurrent

- ❖ Clients distanciés inactifs
→ Remettre les compteurs à 0 dès la détection du début d'inactivité
- ❖ Bancarisés principaux
→ Inciter les clients à centraliser leurs avoirs chez nous

Compenser = Tarification

Stock à déposer en 2016

Flux récurrent

Travaux sur la tarification autour de l'inactivité

- Compenser les frais induits par les nouvelles obligations réglementaires
- Compenser le manque à gagner en marge nette d'intérêts (encours) et non perception de PNB (recette tarifaire)

3 – Le dispositif opérationnel



Périmètre couvert

- ✓ LBP teneur de compte
- ✓ Volet assurance-vie traité par nos partenaires Assureurs

Parcours client

- ✓ Message réglementaire au S1 2016 dans les relevés + pack de communication
- ✓ Courrier spécifique à M-6 avant clôture
- ✓ Message anniversaire inactivité dans les relevés
- ✓ Un parcours client privilégiant un point d'entrée unique (n° national dédié)

S.I.

- ✓ Choix de ne pas aller sur une solution mutualisée pour interroger le RNIPP
- ✓ Solution in-house avec datamining
- ✓ Evolutions chaînes tenue de compte + profondeur stockage sur les canaux

Dépose et post-dépose

- ✓ Constitution, dépose des fichiers et virements financiers à la CDC centralisés
- ✓ Dispositif centralisé de B.O. post-dépôt

4 – Un projet à terminer

T2 2016

- ✓ Fin des vagues d'envoi du courrier à M-6 avant clôture (stock)
- ✓ Tests dépose CDC

T3 & T4 2016

- ✓ Clôtures des comptes non réactivés
- ✓ Dépôts du stock + flux 2016 à la CDC + dernière prescription trentenaire à l'Etat
- ✓ Insertion de l'inactivité dans le plan de contact du Réseau
- ✓ Fin du projet Loi Eckert et passage en run
- ✓ Première communication dans le rapport annuel