

Patrick LOPEZ Le 22 mai 2012

Objet : Compte rendu de la réunion du 15 mai 2012 sur l'offre bancaire du Crédit Coopératif vis-à-vis de la clientèle des seniors.

### Participants

Pour le Crédit Coopératif ; Aurélia Correia.

Pour l'Association des Anciens ; Claude Gury, Patrick Lopez, Jean Jacques Poriel.

La réunion avait pour objet de réfléchir au contenu d'une offre bancaire à destination des seniors et de voir dans quelle mesure le Crédit Coopératif y répondait. D'emblée les participants de l'Association des Anciens ont indiqué que la clientèle visée se situait au-delà des seuls anciens collaborateurs du Crédit Coopératif et devait s'étendre, à un horizon assez proche, aux retraités des organismes de l'économie sociale qui ont vocation à rejoindre notre organisation dès lors que nous serons en mesure de proposer un certain nombre de services et prestations.

Il s'agit d'approcher, selon la démarche stratégique du Crédit Coopératif orientée clientèle et non pas produits, la clientèle des seniors retraités qui est ou a vocation à être l'une des clientèles de particuliers du Crédit Coopératif, même si actuellement elle n'est peut-être pas complètement identifiée.

La discussion s'ouvre sur le temps nécessaire pour créer un dossier client consistant à l'équiper en standard, d'un compte, d'une carte bancaire, d'un abonnement à Cooponet, d'un contrat d'assurance Sécurival et d'un compte-titres destiné à recevoir des parts C. L'ouverture d'un compte sur livret est recherchée dans un second temps.

Des améliorations récentes dans les outils ont ramené ce temps de 1h30 mn à 1h en moyenne au niveau de l'agence avec des performances variables selon l'équipement de l'agence en chargés de clientèle "particuliers".

Le choix de l'agence appartient au client en fonction de sa localisation géographique. L'agence Opéra, située au centre de Paris, bénéficiant d'une bonne desserte par les transports en communs et disposant de quatre chargés de clientèle particuliers pourrait être l'agence préconisée aux résidents de la Région Parisienne. Il reste également l'option de la banque à distance, Coopabanque.

Il est intéressant de noter qu'environ 20% de nos retraités n'ont pas de comptes bancaires au Crédit Coopératif qui devrait s'interroger sur les raisons de n'avoir pu fidéliser des clients potentiellement proches et qui devrait avoir la préoccupation de les conquérir ou reconquérir.

Les retraités du Crédit Coopératif bénéficient au plan bancaire des mêmes avantages que les salariés actifs (gratuité de l'accès à Coopanet, rémunération du compte courant...) à l'exception de l'autorisation de découvert qui est supprimée lors du départ à la retraite mais dont on peut demander le rétablissement auprès de l'agence gestionnaire et du bénéfice des conditions préférentielles de prêts.

Il serait judicieux d'élaborer un livret pour les futurs retraités du Crédit Coopératif qui récapitulerait l'ensemble des changements intervenant lors de la cessation de l'activité s'agissant notamment de la mutuelle de santé, des questions bancaires, du maintien à l'accès à certains services offerts par le CE.....

Il est passé en revue l'offre de placement du Crédit Coopératif. Il propose une large panoplie de produits, comptes sur livrets pour les placements à court terme, comptes à terme pour les placements de plus longue durée : contrat d'assurance-vie Mutavie pour les placements de longue durée avec possibilité sous certaines conditions de bénéficier de droits d'entrée abaissés, les souscriptions de parts C dont la rémunération ouvre encore droit à un traitement fiscal favorable, la gamme Ecofigestion avec notamment les produits solidaires. Il apparaît cependant l'absence de produits de placement à moyen ou à long terme à revenus réguliers trimestriels et donnant une rémunération nette de charge fiscale et sociale positive par rapport à l'inflation. Ce type de placement est adapté pour les personnes disposant d'un capital et cherchant un complément de revenus à la pension de retraite. Le Crédit Coopératif qui a un besoin permanent de ressources longues pour financer son portefeuille de crédit trouverait ainsi une source régulière de capitaux.

Dans le domaine des crédits, il est signalé que Mutlog qui assure habituellement les bénéficiaires de prêts n'intervient plus pour les personnes de plus de 65 ans, d'où la nécessité de trouver sa propre assurance. Le besoin principal identifié concerne les prêts relais sur le logement en cours de vente, en cas d'achat d'une nouvelle habitation à usage principal. La quotité empruntée est au maximum de 70% de la valeur du bien à vendre, ce qui semble une bonne réponse.

Certains domaines n'ont pas pu être abordés sur le fond faute de temps comme la gestion du patrimoine et sa transmission, les services, la transmission à distance des ordres d'exécution des opérations. Ces points pourront être examinés à l'occasion d'une nouvelle réunion qui pourrait se tenir à la fin de l'été et qui devrait déboucher sur la rédaction de la partie bancaire du livret que nous proposons d'élaborer pour les retraités.

Nous remercions Aurélia Correia pour sa disponibilité, les réponses à nos questions et l'intérêt porté à nos interrogations. Nous remercions également Guy Equoi pour avoir répondu favorablement à notre demande de réunion.