

## **Nos réponses à l'émission Cash investigation intitulée « Nos très chères banques » diffusée le 4 février 2021 sur France 2**

À la suite de la diffusion de l'émission Cash investigation, nous souhaitons apporter quelques commentaires et rectificatifs concernant plusieurs affirmations émises pendant l'émission. Le Crédit Agricole dispose d'une [charte éthique](#) affirmant, entre autres éléments, ses principes d'action vis-à-vis de ses clients, notamment en matière de respect, d'accompagnement et de loyauté. Ses principes sont mis en œuvre quotidiennement par l'ensemble de ses collaborateurs et font l'objet d'un suivi par le management.

### **Qu'en est-il de la « pression commerciale » ?**

Notre objectif est d'être à l'écoute des besoins des clients, de les aider à se poser les bonnes questions en fonction de leur trajectoire de vie, pour leur permettre de choisir les produits et les services adaptés à leur situation, et ce, en respectant deux règles simples :

- Aucune incitation financière pour nos conseillers à proposer aux clients un produit plutôt qu'un autre : ce qui guide les propositions n'est pas le prix du produit mais son adaptation au besoin spécifique du client
- Le respect strict des procédures et de la conformité.

Les objectifs commerciaux sont toujours collectifs par agences et non individuels. Depuis plus de 10 ans, nos conseillers ne perçoivent aucune rémunération liée à la vente d'un produit. Ils n'ont donc aucun intérêt à en proposer un plutôt qu'un autre.

Dans ce cadre, l'activité commerciale est suivie au niveau des agences au travers de tableaux de suivi à l'instar de celui montré au cours de l'émission. Comme indiqué, ce n'est en aucun cas un tableau de classement individuel des collaborateurs, ce qui serait contraire à nos valeurs et nos pratiques. C'est un outil de suivi d'activité pour que chaque directeur d'agence puisse s'organiser.

### **À quoi servent les challenges organisés dans les agences ?**

Ils constituent une animation et participent à l'esprit d'équipe. Ils n'ont pas d'impact sur l'appréciation ou la rémunération des conseillers. Ce type de challenges, quand ils existent, sont collectifs et jamais individuels.

### **Qu'en est-il des conditions de travail ?**

Le bien-être au travail de nos collaborateurs est l'une des priorités de notre politique de ressources humaines. Nous mesurons régulièrement le niveau d'engagement et de recommandation de l'ensemble des collaborateurs. Au cours de la dernière étude menée par un cabinet indépendant, 8 collaborateurs sur 10 recommandent leur entreprise et 90% se disent être fiers d'y travailler. Nous sommes par ailleurs à l'écoute de tous nos collaborateurs. Ainsi, les Caisses Régionales ont mis en place avec les partenaires sociaux en 2014, [un observatoire des conditions de travail](#). Le taux de démission reste très faible à moins de 2%.

## **Quel est le processus de souscription à nos offres ?**

Nous démentons formellement les pratiques de vente forcée alléguées par le reportage. L'activité bancaire est très encadrée et régulée. Au Crédit Agricole, la conformité est au cœur de nos processus. Les contrôles permanents sont au cœur de nos procédures : si un contrat se présentait sans signature, il serait systématiquement retourné vers le client pour être conforme : les anomalies constatées sont inférieures à ...0,5%.

Nos 45 000 conseillers commerciaux répondent aux besoins de leurs clients. Ils ne sont pas rémunérés sur la vente d'un produit plutôt qu'un autre : ils n'ont aucune incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre.

De plus, comme nous le faisons pour nos collaborateurs, nous mesurons régulièrement la satisfaction client, par agence. Aujourd'hui, 80% de nos clients sont satisfaits et 6 sur 10 nous recommandent à leur entourage.

Après recherche de notre côté, nous avons retrouvé le cas de la cliente de La Rochelle qui remonte à 2012. Nous avons déjà déploré à l'époque ce cas remonté par sa famille, et avons immédiatement remboursé la dame et annulé son abonnement.

Comme pour l'ensemble des services proposés, Dossier Familial fait l'objet d'un processus encadré intégrant bien évidemment l'acceptation (case à cocher) et la signature du client sur le contrat. Rappelons par ailleurs que l'abonnement à Dossier Familial est sans engagement de durée et qu'il peut être résilié à tout moment par le client, et par tout moyen à sa convenance (mail, téléphone, courrier) : <https://uni-medias.com/desabonnement-dossier-familial/>.

## **Le point sur les sociétés de recouvrement**

La plupart des Caisses régionales de Crédit Agricole effectuent elles-mêmes le recouvrement auprès de leurs clients, dans un esprit mutualiste d'écoute et de bienveillance.

Les conseillers du réseau Crédit Agricole sont quotidiennement auprès de leurs clients, en particulier ceux qui éprouvent des difficultés, pour les accompagner dans la recherche de solutions en réponse à leurs besoins.

## **Les frais bancaires au Crédit Agricole**

Les frais sont encadrés par la réglementation du Code monétaire et financier. Nous respectons scrupuleusement [ces règles](#). Nos tarifs sont transparents, visibles par tous sur nos brochures tarifaires disponibles en agence et sur les [sites internet des Caisses régionales](#). Notre but est de nous adapter au besoin de chacun de nos clients. En début d'année, tous nos clients particuliers reçoivent un relevé annuel comportant le détail de tous les frais liés à la gestion de leur compte de dépôt qui leur ont été facturés au cours de l'année précédente. Les tarifs sont scrutés et comparés tous les ans, par des associations de consommateurs. La dernière en date, est celle de l'association de consommateur indépendante [CLCV](#) du 7 janvier 2021. Elle compare chaque année les tarifs de 127 banques en métropole et en outre-mer. Il est possible de consulter [l'analyse que MoneyVox fait de cette étude](#) et qui relève que « pour payer moins cher, les clients doivent plutôt s'adresser (entre autres) au Crédit Agricole ». Pour aller plus loin, il est également possible de comparer ces frais d'une banque à une autre sur le [comparateur du gouvernement](#) .

## Comment accompagnez-vous les clients fragiles financièrement ?

Depuis plus de 20 ans, le Crédit Agricole est engagé pour trouver les solutions les plus adaptées pour prévenir, accompagner et trouver des solutions à la fragilité financière.

En prévention de la fragilité financière, nous proposons des solutions pour éviter les découverts, avec les alertes découverts pour permettre d'éviter les frais bancaires, ou encore avec [l'offre Eko](#), sans découvert possible, pour maîtriser son budget.

Pour les clients identifiés fragiles financièrement, nous disposons d'une [offre spécifique, "Budget Protégé"](#). Elle est proposée par les Caisses régionales de Crédit Agricole lorsque les clients sont en situation de fragilité financière, conformément à la réglementation en vigueur. Elle leur permet de continuer à disposer des services bancaires essentiels à la vie quotidienne tout en limitant les frais bancaires. En souscrivant à cette offre, le client bénéficie, conformément à la réglementation, du plafonnement d'un ensemble de frais d'incidents bancaires à 20 € par mois et 200€ par an. Par ailleurs, pour l'ensemble des clients identifiés fragiles, qui n'auraient pas souscrit l'offre « Budget Protégé » certains de leurs frais d'incidents bancaires sont également plafonnés à 25€ par mois conformément à la réglementation.

Enfin, en cas de coup dur, nous accompagnons depuis plus de 20 ans, nos clients, de façon spécifique, au travers d'un dispositif d'accompagnement unique en France : les « [Points Passerelle](#) ». Depuis 20 ans, grâce à ces 80 points Passerelle, ce sont plus de 100 000 personnes qui ont pu rebondir, accompagnées par 130 conseillers et 930 accompagnants bénévoles, administrateurs ou anciens collaborateurs.