

Sofinco se mobilise pour les clients en situation de fragilité budgétaire

En 2020, Sofinco a accompagné plus de 5 000 clients en situation de fragilité budgétaire. Grâce à l'efficacité de son équipe dédiée et de ses actions, le taux de clients surendettés décroît plus vite chez Sofinco que la moyenne nationale constatée par la Banque de France. Sofinco fait ainsi chaque jour la preuve de son engagement pour les plus fragiles et en faveur de l'inclusion bancaire.

Un accompagnement personnalisé des clients les plus fragiles dès 2013

Si la prévention du surendettement est obligatoire depuis 2015, Sofinco s'est engagé dans cette voie dès 2013 avec la création de l'Agence Accompagnement Client. Objectif : proposer aux clients présentant des signaux ou critères de fragilité budgétaire et identifiés « à risque de surendettement », un accompagnement personnalisé pour trouver une solution à leurs difficultés financières. Une équipe dédiée identifie ces clients à l'aide d'un score spécifique. Elle les contacte ensuite et leur propose un bilan de leur situation financière pour trouver avec eux les solutions les plus pertinentes (consolidation de créances, report ou aménagement d'échéance...). Si besoin, elle les oriente vers des partenaires extérieurs comme les Points Passerelle du Crédit Agricole ou Crésus. Si le dépôt d'un dossier devant la commission de surendettement de la Banque de France est la solution la plus adaptée à situation d'un client, Sofinco et ses partenaires l'accompagnent dans cette démarche.

En 2020, Sofinco a ainsi aidé 5 022 clients confrontés à des difficultés budgétaires, après 3 625 en 2019 et 2 841 en 2018. Une augmentation rendue possible par un renforcement des actions de l'Agence Accompagnement Client, notamment grâce à une réorganisation des processus et une automatisation des flux, permettant de répondre encore plus efficacement aux demandes de cette clientèle financièrement fragile.

Une approche qui fait ses preuves

Le taux de clients surendettés décroît plus vite chez Sofinco que la moyenne nationale constatée par la Banque de France. Sur les quatre premiers mois de l'année 2021, les dossiers de surendettement reçus par la Banque de France sont en baisse de 16% par rapport aux quatre premiers mois de 2019¹. Ce nombre est en baisse de 43% chez Sofinco.

Des mesures complémentaires depuis le début de la crise sanitaire

Pendant la crise, Sofinco a très rapidement adapté ses canaux de communication et réaffecté ses moyens humains afin d'assurer la continuité de service à ses clients, sans pour autant assouplir ses règles d'octroi de crédit, l'entreprise étant très attentive au taux d'endettement de ses clients. Ses équipes ont proposé des solutions adaptées à leurs difficultés : pause et report des remboursements pour les particuliers et les professionnels, allongement de la durée de remboursement sur un contrat en cours, accompagnement personnalisé par téléphone ou en ligne...

¹ Source : Baromètre de l'Inclusion Financière publié par la Banque de France le 11 mai 2021

Sofinco a ainsi mis en place quelque 294 000 reports de remboursement pour ses clients entre mars et décembre 2020, puis 77 500 entre le 1^{er} janvier et le 15 mai.

« Ces résultats témoignent de nos efforts pour agir en banque inclusive, qui élargit l'accès au crédit à l'ensemble des clients et accompagne les plus fragiles d'entre eux, déclare Laila Mamou, Directrice générale adjointe de Sofinco. Cette priorité, inscrite dans notre Projet sociétal, illustre la détermination des équipes de Sofinco d'agir chaque jour dans l'intérêt de leurs clients et de la société, et donne tout son sens à notre approche "Sofinco for good, la promesse d'un progrès partagé". »

Service presse de Sofinco : +33 (0)1 87 38 11 81 - presse@ca-cf.fr

À propos de Sofinco et de Crédit Agricole Consumer Finance

Sofinco est, en France, la marque commerciale de Crédit Agricole Consumer Finance, filiale de crédit à la consommation de Crédit Agricole S.A. qui distribue une gamme étendue de crédits aux particuliers et de services associés sur l'ensemble des canaux de distribution : vente directe, financement sur le lieu de vente (automobile et équipement de la maison) et partenariats. Sofinco propose des solutions souples, responsables et adaptées aux besoins de ses clients et de ses partenaires (grandes enseignes de la distribution, de la distribution spécialisée et institutionnels), qui s'inscrivent dans son projet « Sofinco for Good, la promesse d'un progrès partagé ». Le Benchmark UX Finance 2021 de Google a attribué à Sofinco.fr le titre de « Meilleur parcours client ». En 2020, Sofinco a financé 1,8 million de projets de consommation.

Pour en savoir plus : www.sofinco.fr