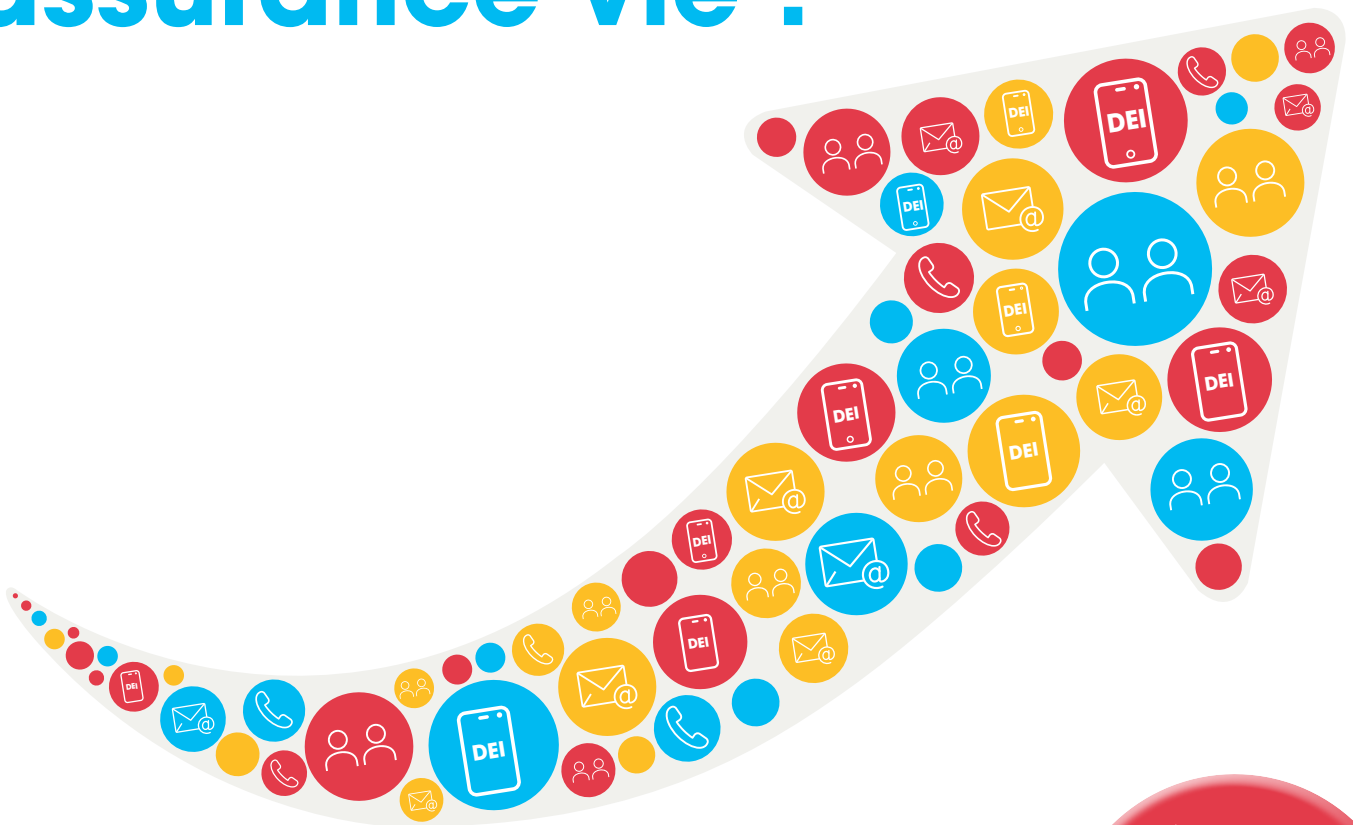


En agence et en ligne, maintenons la dynamique assurance vie !



P. 2
**PERFORMANCE
COMMERCIALE**
Poursuivre
sur notre
lancée !

P. 4
**OPÉRATIONS
EN LIGNE**
DEI, un service
qui booste la
collecte

P. 8
**ACTUALITÉS ET
PRÉCONISATIONS**
Démarchage
téléphonique
de nos clients

L'essentiel
sur la
nouvelle offre
MILLEVIE 2 !



ECUREUIL VIE
CAISSE D'ÉPARGNE

Assurance vie

TRÈS BEL ÉLAN !

Les chiffres l'attestent, vous vous êtes dépassés depuis le début 2021 : félicitations à tous ! Pour maintenir cette dynamique, tirons parti des liquidités disponibles de nos clients, tout en continuant à leur proposer systématiquement l'abonnement, à revisiter avec eux leurs contrats et à les encourager à faire vivre leur assurance vie, en rendez-vous ou via DEI. Saisissons également l'opportunité de la nouvelle offre MILLEVIE 2 pour mieux accompagner nos clients dans leurs investissements en UC.

Actions

2 RÉFLEXES POUR POURSUIVRE NOS PERFORMANCES COMMERCIALES

■ PROPOSER SYSTÉMATIQUEMENT L'ABONNEMENT

Pourquoi ?

- 1 Pour assurer une collecte récurrente et « sans effort ».
- 2 Pour susciter des échanges réguliers : les contrats avec abonnement sont des contrats actifs dont les clients se préoccupent davantage.

Quand ?

- Systématiquement à l'adhésion en fonction de ses besoins, exigences et sa capacité d'épargne.
- Mais aussi sur les **contrats en stock** selon la capacité d'épargne de nos clients.



La mise en place de versements réguliers et la revisite régulière des contrats détenus : deux bons leviers de fidélisation !

■ PROGRAMMER DES POINTS RÉGULIERS AVEC VOS CLIENTS SUR LEURS CONTRATS (AU MOINS 1 FOIS/AN)

Pourquoi ?

- 1 Pour réajuster le contrat aux nouveaux besoins et objectifs du client (revenus, composition familiale, diversification et recherche de performance...) et ainsi **valoriser votre rôle de conseiller par un conseil adapté**.
- 2 Pour découvrir ses nouveaux projets et **lui proposer une protection complémentaire** (retraite, prévoyance).
- 3 **Pour lui proposer de réaliser un nouveau versement**, ou réajuster son abonnement.



En assurant votre devoir de conseil, vous valorisez votre qualité de service et pérennisez ainsi la relation commerciale.

Un moment clé du conseil : l'actualisation de la clause bénéficiaire

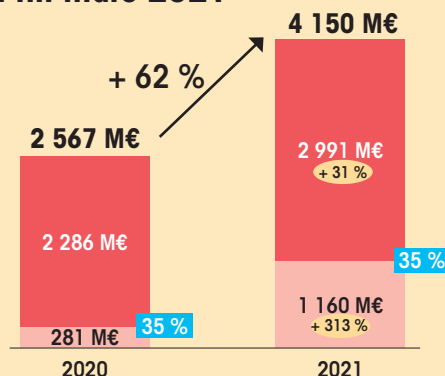
- Vous démontrez votre expertise en guidant votre client dans la rédaction de sa clause et en soulignant les pièges à éviter.
- Vous en profitez pour réajuster le contrat à ses nouveaux besoins et **lui parler transmission**.

PERFORMANCE

Évolution du chiffre d'affaires à fin mars 2021

Bravo !

Une collecte record depuis 2016 qui se traduit par un gain de part de marché exceptionnel ! Outre le contexte, favorable à l'épargne, ces très bons résultats attestent que l'assurance vie est bien l'affaire de tous à la Caisse d'Epargne !
Maintenons la dynamique !



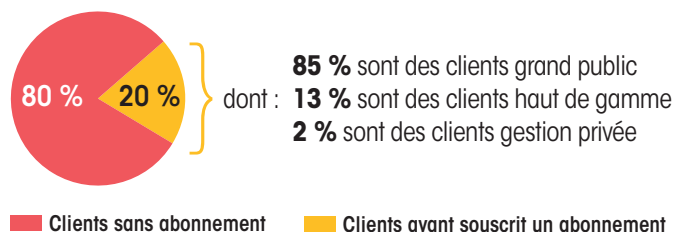
Gain de part de marché
+ 3 POINTS sur le début 2021 !

■ CA hors transférabilité
■ CA transférabilité
■ Taux UC

Focus

L'ABONNEMENT : ENCORE UN GROS POTENTIEL À EXPLOITER

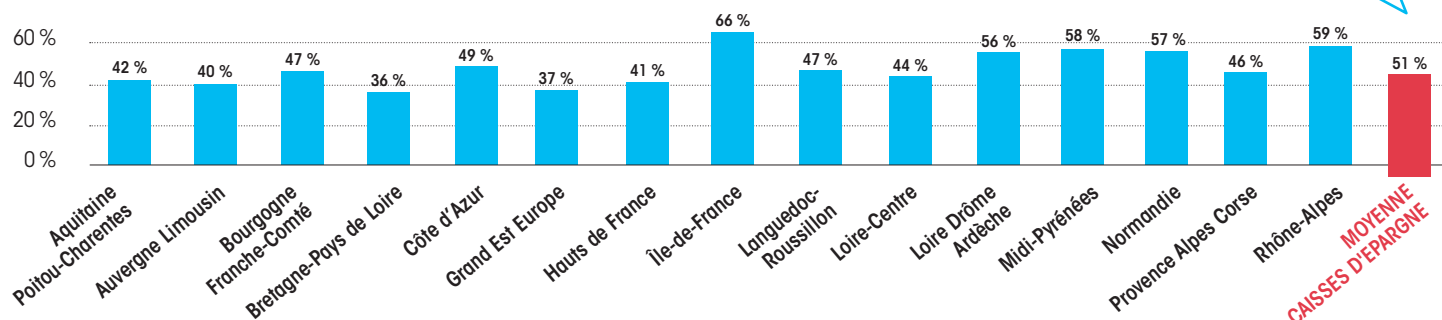
■ 80 % DE NOS CLIENTS À ÉQUIPER



Encore un fort potentiel de développement, notamment sur nos clients premium !

AU NIVEAU NATIONAL, LE TAUX MOYEN D'ABONNEMENT EST DE 51 %

■ TAUX D'ABONNEMENT À L'ADHÉSION PAR CAISSE D'ÉPARGNE (du 1^{er} janvier au 31 mars 2021)



Les flux liés aux abonnements ont représenté 861 M€ en 2020. Si nous restons sur la dynamique actuelle de la collecte avec un taux d'abonnement moyen de 50 %, **il est possible d'atteindre 1 Md€ de chiffre d'affaires issu de l'abonnement en 2021, soit près de 10 % de l'objectif 2021 !**



JULIEN NÈGRE,
DIRECTEUR DU MARCHÉ PREMIUM
CAISSE D'ÉPARGNE - BPCE



© DR

Dans ce contexte de crise sanitaire, qui a notamment entraîné une accumulation d'épargne liquide chez nos clients, **les Caisses d'Épargne se sont fortement mobilisées pour transformer ces liquidités.** Depuis janvier 2021, notre activité assurance vie connaît une forte reprise, avec une collecte record depuis 2016 et même un gain de part de marché !

Pour maintenir cette belle dynamique, nous avons plusieurs leviers. Il s'agit tout d'abord de continuer à vous accompagner dans l'appropriation des valeurs d'usage de l'assurance vie, pour que chacun devienne un vendeur régulier.

Ensuite, pour poursuivre la progression de la collecte, continuons à équiper de nouveaux clients. Et proposons-leur systématiquement l'abonnement, qui assure une collecte récurrente et permet à nos clients de lisser leurs investissements sur les marchés financiers.

Notre offre Caisse d'Épargne présente de nombreux atouts sur lesquels s'appuyer : la diversité des solutions proposées, comprenant notamment une gamme étoffée de fonds ISR/ESG, la gestion déléguée, prochainement ouverte au grand public dans le cadre de la mise en marché de MILLEVIE 2, ou encore les options d'arbitrages automatiques qui permettent de s'adapter aux attentes des clients.

Nous avons par ailleurs de nombreuses opportunités pour recontacter nos clients détenteurs. Par l'approche retraite, la diversification de leur épargne ou bien l'actualisation de la clause bénéficiaire, c'est souvent l'occasion de proposer un versement libre, la mise en place de versements réguliers, le transfert du contrat ou la révision des supports d'investissements.

Vos conseils réguliers permettent de tisser une relation de confiance sur la durée avec vos clients et ainsi jouer un rôle central dans l'accompagnement des moments de vie.

DEI,

l'allié de votre relation client

Direct Ecureuil Internet permet à vos clients d'effectuer certaines opérations en ligne sur leur contrat d'assurance vie, en autonomie, via le site Caisse d'Épargne ou l'application mobile. De plus en plus de clients apprécient ce service qui leur offre simplicité et gain du temps. De votre côté aussi, vous y gagnez : gain de temps bien sûr, mais aussi fidélisation ! Voici des clés pour mieux connaître cet outil complémentaire de votre relation avec votre client.

Pleins feux

DEI : UN SERVICE QUI FAVORISE L'ACTIVATION DES CONTRATS

Simple et rapide, DEI s'adresse à tous nos clients (majeurs capables).
À nous de leur faire découvrir et de les guider dans l'utilisation de ce service.

Ils ne sont pas encore abonnés ? Proposez-leur de souscrire à ce service en ligne.



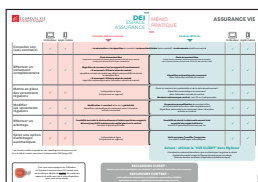
Vérifiez si votre client est à l'aise avec les services en ligne avant de les lui proposer.

■ LES FONCTIONNALITÉS DISPONIBLES

	Contrats CNP Assurances*		Contrats BPCE Vie	
	Ordinateur	Appli mobile	Ordinateur	Appli mobile
Consulter son (ses) contrat(s)	✓	✓	✓	✓
Effectuer un versement complémentaire	✓	✓	✓	✓
Mettre en place un versement régulier	✗	✗	✓	✓
Modifier un versement régulier	✓	✓	✓	✓
Effectuer un arbitrage	✓	✓	✓	✓
Mettre en place / modifier une option d'arbitrages automatiques	✗	✗	✓	✓

*Les fonctionnalités disponibles sont spécifiques à chaque contrat.
Pour les connaître, rendez-vous dans l'indispensable 2021 (page 210).

Pour découvrir le détail des opérations possibles en fonction des assureurs, suivez le guide ! Un « Mémo pratique DEI » est joint à ce numéro. Profitez-en pour le glisser dans votre sous-mains Ecureuil Vie !



CHIFFRES CLÉS

EN JANVIER-FÉVRIER 2021

► **Nombre de versements libres sur DEI**
+ 19 %
par rapport à 2020 sur la même période

► **Part des versements libres effectués sur DEI**
7 %
stable par rapport à 2020 sur la même période



NOUVEAUTÉ

Espace CNP Assurances maintenant accessible sur l'appli !



Nos clients détenteurs de contrats CNP Assurances peuvent désormais consulter leur contrat et effectuer des opérations sur leur appli Caisse d'Épargne ou Banxo. Pour aider votre

client à activer son accès, vous pouvez lui remettre la fiche « CNP - fiche client mode opératoire activation contrats dans appli mobile » à télécharger depuis MyEAV Produits et ventes > VAD/DEI > DEI.

Décryptage

AVEC DEI, L'ENTRETIEN REPREND TOUTE SA VALEUR

Entretiens en agence et opérations en ligne sont complémentaires. Avec DEI comme relais chez votre client pour les opérations courantes, vous pouvez consacrer pleinement vos rendez-vous au conseil et aux échanges qualitatifs. En cas de besoin ou de doute, votre client sait que vous êtes là pour lui. **Cette relation de confiance que vous tissez, c'est la différence entre la Caisse d'Épargne et une banque 100 % en ligne !**

■ QUAND L'ENTRETIEN S'IMPOSE...

Pour créer, conforter et nourrir la relation, l'entretien-conseil s'avère incontournable.
À quel moment le programmer ? Chaque fois que le client en a besoin bien sûr, mais également aux moments clés de la vie de son contrat.

L'ADHÉSION : lors de l'entretien, vous bâtissez pour et avec votre client un contrat à sa mesure, adapté à ses projets et ajusté à son profil d'investisseur (QCF/QR).

LES OPÉRATIONS PLUS COMPLEXES : rachats, adaptation de la clause bénéficiaire, recyclage ou changement du mode de gestion, tant d'opérations qui ne peuvent pas être faites en ligne et qui nécessitent un réel conseil de votre part.

LES CHANGEMENTS D'HORIZON : naissance, séparation, nouveau projet : autant d'occasions pour faire le point sur le ou les contrats et intégrer les nouvelles priorités.

LES OPPORTUNITÉS D'INVESTISSEMENT : un nouveau support en UC, un contexte boursier favorable, des rentrées d'argent... Des opportunités pour proposer à votre client d'échanger et faire le point.

À SAVOIR

CONSEIL

Confiance

Autonomie du client
pour les opérations
courantes

FIDÉLISATION

CONTRAT ACTIF

DEI : AU SERVICE DU CLIENT COMME DU CONSEILLER

POUR VOTRE CLIENT

C'est facile !

Quelques clics suffisent pour réaliser les opérations courantes.

C'est quand il veut, où il veut

24 h/24, 7 j/7 via le site Caisse d'Épargne ou son appli.

Peu de formalités

Rien à signer, tout est numérique.

Une marge de manœuvre bien cadrée

Les opérations proposées sont courantes et le client est guidé pas-à-pas avec des messages d'alerte si besoin.

Le conseiller est toujours là en agence ou par téléphone en cas de besoin.

POUR VOUS

Ça rentre dans votre collecte !

Tous les versements effectués via DEI intègrent votre chiffre d'affaires.

C'est un gain de temps !

Délivré des tâches courantes, vous pouvez consacrer plus de temps au développement de votre portefeuille.

C'est un atout

Pour consolider la relation de confiance, pour valoriser votre rôle de conseil.

Votre conseil est respecté

Le client ne peut pas agir sur le mode de gestion. Pour les versements, la répartition actuelle du contrat est toujours proposée par défaut.

Vous gardez un regard sur les encours

Les rachats ne peuvent s'effectuer qu'en entretien.

La relation client est préservée

Sans encombrement administratif, l'entretien est centré sur l'essentiel : le conseil.

Plus votre client sera à l'aise sur DEI, plus il sera actif sur son contrat !

Sur le terrain

QUESTIONS/RÉPONSES



"J'ai peur que ma relation client se distende. Comment faire pour la préserver ?"

Si votre client a choisi la Caisse d'Épargne plutôt qu'une banque en ligne, c'est qu'il a besoin de ce contact avec vous. Pour entretenir votre relation, proposez de le guider dans la découverte de l'appli (tutos vidéo en appui si besoin). Puis appelez-le régulièrement pour faire le point sur son contrat. Il se sentira accompagné.

"Et pour les frais, comment ça se passe ?"

Les frais appliqués sur DEI sont déterminés par votre Caisse d'Épargne selon le type de contrat et le taux d'UC du versement.

"Et si ça bug sur DEI, comment ça se passe pour moi ?"

Les messages d'erreur orientent le client vers son conseiller. En cas de problème, si votre client vous appelle, vous pourrez vous appuyer sur le back-office de votre Caisse d'Épargne.

En pratique

TOUT SAVOIR SUR DEI : OUTILS ET SUPPORTS

■ POUR VOS CLIENTS

- Une page dédiée sur le site Caisse d'Épargne (<https://www.caisse-epargne.fr/contrats-assurance-vie-versements-en-ligne>) sur laquelle **des vidéos tutoriels** sont disponibles pour chaque type d'opération.
- Les guides DEI

■ POUR VOUS

- Le mémo
- Les vidéos tutoriels que vous pouvez aussi utiliser pour vous former
- L'**indispensable** (sur chaque page dédiée au contrat ou en fin de document, dans la partie « Outils agence »).
- Les guides DEI à destination des clients
- La vidéo "Le Réflexe"

Tous les outils et supports DEI sont disponibles dans une rubrique dédiée sur MyEAV :

Accueil > Produits et vente > VAD/DEI > DEI

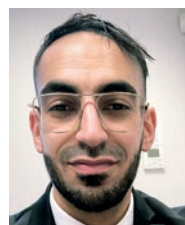


questions à...

RACHID OUARTI,

GESTIONNAIRE DE CLIENTÈLE PARTICULIERS

AGENCE D'ECOMMOY, CAISSE D'ÉPARGNE BRETAGNE-PAYS DE LOIRE



©

Pour vous, DEI est un vrai outil au service des ventes. Pourquoi ?

DEI est le moteur d'un cercle vertueux qui nous fait gagner du temps et nous permet de maintenir, voire développer la collecte, tout en renforçant la satisfaction client. L'un entraînant l'autre. Aujourd'hui, les clients sont demandeurs de solutions leur permettant de gagner en autonomie quant à la gestion de leurs contrats. DEI est la réponse parfaite qui leur ouvre l'accès aux opérations courantes, de façon très sécurisée. Et le client peut désormais remplir son questionnaire QCF/QR en ligne. De mon côté, je réduis l'administratif et consacre beaucoup plus de temps au conseil et à l'activité commerciale. Et la collecte augmente !

Je l'ai constaté : avec l'usage de DEI, mon chiffre d'affaires progresse.

L'entretien reste donc indispensable...

DEI n'exclut pas le rendez-vous en agence, téléphone ou visio, au contraire, il vient en complément de celui-ci ! Rencontrer le client est essentiel, pour lui comme pour nous : pour faire le point sur ses projets, sa situation personnelle et financière, ouvrir ou actualiser le contrat. Lors de ces rendez-vous, je développe davantage la phase de découverte : j'évalue les besoins et je rebondis sur des opportunités commerciales. Le rendez-vous, c'est le temps de l'expertise, de l'accompagnement, du développement. C'est aussi le seul moment pour orienter

vers DEI les clients non abonnés à ce service, leur expliquer, les accompagner dans la prise en main, leur montrer les tutos, les rassurer. Ce temps pris en amont sera largement amorti par la suite.

Existe-t-il des freins à l'usage de DEI ?

Certains clients peuvent trouver risqué de pouvoir manipuler les montants importants placés sur l'assurance vie. Je leur explique que c'est sécurisé, en particulier grâce au SECUR' Pass. Je précise aussi que le système est le même pour eux comme pour moi, et qu'ils pourront faire en autonomie ce que je fais pour eux : verser, arbitrer, modifier le montant des versements réguliers. Je mentionne les limites et les opérations devant être traitées physiquement.

L'OFFRE MILLEVIE 2 PREND LA RELÈVE DE MILLEVIE

Notre offre MILLEVIE évolue pour s'adapter au contexte actuel de taux bas, et aussi mieux répondre aux attentes de nos clients. Ainsi, à partir du 28 juin 2021, les contrats MILLEVIE 2 seront commercialisés et les contrats MILLEVIE ne seront plus proposés à l'adhésion.

■ ATTRACTIVITÉ RENFORCÉE DE LA DIVERSIFICATION EN UC

- **Élargissement du service de gestion déléguée**, déployé sur MILLEVIE Essentielle et MILLEVIE Essentielle 2.

- ▶ Les clients grand public peuvent désormais confier à l'assureur la sélection et la répartition de leurs supports en unités de compte permanents (hors OPCI et fonds temporaires) selon les caractéristiques du profil de gestion retenu. L'assureur délègue alors la gestion financière des profils de gestion à Vega IM (société de gestion, filiale Groupe BPCE) -> **Accessible dès 1 500 € investis en UC permanentes.**

- **Des frais d'arbitrage gratuits vers les UC !**

- **Un choix élargi de supports en UC labellisés ISR/ESG** (Investissement Socialement Responsable - Environnemental, Social et de Gouvernance) et **des fonds Label Relance.**

Et toujours : la garantie plancher en cas de décès en gestion libre comme en gestion déléguée.

■ ADAPTATION AU CONTEXTE DE TAUX BAS

- **Garantie minorée des frais de gestion sur le fonds en euros :** le fonds en euros reste le fonds le moins risqué et offre une protection maîtrisée du capital.
- **Possibilité d'activer des mesures en cas de forte remontée des taux sur le fonds en euros :**
 - ▶ Suspension temporaire des arbitrages en sortie du fonds en euros.
 - ▶ Pénalités en cas de rachat sur le fonds en euros.

INVESTIR SUR DES SUPPORTS EN UC COMPORTE UN RISQUE DE PERTE EN CAPITAL. PARLEZ-EN SYSTÉMATIQUEMENT À VOTRE CLIENT.

À RETENIR

Nouveaux noms pour nos contrats

MILLEVIE Initiale

▶ MILLEVIE Initiale 2

MILLEVIE Essentielle

▶ MILLEVIE Essentielle 2

MILLEVIE Premium

▶ MILLEVIE Premium 2

MILLEVIE Capi

▶ MILLEVIE Capi 2

MILLEVIE Infinie

▶ MILLEVIE Infinie 2

Les contrats MILLEVIE sont fermés aux adhésions à partir du 28 juin 2021. Mais ces contrats continuent à vivre et restent ouverts aux versements libres, versements réguliers, arbitrages, etc.

BOÎTE À OUTILS

POUR COMPRENDRE ET EXPLIQUER MILLEVIE 2

Pour vous

Formation :

- 4 modules de e-learning
- ▶ accessibles sur Click&Learn

Animation :

- Heure du jeudi
- Module classique : offre assurance vie
- Module expert : service de gestion déléguée
- FAQ
- ▶ démultiplication par chaque Caisse d'Épargne

Supports :

- Un outil d'aide à la vente
- *L'indispensable* digital mis à jour
- ▶ disponibles sur MyEAV



Pour vos clients

- Des fiches commerciales pour chaque contrat en avant-vente
- Des guides pratiques de chaque contrat, à remettre à l'adhésion
- Des fiches produit sur le site www.caisse-epargne.fr

Tous les outils seront accessibles depuis la rubrique de mise en marché dédiée sur MyEAV
Animation et actions co
> Mise en marché



Démarchage téléphonique ACTUALITÉ ET PRÉCONISATIONS

Pour protéger davantage nos clients pouvant être victimes de démarchage téléphonique abusif, les dispositifs existants ont été renforcés par la Loi du 24 juillet 2020 ayant pour finalité d'encadrer plus strictement cette pratique et de lutter contre les dérives frauduleuses.

Pour tenter d'endiguer les dérives, depuis juin 2016, le client qui ne souhaite pas être sollicité par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique : Bloctel (www.bloctel.gouv.fr).

À ce titre, il est formellement interdit de le démarcher :

- s'il est inscrit sur la liste Bloctel,
- et s'il n'a pas de contrat en cours auprès de l'assureur.

CONCRÈTEMENT, QUELLE EST LA BONNE POSTURE À ADOPTER QUAND J'ÉCHANGE AVEC MON CLIENT DÉJÀ ÉQUIPÉ ?

Exemples de cas d'appels sortant de la Caisse d'Épargne

- J'appelle mon client pour programmer une prise de rendez-vous en agence :
- Sollicitation **en lien avec ses produits d'assurance vie**.
Exemple : proposition versement, nouveau support, transférabilité...

- ☑ Mon appel peut s'inscrire dans le démarchage téléphonique autorisé à condition de respecter les amplitudes horaires définies.

► Sollicitation **sans lien avec ses produits d'assurance vie**.

Exemple : proposition d'un contrat de prévoyance.

- ☒ Je dois éviter ce type d'appel.

• J'appelle mon client pour lui proposer de réaliser une opération en ligne ou par téléphone.

► Sollicitation **en lien avec ses produits d'assurance vie**.

Exemple : proposition versement, mise en place d'une option...

- ☑ Cet appel peut s'inscrire dans le démarchage téléphonique autorisé à condition de respecter les amplitudes horaires définies.

► Sollicitation **sans lien avec ses produits d'assurance vie**.

- ☒ Je dois éviter ce type d'appel.

Rappel : le démarchage (par téléphone ou tout moyen technique assimilable comme internet) consiste à contacter un prospect ou un client afin de lui proposer de nouvelles offres de produits ou de services.

Exemples de cas d'appels entrant à la Caisse d'Épargne

• Mon client m'appelle pour une question liée à ses produits d'assurance vie.

- « Rebond » éventuel :
☑ Possible si les propositions effectuées sont **en lien** avec ses produits d'assurance vie. Cette pratique n'est pas considérée comme du démarchage.

- ☒ À éviter si les propositions sont **sans lien** avec ses produits d'assurance vie.
Exemple : proposition d'un produit bancaire ou d'un nouveau produit d'assurance vie.
-> Cette pratique est considérée comme de la vente à distance. Il faudra alors suivre les obligations légales inhérentes à la vente à distance.

L'INDISPENSABLE 2021

**L'HISTOIRE
CONTINUE
EN LIGNE !**

* <http://indispensable-myeav.ecuvie.caisse-epargne.fr/#/landing>



j'assure

Un magazine d'Ecureuil Vie Développement - Tirage : 24 000 exemplaires - 66 avenue du Maine 75014 Paris - Tél. : 01 58 40 64 00
Direction de la publication : Guillaume CADE - Responsable de la rédaction : Florence CARROT - Rédaction en chef : Amélie DYCK - Conception, rédaction et réalisation : TERRE DE SIENNE - Impression : Imprimerie DRIDE - Diffusion et abonnement : Blandine BERNIER - Comité de rédaction : Frédéric BAUDOIN, Elodie BOSSÉ, Marie CHAUVET, Estelle DO RIO, Esther DUCO, Fatou-Étoile FOFANA, Axel HILDEVERT, Kevin LELOUER, Martine LE MOAL, Philippe ROVATI, Cécile SAULNIER.

Imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement - PEFC / 10-31-1075



ECUREUIL VIE
CAISSE D'ÉPARGNE