

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le 27 avril 2017

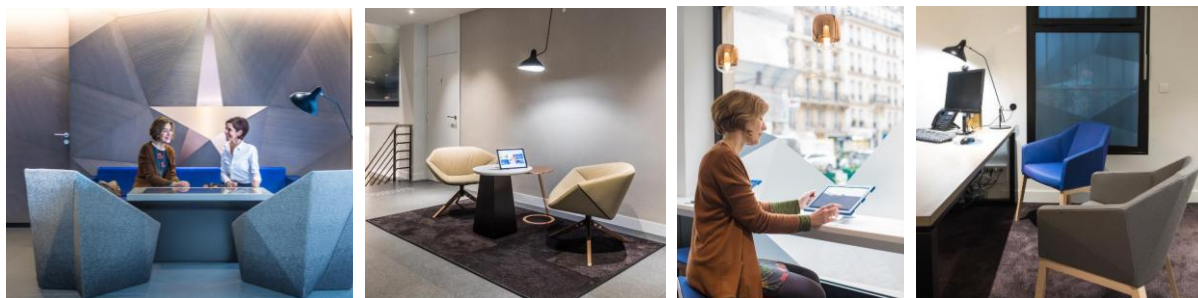
CRÉDIT DU NORD RÉINVENTE L'ACCUEIL AU SEIN DE SES AGENCES

Le groupe Crédit du Nord réinvente des parcours clients pour répondre aux besoins de ses clients particuliers, professionnels et entreprises. Il a initié un vaste programme de refonte de ses **agences associant l'accueil physique réinventé et l'accueil digital**.

Crédit du Nord entend privilégier un dispositif optimisé grâce à des formats d'agence innovants et à une complémentarité de services et de jours/horaires d'ouverture. Ces agences offrent des plages de rendez-vous en après-midi pour instaurer **des moments privilégiés de rencontre avec le conseiller**, articulés notamment autour du digital (lors d'échanges devant une table tactile par exemple, de visioconférences avec des spécialistes...).

Le groupe est convaincu que l'accueil physique est primordial lors de moments ou de projets importants pour le client nécessitant des conseils à valeur ajoutée : le concept de banque phygitale repose sur la synthèse de cet accueil réinventé, relationnel et convivial, connecté, avec les meilleures conditions d'accueil physique et d'agencement.

Des espaces libre-service viennent compléter l'offre du Crédit du Nord en permettant d'élargir les horaires auxquels les clients peuvent effectuer des opérations de retrait et de dépôt (de 6h à 22h, 6 jours sur 7).



LA RELATION AU CŒUR DU MODÈLE

Les comportements des clients changent. Le groupe Crédit du Nord place son offre omnicanale au service de sa tradition d'expertise afin d'apporter toujours plus de valeur ajoutée à ses clients, quel que soit le canal, physique ou digital. Dans ce dispositif, les agences du groupe restent orientées vers la satisfaction client, la clé de voûte de son modèle articulé autour de la proximité.

Ce nouveau concept, qui propose un parcours client innovant, est actuellement déployé en France dans 6 agences : Paris Monge, Rouen, Amiens, Lambersart, Arras, Rueil-Malmaison. Il s'étendra aux autres agences sur les prochains mois.



A propos du groupe Crédit du Nord

Le groupe Crédit du Nord est constitué de huit banques régionales - Courtois, Kolb, Laydernier, Nuger, Rhône-Alpes, Société Marseillaise de Crédit, Tarneaud et Crédit du Nord -, et d'un prestataire de services d'investissement, la Société de Bourse, Gilbert Dupont.

Avec 8 800 collaborateurs et un réseau de 880 agences, le groupe Crédit du Nord est au service de plus de 2 millions de clients particuliers, 290 000 professionnels et associations et 55 000 entreprises et institutionnels.

Les différentes entités du groupe Crédit du Nord bénéficient d'une très grande autonomie dans la gestion de leur activité, qui s'exprime notamment par des prises de décision rapides et une grande réactivité aux demandes de leurs clients.

La stratégie des banques du Groupe s'articule autour de trois éléments clés :

- être un acteur de référence quant à la qualité de la relation client ;
- développer un haut niveau de professionnalisme individuel et collectif ;
- mettre à la disposition de leurs clients les services et les technologies les plus avancés.

La qualité et la solidité des résultats du groupe Crédit du Nord sont reconnues par le marché et confirmées par la note long terme A attribuée par Standard & Poor's et A attribuée par Fitch.

Le groupe Crédit du Nord est filiale à 100 % de Société Générale.

Plus d'informations sur www.groupe-credit-du-nord.com

Retrouvez-nous également sur



Contacts presse groupe Crédit du Nord

Olivier-Armand Poly
Groupe Crédit du Nord
Responsable des Relations Presse
01 40 22 23 24
olivier-armand.poly@cdn.fr

Eric L'Hôte
Groupe Crédit du Nord
Directeur de la Communication
01 40 22 27 53
eric.l_hote@cdn.fr

