

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le 29 mai 2017

SATISFACTION CLIENT : LE GROUPE CRÉDIT DU NORD À NOUVEAU PLÉBISCITÉ PAR SES CLIENTS

Le groupe Crédit du Nord se distingue cette année encore par ses performances en termes de satisfaction client sur ses trois marchés.

Les résultats du baromètre concurrentiel 2017 réalisé par le cabinet CSA auprès des clients des principales banques françaises¹ placent le groupe premier ex-æquo sur le marché des clients particuliers et sur celui des clients entreprises. Il est en deuxième position sur le marché des professionnels.

Ces performances sont, une nouvelle fois, l'illustration que la satisfaction client est au cœur des préoccupations du Groupe dont le modèle relationnel est articulé autour de l'expertise et de la proximité physique ou digitale. Elles couronnent le choix du Crédit du Nord d'un conseiller dédié aux clients particuliers, professionnels et entreprises. Elles mettent en exergue son expertise à accompagner les projets des clients et la qualité des conseils apportés.

Sur le marché entreprises, le Groupe est plébiscité pour les qualités relationnelles de ses conseillers et spécialistes (crédit bail, monétique...), son service à l'international, le traitement des opérations courantes ou les conseils en épargne et placements.

La présence du groupe Crédit du Nord sur les différents podiums des baromètres de satisfaction client est constante depuis 12 ans sur les trois marchés.

LA SATISFACTION DES CLIENTS, CLÉ DE VOÛTE DU MODÈLE CRÉDIT DU NORD

« La satisfaction client est pour nous un principe fondateur de notre modèle et donc une nécessité, souligne Jean-Denis Paraire, directeur de la Satisfaction client et de l'Optimisation au sein du groupe Crédit du Nord. Ces classements récompensent les efforts des 8 banques du Groupe qui s'attachent à simplifier la vie de chacun de leurs clients, quel que soit le canal de contact. Les résultats obtenus confortent cette démarche d'innovation et d'adaptation de notre modèle de banque aux attentes de nos clients. »

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.

¹ Interviews réalisées par téléphone du 09/01/2017 au 17/03/2017 auprès d'un panel de clients des principales banques françaises.



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

