

Communiqué de presse

## **Le Crédit Mutuel Arkéa lance une nouvelle filiale : Nextalk, un centre de contact multicanal dédié à la relation client**

Brest, le 12/04/2018 - Le groupe Crédit Mutuel Arkéa élargit sa panoplie de services bancaires en marque blanche avec le lancement d'une nouvelle filiale : Nextalk. Exclusivement orienté vers la relation client, ce centre de contact, qui regroupe quelque 200 conseillers, s'adresse à des établissements financiers, des acteurs du e-commerce et de l'assurance, qui souhaitent déléguer cette activité pour optimiser leurs coûts et se consacrer au développement de leur cœur de métier. Société Générale, Boursorama, Crédit du Nord, Crédit Social des Fonctionnaires, RCI Banque comptent parmi ses premiers clients.

Disponible 24h/24 et 7j/7 par téléphone, mail ou chat, Nextalk couvre un très large panel de prestations : entrée en relation, prise de rendez-vous, assistance technique pour des opérations bancaires, service vocal de paiement, accompagnement et aide en ligne pour des dossiers d'épargne, de crédits, d'assurances... Basés à Aix-en-Provence et Manosque, les conseillers multilingues pourront traiter plusieurs millions d'appels par an. Nextalk présente, par ailleurs, les plus hauts standards de sécurité pour le traitement des données et bénéficie de la certification PCI DSS, la norme de référence de l'industrie des paiements.

### **« Plus le monde se numérise, plus l'humain est essentiel »**

*« Sous l'effet notamment de la technologie, les modes de relation sont en constante évolution. Plus le monde se numérise, plus l'humain est essentiel pour construire une relation pérenne et de qualité. L'écoute et le dialogue seront, en effet, toujours nécessaires pour rassurer et accompagner les clients dans les meilleures conditions et ainsi les fidéliser. Nextalk se positionne ainsi comme un facilitateur entre les acteurs du digital et leurs clients. Nos équipes participent à maintenir un lien conversationnel et de proximité indispensable, quel que soit le canal de contact utilisé »,* commente Catherine Thomas, Présidente du Directoire de Nextalk.

Le lancement de Nextalk consolide davantage encore le positionnement unique du Crédit Mutuel Arkéa sur le marché des prestations bancaires en marque blanche en Europe.

### **« L'activité BtoB, un formidable relais de croissance pour le Crédit Mutuel Arkéa »**

*« L'activité BtoB constitue, depuis 2008, un formidable relais de croissance pour le Crédit Mutuel Arkéa. Elle représente près de 25 % du PNBA en 2017 »,* souligne Tarak Achich, Directeur des activités BtoB et

services spécialisés du groupe Arkéa. « Avec Arkéa Banking Services, Procapital, Monext, Mangopay, Nextalk sans oublier nos filiales d'assurance, le groupe est en mesure de proposer des prestations complètes et à l'état de l'art. Les partenariats BtoB nous permettent de valoriser notre maîtrise technologique et d'asseoir notre développement à l'échelle nationale et européenne. Ils nous permettent également d'actualiser notre connaissance du marché et de relever sans cesse le niveau d'exigence de nos prestations. Ce qui profite in fine à l'ensemble de nos sociétaires et clients dans la banque de détail ».

#### **A propos du Crédit Mutuel Arkéa**

Le Crédit Mutuel Arkéa est composé des fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et Massif Central, ainsi que d'une trentaine de filiales spécialisées (Fortuneo, Monext, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, Financo, Arkéa Investment Services, Nextalk, Suravenir...). Avec près de 10 000 salariés, 3 500 administrateurs, 4,2 millions de sociétaires et clients dans la banque-assurance et plus de 128 milliards d'euros de total de bilan, le Crédit Mutuel Arkéa se classe parmi les tout premiers établissements bancaires ayant leur siège en région.

Plus d'informations sur [www.arkea.com](http://www.arkea.com)