

Innovation parcours client

**Crédit Mutuel Arkéa : premier groupe bancaire français à proposer l'ouverture d'un compte bancaire avec attribution d'un moyen de paiement en 9 minutes**

- Totalement dématérialisée, la souscription d'un compte bancaire est désormais possible par le client lui-même, partout et à toute heure.
- Ce même service sera également disponible en agence<sup>1</sup>.
- A l'issue de la souscription, le client dispose d'une carte bancaire virtuelle utilisable immédiatement. Sa carte bancaire physique lui est livrée en 48h à son domicile.
- En fluidifiant le parcours d'entrée en relation avec le client, l'agence bancaire devient, davantage encore, le lieu privilégié dédié à l'accompagnement des clients dans l'accomplissement de leurs projets.

*Brest, le lundi 25 septembre 2017 - Le Crédit Mutuel Arkéa est le premier groupe bancaire français à permettre, via ses trois fédérations de Crédit Mutuel (Bretagne, Sud-Ouest, Massif Central) la souscription d'un compte bancaire en ligne et l'obtention immédiate de moyens de paiement. Désormais, 9 minutes suffisent pour permettre à un prospect d'ouvrir, lui-même, son compte à distance et de disposer immédiatement d'un RIB et d'une carte bancaire virtuelle. Un gain de temps indéniable pour le client mais aussi pour son conseiller qui peut consacrer plus de temps à l'étude et l'accomplissement des projets de ses clients. A l'heure de la nomadisation des comportements, la dématérialisation totale du process constitue une nouvelle étape majeure dans la simplification du parcours client.*

Les trois fédérations du Crédit Mutuel Arkéa proposent une entrée en relation simplifiée. En 9 minutes, un consommateur peut désormais ouvrir, en toute autonomie, un compte bancaire en ligne et l'utiliser immédiatement. Un temps réduit au maximum pour une opération jusqu'ici traitée généralement, au cours d'un rendez-vous en agence, en présence d'un conseiller. Ce nouveau service, totalement dématérialisé, accessible partout et à tout moment, se réalise en seulement quelques clics et ne nécessite l'édition d'aucun document. A l'issue du parcours de souscription et après avoir signé électroniquement son contrat, le nouveau client bénéficie instantanément d'un IBAN/ RIB et d'une carte bancaire virtuelle. Il peut ainsi alimenter son compte et réaliser des opérations bancaires. Sa carte bancaire physique est ensuite livrée à son domicile en 48h.

En transformant et simplifiant l'ouverture du compte bancaire, le Crédit Mutuel Arkéa libère ses conseillers de clientèle de nombreuses opérations administratives. Ils peuvent ainsi consacrer davantage de temps et d'attention à l'accompagnement de leurs clients dans la réalisation de leurs projets personnels. La place et le rôle du conseiller dans la relation client en sont encore renforcés. Il intervient comme un véritable expert, un coach financier aux moments clés de la vie de son client (ex : achat de sa résidence principale).

*Dominique Andro, Directeur général délégué du Crédit Mutuel Arkéa en charge de la Clientèle Retail commente : « Les modes de vie et de consommation ont beaucoup évolué ces dernières années, bouleversés par le déferlement des outils numériques. Dans ce contexte de mutation sociétale, les métiers et services de la banque n'échappent pas à la nécessité de se réinventer. Dès aujourd'hui, nos agences bancaires proposent non pas de simples produits mais un véritable conseil qui permet aux clients de réaliser leur objectif : donner corps à leurs projets. Notre culture de l'innovation nous amène à concevoir de nouveaux services pour permettre à nos clients de se libérer des démarches administratives et de se consacrer pleinement à la réalisation de leurs projets. C'est ainsi que nous concevons notre rôle de conseiller en services financiers. ».*

### **Le meilleur de la technologie au service des clients**

Cette nouvelle solution allie le meilleur du digital et l'accompagnement humain. A tout moment, le client peut choisir d'interrompre le processus de souscription en ligne pour le terminer en agence s'il souhaite être accompagné par un conseiller bancaire. Il dispose également d'une assistance (téléphonique et chat) de 7h à 23h, 7jours/7.

La nouvelle entrée en relation fait appel à l'intelligence artificielle qui permet une lecture et reconnaissance automatique de documents. La conformité des justificatifs d'identité est vérifiée en temps réel par cette technologie. Les données inscrites dans les justificatifs d'identité et d'adresse viennent enrichir automatiquement le formulaire de souscription qui doit être complété par le client.

Le Crédit Mutuel Arkéa poussera l'innovation jusqu'à proposer, à partir de novembre 2017, la vidéoconférence comme moyen d'identification supplémentaire, une première également en France.

<sup>1</sup> Le dispositif est disponible en ligne. Il sera déployé dans les agences des trois fédérations du groupe (CMB, CMSO, CMMC) à compter du 6 novembre.

### **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, Leetchi, Pumpkin, Monext, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, Arkéa Investment Services, Suravenir...). Avec près de 9 000 salariés, 3 500 administrateurs, 4,1 millions de sociétaires et clients dans la bancassurance et plus de 125 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)