

Assistance cartes bancaires premium : Arkéa, 1^{ère} banque française à mettre à disposition un service de téléconsultation

Brest, le 8 décembre 2020 – Le groupe Arkéa annonce enrichir les services attachés à ses cartes dites "premium" pour l'ensemble de ses distributeurs, y compris en BtoB. Avec le concours de son partenaire, Europ Assistance, le groupe bancaire ajoute la téléconsultation à l'éventail des services d'assistance déjà incluses dans l'offre des cartes Mastercard World Elite, Platinum et Business Executive, ainsi que Visa Infinite. Un nouveau service reposant sur une forte expérience d'Europ Assistance, particulièrement utile dans le contexte de pandémie, pour la 1^{ère} fois adossé à une carte bancaire.



Dans un contexte particulier de pandémie, la **téléconsultation** se présente comme une alternative efficace à la consultation médicale classique. Elle permet notamment de respecter scrupuleusement les gestes barrières, d'éviter toute interaction avec d'autres patients, de désengorger les salles d'attente ou les services d'urgence, voire de pallier le manque de médecins des déserts médicaux. On constate d'ailleurs une véritable explosion du recours à la téléconsultation lors du premier confinement en France, avec une utilisation du service sept fois supérieure au niveau constaté antérieurement.

Une prestation incluse pour les clients

Soucieux d'accompagner au mieux ses clients au quotidien, et parce que la santé est un véritable enjeu de société, Arkéa a choisi d'intégrer la téléconsultation au package d'assistances attachées à ses cartes bancaires premium. Ainsi les détenteurs des cartes concernées bénéficient désormais de ce service complémentaire, et ce, **24h/24 et 7jours/7** via le numéro d'assistance inscrit au dos de sa carte. Il s'agit des cartes Mastercard World Elite, Mastercard Platinum, Mastercard Business Executive et Visa Infinite, proposées par l'ensemble des distributeurs du groupe Arkéa :

- le **Crédit Mutuel de Bretagne**, le **Crédit Mutuel du Sud-Ouest**, **Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels**, la banque en ligne **Fortuneo**, **Arkéa Banque Privée** ;
- ainsi que **l'ensemble des distributeurs clients de la filiale Arkéa Banking Services**, dédiée aux activités en marque blanche.

Cette extension de garantie ne nécessite aucune intervention, ni de la part du client ni de son distributeur, pour que les porteurs des cartes concernées en bénéficient sans surcoût.

Pour l'ensemble des distributeurs des cartes bancaires émises par Arkéa, y compris pour les établissements financiers ou autres fintechs partenaires d'Arkéa Banking Services en BtoB, il s'agit d'un service additionnel à forte valeur ajoutée qui concourt à la satisfaction de leurs propres clients.

Un parcours client simple et encadré

Comme pour les autres services d'assistance, c'est l'équipe de conciergerie qui prendra en charge l'appel et mettra en relation le client avec les professionnels de santé de la téléconsultation.

Cette prestation est ensuite prise en charge, par téléphone ou en visio, par des médecins habitués à la pratique de la consultation à distance qui recontactent le client dans un délai de **30 min maximum**, ou à l'horaire convenu pour un **rendez-vous**. Inscrits au Conseil national de l'Ordre des Médecins, ils veillent au **respect des**

données personnelles et médicales des clients. Les médecins sont en mesure d'établir des **prescriptions** via des ordonnances valables en France et en Union Européenne. Dans un tout autre contexte, en voyage, à l'étranger par exemple, la téléconsultation facilite en effet le recours à l'avis et/ou la prescription d'un médecin malgré la distance.

Ce service est rendu possible grâce au partenariat noué entre Arkéa et **Europ Assistance**, acteur **reconnu sur le marché des prestations d'assistance et d'assurance voyage**. Depuis plus de 55 ans, Europ Assistance s'efforce de simplifier la vie de ses clients, de les aider en toutes circonstances pour résoudre des situations difficiles ou stressantes, tout en leur apportant confort et sécurité au quotidien. Il met en place les moyens humains et logistiques pour faire face à toutes les situations.

Hugues Mercier, Responsable marketing & back office paiements du groupe Arkéa, commente : *"Nous vivons une période très particulière qui nous pousse, davantage encore, à réinventer nos modes de vie, d'interactions, de consommation. Depuis toujours, le groupe Arkéa se positionne aux côtés de ses clients pour les accompagner dans leurs projets du quotidien. Aujourd'hui, plus que jamais, la santé est un véritable enjeu pour notre société. C'est pourquoi nous avons souhaité enrichir les services de nos cartes bancaires premium par un service de téléconsultation. Un service de téléconsultation attaché à une carte bancaire, c'est une première en France. C'est grâce à notre partenariat avec un expert tel qu'Europ Assistance que nous sommes en mesure de proposer ce service de qualité, particulièrement encadré, qui répond aux besoins et aux attentes de nos clients et de ceux de nos distributeurs"*.

« Apporter une réponse rapide, notamment en matière de santé, à tout moment et à travers le monde fait partie de notre ADN. Il est primordial pour nous de pouvoir proposer une offre médicale complète à nos partenaires et leurs bénéficiaires. La situation sanitaire actuelle a entériné le rôle central de la téléconsultation médicale et nous nous mobilisons 24h24 et 7j/7 pour qu'elle devienne un outil simple et efficace pour faciliter l'accès aux soins de tous », ajoute Emmanuel Légeron, Directeur de la ligne métier voyage d'Europ Assistance France.

A propos du groupe Arkéa

Le groupe Arkéa est composé du Crédit Mutuel Arkéa, des fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et de leurs caisses locales adhérentes, ainsi que de près de quarante filiales spécialisées (Fortuneo, Monext, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, Arkéa Investment Services, Suravenir...). Il compte plus de 10 500 salariés, près de 2 800 administrateurs, 4,8 millions de sociétaires et clients dans la bancassurance et affiche un total de bilan de 165 milliards d'euros. Crédit Mutuel Arkéa se classe parmi les tout premiers établissements bancaires ayant leur siège en région.

Plus d'informations sur www.arkea.com

A propos d'Europ Assistance

Fondée en 1963, Europ Assistance, l'inventeur du concept d'assistance, accompagne ses clients dans plus de 200 pays et territoires grâce à un réseau de 750 000 partenaires agréés et 40 centres d'assistance. Notre mission est d'apporter aux personnes et aux entreprises des solutions adaptées à toute situation d'urgence ou de la vie quotidienne – n'importe où, n'importe quand. Europ Assistance fournit des services d'assistance routière, d'assistance et d'assurance voyage, ainsi que des services d'assistance personnelle comme l'accompagnement des seniors, la protection de l'identité numérique, la télémédecine et la conciergerie. La volonté de ses 7 760 employés est d'être l'entreprise d'assistance la plus fiable au monde. Europ Assistance fait partie du Groupe Generali, l'un des principaux assureurs mondiaux.

Contacts presse

Pour le groupe Arkéa : Ariane LE BERRE-LEMAHIEU - 02 98 00 22 99 - ariane.le-berre-lemahieu@arkea.com

Pour Europ Assistance : EUROS/AGENCY - Emilie Villemin - 06 31 22 29 65 ou Solveig Hulot - 06 86 98 50 96
europassistance@eurosagency.eu