

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 16 décembre 2020

LA BRED ACCUEILLE SES CLIENTS 100 % SUR RENDEZ-VOUS

La BRED franchit une nouvelle étape dans son modèle de *Banque sans distance* et fait évoluer les modalités d'accueil de ses clients pour apporter toujours plus de valeur et de proximité à la relation. Les conseillers accueillent les clients 100 % sur rendez-vous.

Si la fréquence de visite en agence bancaire a baissé depuis des années, grâce aux avancées numériques permettant aux clients d'être autonomes dans la « banque au quotidien », la « demande de banque », c'est-à-dire la demande de conseil et d'accompagnement, elle, n'a cessé d'augmenter.

La stratégie de la BRED est celle de la proximité relationnelle avec ses clients : la BRED maintient son ancrage dans les territoires, forme massivement ses conseillers et investit continuellement dans le digital pour offrir l'une des meilleures expériences client du marché français.

Chaque innovation, outil ou réorganisation mis en place par la BRED a, *in fine*, le même objectif : une plus grande disponibilité pour assurer la meilleure relation de proximité avec les clients et toujours plus de valeur ajoutée.

Pour offrir la meilleure banque de conseil à tous ses clients, la BRED les reçoit sur rendez-vous, quel que soit le mode de relation souhaité : en agence ou au téléphone. Les clients sont ainsi assurés d'avoir un conseiller disponible, à leur entière écoute.

Ce modèle, unique en France, renforce clairement le positionnement de la BRED comme une banque tout à la fois à forte valeur ajoutée et très pratique pour ses clients.

Le modèle a été testé dès 2019 dans une partie des agences du réseau de la BRED, chaque après-midi. Ce « test pilote » a validé cette orientation. Les mesures sanitaires liées au coronavirus ont permis de confirmer à grande échelle la pertinence de la stratégie sur l'ensemble de la journée.

Un modèle gagnant pour le client

Grâce à cette nouvelle organisation, le client a accès plus facilement et rapidement à son conseiller attitré qui dispose ainsi de plus de temps pour lui.

Le conseiller, prévenu plus en amont, peut mieux préparer le rendez-vous et apporter ainsi encore plus de valeur ajoutée à ses clients.

Une prise de rendez-vous ultra simplifiée

La prise de rendez-vous s'effectue via l'appli bancaire BREDConnect. Une nouvelle interface a été mise en place. Les clients peuvent voir les disponibilités de leur conseiller et choisir le moment qui leur convient le mieux. En fonction du besoin du client, un créneau de quinze minutes (exemple : retrait de chéquier) à une heure (exemple : financer un projet, valoriser son épargne, préparer sa retraite) peut être réservé.

Le rendez-vous peut avoir lieu aussi bien dans l'agence qu'au téléphone.

À propos de la BRED

La BRED est une banque populaire coopérative, forte de 200 000 sociétaires, de 5,2 milliards d'euros de capitaux propres (30/09/2020) et de 6 000 collaborateurs - dont 25 % hors de Métropole et des DOM. Elle opère en Île-de-France, en Normandie et dans les DOM, ainsi qu'au travers de ses filiales de banque commerciale en Asie du Sud-Est, dans le Pacifique Sud, dans la Corne de l'Afrique et en Suisse.

Banque de proximité engagée sur ses territoires, elle déploie en France un réseau de 400 implantations. Elle entretient une relation de long terme avec plus d'1 million de clients.

BRED Banque Populaire, au sein de BPCE, regroupe des activités diversifiées - banque de détail, banque de grandes entreprises et Institutionnels, banque de gestion privée, banque à l'étranger, société de gestion d'actifs, salle des marchés, compagnie d'assurances, financement du négoce international.

En 2019, la BRED a réalisé un PNB consolidé de 1,25 Md€ (+ 5 %) et un résultat net qui s'établit à 307 millions d'euros, en augmentation de 5,1 %.

Contacts Presse

Antoine Mathot – antoine.mathot[@]bred.fr – 01 40 04 72 91
Anne Simonet – anne.simonet[@]bred.fr – Tel : 01 40 04 74 87