



Communiqué de presse

Création de la « Banque multimédia » : la Caisse d'Épargne Normandie poursuit sa transformation digitale

Le 14 mai 2019

Pour répondre aux attentes des clients qui deviennent de plus en plus « omnicanaux » dans leurs pratiques de la banque, la Caisse d'Épargne Normandie vient de créer un pôle d'expertise de la relation et de la vente à distance. L'équipe de 20 collaborateurs installés dans les locaux de son site à Caen est dédiée à l'accompagnement des clients qui recherchent des informations ou souhaitent souscrire à distance un service ou produit.

Afin de faciliter le parcours de certains clients qui préfèrent se connecter au site de leur banque plutôt que se rendre dans leur agence, la Caisse d'Épargne Normandie renforce son dispositif de relation et de vente à distance pour leur apporter le conseil et l'accompagnement dont ils ont besoin au moment où ils sont disponibles et en ont besoin.

De plus en plus autonomes dans la gestion de leurs comptes, les clients choisissent le canal qui leur convient le mieux pour réaliser leurs opérations ou se renseigner. Cette tendance « selfcare » s'accroît au fil du temps. Jeunes et moins jeunes ont tous, un jour, consulté leurs relevés bancaires à distance, fait une recherche sur le portail internet pour établir un devis assurance voiture par exemple ou encore voulu souscrire un service en ligne.

La Caisse d'Épargne Normandie s'est adaptée à ces nouveaux comportements pour toujours mieux satisfaire ses clients. Ils peuvent quand ils le veulent accéder à leurs comptes à partir du site sécurisé, Direct Ecureuil sur le portail internet de la Caisse d'Épargne Normandie depuis leur ordinateur ou leur mobile grâce aux différentes applications développées. L'agrégateur de comptes Banxo leur permet même de suivre leurs différents comptes (y compris ceux domiciliés dans d'autres établissements) et d'effectuer leurs opérations à distance. Une rubrique « Ma banque à portée de main » est ouverte sur le portail internet pour rappeler toutes les possibilités offertes avec un mode d'emploi simplifié.

Une nouvelle étape dans la digitalisation

Avec la Banque multimédia, c'est une nouvelle étape de franchie. La Caisse d'Épargne Normandie a souhaité que la nouvelle organisation de son réseau commercial mis en place en début d'année intègre pleinement la nouvelle dimension de relation et de vente à distance pour venir en appui de ses 212 agences. Cette création s'inscrit dans le projet de développement de la Caisse d'Épargne Normandie, #Conquérants2021 dont l'objectif est d'améliorer toujours la satisfaction des clients.

Elle fait le pari d'un modèle qui allie la proximité avec le maintien de ses 212 points de vente sur toute la Normandie et le développement du digital avec ses services à distance et son agence entièrement en ligne « Monbanquierenligne ». L'objectif : mettre en face du client, le bon interlocuteur, au bon moment et par le canal qu'il souhaite.

« Ce pôle d'expertise va permettre d'être plus réactif, et même pro-actif, auprès de nos clients en leur proposant un accompagnement dédié sur le net qui peut aller jusqu'à la concrétisation d'une vente si le client le souhaite. S'il préfère poursuivre l'opération ou l'entretien avec son conseiller agence, le relais est bien sûr passé à l'agence. L'équipe travaille en parfaite complémentarité » précise Nadège Van Hee, directrice de la Banque multimédia.

Une équipe de 20 personnes constitue la nouvelle structure installée à Caen, dans les locaux rue du Colonel Rémy de la Caisse d'Épargne Normandie. Dans un espace de travail collaboratif, 4 équipes se relaient pour assurer des plages horaires élargies aux clients. Formés aux spécificités de la relation à distance, ces collaborateurs issus du réseau commercial sont des experts habitués à répondre aux problématiques de tous nos clients particuliers, professionnels et patrimoniaux.

Cette création arrive à point nommé, au moment en effet où les clients contactent de plus en plus leur banque par tous les différents canaux mis à leur disposition (Portail internet, Direct Ecureuil, applications pour mobile, ligne directe et email de leur conseiller,...) et où l'offre éligible à la vente à distance (placements, crédits, assurances, services...) ne cesse elle aussi de s'étoffer significativement grâce notamment aux évolutions technologiques telles que la signature électronique à distance.

A propos de la Caisse d'Épargne Normandie

La Caisse d'Épargne Normandie compte 220 points de contact (agences et centres d'affaires), 1796 collaborateurs, 1,170 million de clients dont 203 000 sociétaires. Seule banque couvrant exclusivement l'intégralité du territoire normand, présente dans le Calvados, l'Eure, la Manche, l'Orne et la Seine-Maritime, elle accompagne toutes les clientèles : particuliers, professionnels, entreprises, startups, acteurs de l'économie sociale, Immobilier, Logement social, personnes protégées, institutions et collectivités locales. Elle privilégie le meilleur niveau de service dans tous les domaines : collecte et gestion de l'épargne, crédits, équipements en moyens de paiement, gestion de patrimoine, immobilier, assurances... Acteur majeur au service du développement économique de son territoire, la Caisse d'Épargne Normandie gère un encours total de 34,8 milliards d'euros.

Fort de son statut coopératif, elle est une banque normande de plein exercice : les fonds qu'elle collecte localement sont réinvestis dans la région pour financer les grands projets et les entreprises qui font la Normandie.

Très implantée dans l'écosystème numérique normand, elle est notamment partenaire de NWX à Rouen et du Pôle TES (Transactions électroniques sécurisées) à Caen où elle est au conseil d'administration.

Au travers de son activité d'Equity, elle accompagne ces entreprises en entrant dans leur capital pour répondre à leurs différents besoins de développement (croissance organique ou externe, transmission...). Entreprise à vocation philanthropique, la Caisse d'Épargne Normandie est une banque engagée sur son territoire dans l'éducation financière via l'association Finances et Pédagogie et dans le mécénat solidaire au travers notamment du Fonds Caisse d'Épargne Normandie pour l'initiative solidaire. Plus de 500 projets ont été ainsi soutenus sur 10 ans avec plus de 5 millions d'euros de dons à des associations normandes. Elle est aussi historiquement engagée dans le microcrédit personnel et a créé un dispositif d'accompagnement dédié : Parcours Confiance Normandie (plus d'un microcrédit sur trois en Normandie est réalisé par la Caisse d'Épargne Normandie). Elle est ainsi le 1er mécène normand de l'économie sociale et solidaire et du secteur associatif.

Contact presse :

Stéphanie BLAISE : 02 35 59 43 71 – stephanie.blaise@cen.caisse-epargne.fr

Véronique PACAUD : 02 35 59 43 24 – veronique.pacaud@cen.caisse-epargne.fr



www.caisse-epargne.fr/normandie