



Communiqué de Presse

Le 24 juin 2015

Le Groupe Crédit du Nord est élu N°1 de la satisfaction client sur le marché des Particuliers

Le Groupe Crédit du Nord est une nouvelle fois sur le podium de la satisfaction client au terme de l'étude annuelle réalisée par le cabinet CSA auprès des clients des 11 principales banques françaises*.

Une présence constante sur le podium depuis 10 ans

Chaque année depuis 10 ans, le Groupe Crédit du Nord s'illustre par ses bonnes performances en matière de satisfaction client :

- sur le marché des Particuliers, 7 fois 1^{er} et **10 fois sur le podium**
- sur le marché des Professionnels : 4 fois 1^{er} et **9 fois sur le podium**
- sur le marché des Entreprises : 5 fois 1^{er} et **9 fois sur le podium**

Ces études réalisées auprès d'un panel représentatif de clients reposent sur la notation de différents critères de qualité parmi lesquels l'accessibilité des conseillers, la qualité du conseil, l'efficacité des prestations de services, l'exécution du traitement des flux, la pertinence de l'information commerciale...

Le Groupe Crédit du Nord a ainsi été élu 1^{er} en 2015 sur le marché des Particuliers. Le principal avantage relevé par les clients est la qualité des items relationnels. Cet avantage différenciant est aussi constaté par les Professionnels et les Entreprises.

Une distinction qui récompense la pertinence du modèle relationnel des banques du Groupe, fondé sur la proximité et la satisfaction client

Le Groupe Crédit du Nord offre un modèle de banque original, se positionnant comme une **banque de proximité**, avec une **approche régionale**, qui associe **relationnel, professionnalisme et innovation**. Cette vision de la Banque, centrée sur la qualité relationnelle, est au cœur de la stratégie du Groupe et fait l'objet d'une attention constante :

- Au-delà du baromètre concurrentiel, objet de cette étude, un baromètre interne est aussi réalisé chaque année sur un très large panel de clients pour noter chaque Agence.
- L'évolution de cette note de satisfaction client constitue le **1er objectif de performance annuelle des agences. Nos 9.000 collaborateurs** (du réseau mais également du Siège) **bénéficient à ce titre d'un effort de formation intense et continue** visant à entretenir cette culture propre aux banques du Groupe.
- **Chaque nouveau client** reçoit également par mail, 6 mois après l'entrée en relation, une **enquête de satisfaction**.
- **Des campagnes de visites, appels et mails « mystère »** mesurent le respect des standards de prestation au sein de chaque Agence.

Cette constance et cette détermination à assurer une qualité de service optimale, permettent également au Groupe de développer activement son fonds de commerce grâce à un taux de recommandation remarquable puisque près d' **1 nouveau client sur 2 ouvre son compte sur recommandation.**

** **Marché des Particuliers** : interviews réalisés par téléphone du 20/01/15 au 27/02/15 par l'institut d'études CSA auprès de 4508 clients issus des 11 principales banques françaises*

***Marché des Professionnels** : interviews réalisés par téléphone du 21/01/15 au 24/02/15 par l'institut d'études CSA auprès de 3338 clients issus des 10 principales banques françaises*

***Marché des Entreprises** : interviews réalisés par téléphone du 21/01/15 au 13/03/15 par l'institut d'études CSA auprès de 2715 clients issus des 10 principales banques françaises*

A propos du Groupe Crédit du Nord :

Le Groupe Crédit du Nord est constitué de huit Banques régionales - Courtois, Kolb, Laydernier, Nuger, Rhône-Alpes, Société Marseillaise de Crédit, Tarneaud et Crédit du Nord -, et d'une Société de Bourse, Gilbert Dupont.

Les 9 000 collaborateurs du Groupe et son réseau de 906 agences sont au service de près de 2,3 millions de clients Particuliers, 254 000 Professionnels & Associations et 53 000 Entreprises & Institutionnels.

Les différentes entités du Groupe Crédit du Nord bénéficient d'une très grande autonomie dans la gestion de leur activité, qui s'exprime notamment par des prises de décision rapides et une grande réactivité aux demandes de leurs clients.

La stratégie des banques du Groupe s'articule autour de trois éléments clés :

- être un acteur de référence quant à la qualité de la relation client ;
- développer un haut niveau de professionnalisme individuel et collectif ;
- mettre à la disposition de leurs clients les services et les technologies les plus avancés.

La qualité et la solidité des résultats du Groupe Crédit du Nord sont reconnues par le marché et confirmées par la note long terme A attribuée par Standard & Poor's et A attribuée par Fitch.

Le Groupe Crédit du Nord est filiale à 100% de Société Générale.

Pour plus d'informations, vous pouvez visiter le site www.groupe-credit-du-nord.com

Retrouvez-nous sur



Contacts presse Groupe Crédit du Nord :

Sylvie AUSSAVIS

Groupe Crédit du Nord
Responsable des relations presse
Tél : 01 40 22 53 21
sylvie.aussavis@cdn.fr

Eric L'HOTE

Groupe Crédit du Nord
Directeur de la Communication
Tél : 01 40 22 27 53
eric.l_hote@cdn.fr