



Ma vie. Ma ville. Ma banque.

COMMUNIQUE DE PRESSE

Villejuif, le 19 novembre 2021

LCL Élu Service Client de l'Année 2022* dans la catégorie Banque



LCL ambitionne de devenir numéro 1 de la Satisfaction client d'ici fin 2022. Toute l'entreprise, des agences aux équipes support est mobilisée pour réussir ce challenge engageant et passionnant. Après avoir été distingué pendant le confinement comme banque N°1 de la joignabilité**, LCL se voit maintenant décerné le trophée « Élu Service Client de l'Année 2022 ». C'est une reconnaissance des transformations mises en œuvre pour répondre toujours mieux aux besoins de ses clients.

La satisfaction des clients est devenue l'élément central, vital et stratégique de la création de valeur de toutes les banques car elle est fortement corrélée avec la fidélité des clients et la capacité d'en attirer de nouveaux.

Le modèle distinctif de LCL : 100% humain et 100% digital

Dès 2016, LCL a fait le choix de s'adapter aux nouveaux modes de consommation de sa clientèle en misant sur un modèle relationnel, 100% humain et 100% digital.

La digitalisation est devenue un prérequis pour les clients bancaires. Leurs attentes portent sur des parcours en ligne fluides, des fonctionnalités utiles, des services innovants. Parallèlement, ceux-ci expriment toujours un fort attachement à leur conseiller en agence, en particulier pour les moments clés de leur vie.

Une étude *** indique, à ce propos, que plus de 8 Français sur 10 jugent que la banque idéale doit leur permettre de choisir entre les services digitaux et l'agence physique en fonction de leurs besoins.

La crise sanitaire a confirmé la pertinence de ce modèle. LCL a ainsi amplifié les moyens digitaux et humains d'accès à la banque grâce à **LCL Visio. Ce nouveau mode de communication vidéo et interactif, a été déployé dans les réseaux LCL depuis novembre 2020.** Les clients ont la possibilité d'échanger à distance via leur tablette, smartphone ou PC avec leur conseiller ou dans le cadre de rendez-vous conseil avec des experts. 88% des clients LCL plébiscitent cette expérience et lui attribuent une **note de 8 à 10**

En outre, LCL mobilise au quotidien 400 conseillers « LCL Mon Contact » disponibles par téléphone jusqu'à 20h. **Depuis la crise sanitaire, plus de 40% des entretiens avec ses clients se déroulent via téléphone ou visio-conférence.**

Convaincu que l'humain reste un élément fondamental de la relation client, LCL continue d'investir dans son réseau physique. **Aujourd'hui ce sont 1000 agences qui ont d'ores et déjà été rénovées pour toujours mieux servir ses clients**

Michel Mathieu, Directeur général de LCL déclare : « *Etre Élu Service Client de l'Année 2022 constitue pour nous une reconnaissance du travail déjà accompli par les collaborateurs qui œuvrent au quotidien pour satisfaire aujourd'hui et demain nos 6 millions de clients. Cette victoire conforte que LCL est sur la bonne voie. Elle motive toute l'entreprise à redoubler d'efforts et à poursuivre la dynamique d'amélioration continue déjà enclenchée.* »

La charte « J'aime Mon Client »

Au printemps dernier, LCL a lancé la charte « J'aime Mon Client, » pour concrétiser son ambition de devenir la banque numéro 1 de la Satisfaction Clients.

Cette charte, envoyée à ses 6 millions de clients, est affichée depuis le mois de septembre dans toutes les agences. Elle symbolise l'engagement collectif de 17 000 collaborateurs entièrement tournés vers leurs clients et la réussite de leurs projets.

*Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur escda.fr.

**Baromètre Patrimonial 2020 réalisé par Ipsos du 4 au 20 Mai 2020 auprès d'un panel représentatif de 1 000 ménages patrimoniaux et 1 000 ménages français.

***Enquête Ipsos pour la FBF en février 2021.

A propos de LCL

Filiale de Crédit Agricole S.A., LCL est l'une des plus grandes banques de détail en France. Elle ambitionne d'être la banque urbaine de référence d'un urbain sur sept, d'une ETI sur deux et d'une PME sur trois. LCL propose une gamme complète de produits de banque au quotidien, de crédits, d'assurances de personnes et de biens et d'épargne, sur l'ensemble du territoire métropolitain et aux Antilles

Guyane. LCL offre des services de "banque en continu", combinant humain et digital avec 1 600 agences au cœur des villes, des conseillers disponibles par téléphone jusqu'en début de soirée, ses sites Internet et son appli "LCL Mes Comptes". LCL c'est aussi LCL Banque Privée, et LCL Banque des Entreprises et des Institutionnels. LCL compte 17 300 collaborateurs au service de la satisfaction de 6 millions de clients particuliers, dont 214 000 clients Banque privée, 370 000 professionnels et 29 900 entreprises et institutionnels.

Contacts Presse LCL

Julie TERZULLI Tel 01 42 95 10 61 @ julie.terzulli@lcl.fr Brigitte NEIGE Tel : 01 42 95 39 97 @ brigitte.neige@lcl.fr