



communiqué de presse

Banque digitale

Le **Crédit Mutuel Arkéa** conçoit la 1^{ère} application de géolocalisation au service de la relation client en agence

L'application, qui intègre la technologie *iBeacon*¹, permettra d'améliorer la qualité d'accueil des clients, identifiés dès leur entrée dans l'agence. La mobilité s'invite dans les points de vente...



Brest, le 13 novembre 2014 – Dès le mois de décembre 2014, le **Crédit Mutuel Arkéa** proposera aux clients et sociétaires de ses trois fédérations régionales (Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et Massif Central), une application de géolocalisation inédite en France. Basée sur la technologie *iBeacon*¹, cette innovation majeure anticipe les nouveaux usages liés au numérique et à la mobilité.

Développée par les laboratoires internes du **Crédit Mutuel Arkéa**, l'application de géolocalisation vise à optimiser la relation entre le client et son conseiller. Ainsi, doté d'un Smartphone sur lequel il aura préalablement téléchargé gratuitement l'application, le client est reconnu dès l'entrée dans son agence bancaire. Le conseiller est alors informé en temps réel, sur l'écran de sa tablette, de l'arrivée de son rendez-vous et du motif de sa visite. Un affichage instantané qui permet de faciliter et personnaliser l'accueil client, tout en améliorant l'efficacité du conseiller.

L'application a déjà été testée et accueillie avec beaucoup d'intérêt par les conseillers lors d'une phase pilote, courant septembre, au sein de caisses locales sur le territoire du Crédit Mutuel de Bretagne. Les clients ont apprécié cet accueil personnalisé.

Cette innovation majeure, qui intègre les enjeux de la mobilité au sein même des agences, a été saluée par les professionnels de la banque de détail à l'occasion de la 2^e édition des *EFMA Accenture Distribution et Marketing Awards*². Le 15 octobre à Barcelone, le **Crédit Mutuel Arkéa** s'est vu décerner le 3^e prix dans la catégorie *Most Promising Idea*, un prix attribué par un jury de professionnels à l'idée la plus prometteuse.



communiqué de presse

Le **Crédit Mutuel Arkéa** place depuis toujours l'innovation au cœur de ses métiers. La réflexion est déjà en cours pour étendre cette technologie aux différents objets connectés et enrichir les fonctionnalités au service du client. Précurseur de la banque à distance et de la digitalisation de ses points de vente, le groupe s'est également distingué, en début d'année, lors du lancement remarqué de la première application bancaire pour Google Glass™ en France.

A propos du Crédit Mutuel ARKEA

Le Crédit Mutuel Arkéa est composé des fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central, ainsi que d'une vingtaine de filiales spécialisées (Fortuneo, Monext, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, Financo, Federal Finance, Suravenir...). Avec près de 8 600 salariés, 3 700 administrateurs, 3,2 millions de sociétaires et clients dans la bancassurance et 100 milliards d'euros de total de bilan, le Crédit Mutuel Arkéa se classe parmi les tout premiers établissements bancaires ayant leur siège en région. Plus d'informations sur www.arkea.com

¹Beacon (« balise » en anglais), technologie de « géolocalisation » la plus en vogue actuellement, a été déclinée par Apple pour les iPhones (iBeacon) et permet la reconnaissance d'un client en fonction de sa position et l'envoi d'informations en bluetooth (échange de données sur une courte distance : 6 cm à 50 m). iBeacon fonctionne également sur Android.

²L'EFMA, association rassemblant près d'un tiers des plus grandes banques de détail du monde, et Accenture, entreprise internationale de conseil, ont lancé un programme mondial qui distingue les banques ayant mis en place les innovations les plus avant-gardistes au service de leurs clients.