



Communiqué de presse

Plus de 600 000 nouveaux clients à la Caisse d'Épargne en 2011

Paris, le 19 janvier 2012

La Caisse d'Épargne a conquis en 2011 plus de 600 000 nouveaux clients et conclut ainsi une année particulièrement performante malgré un contexte économique défavorable.

Pour Olivier KLEIN, directeur général banque commerciale et assurances du Groupe BPCE : « *les excellentes performances commerciales de la Caisse d'Épargne en 2011, en particulier auprès des jeunes, démontrent la pertinence et l'efficacité de la nouvelle stratégie relation client, entreprise depuis deux ans. Cette dynamique conforte notre démarche d'innovation permanente au service du client* ».

Sur les 600 000 nouveaux clients qui ont rejoint la Caisse d'Épargne en 2011, la proportion de jeunes de moins de 25 ans est de l'ordre de 300 000 clients. Ce chiffre vient consolider la place reconnue de la Caisse d'Épargne comme banque de référence des jeunes avec 7,3 millions de clients de moins de 30 ans.

Ces résultats s'expliquent par quatre facteurs qui ont profondément fait évoluer la relation client des Caisses d'Épargne : le développement du conseil personnalisé, l'accessibilité renforcée du client avec son conseiller (lancement de monbanquierenligne dans les 17 Caisses d'Épargne, email et téléphones direct, visioconseil...), le lancement de solutions bancaires personnalisables bien avant les conclusions du rapport Pauget-Constant (Bouquet liberté, Futéo pour les jeunes...) et une campagne de communication innovante qui redéfinit la relation bancaire.

En effet, ces performances commerciales confortent l'évolution positive de l'image des Caisses d'Épargne auprès du grand public. Le dernier baromètre d'image JDD/Postenak/IPSOS (Janvier 2012) des entreprises françaises place désormais la Caisse d'Épargne comme la banque préférée des français. Le sondage Viavoice/BFM Business du 20 décembre dernier désignait déjà la Caisse d'Épargne comme la banque arrivant en tête de la perception des français en termes de confiance, de solidité, de bonne gestion, de responsabilité et de proximité. La stratégie d'innovation a été aussi distinguée. Pour preuve, l'application bancaire iPhone® Caisse d'Épargne lancée en 2011, qui figure parmi les plus téléchargées de l'AppleStore, a été placée numéro un mondial du classement du cabinet indépendant « myprivatebanking » parmi 50 grandes banques.

A propos de Caisse d'Épargne :

Les 17 Caisses d'Épargne sont des banques coopératives au service de leur région. Avec 27 millions de clients, elles accompagnent toutes les clientèles : particuliers, professionnels, entreprises, acteurs de l'économie sociale, institutions et collectivités locales. Elles privilégient le meilleur niveau de service dans tous les domaines : collecte et gestion de l'épargne, versement des crédits, équipements en moyens de paiement, gestion de patrimoine, projets immobiliers, assurances. Les Caisses d'Épargne font partie du Groupe BPCE, issu du rapprochement des Caisses d'Épargne et des Banques Populaires.

Contact presse :

Christophe GILBERT : 33 (0)1 40.39.66.00 ; mail : christophe.gilbert@bpce.fr