

Le développement des agences en ligne dans les banques

INTRODUCTION

Les entrées en relation entre une banque et ses clients sont devenues multicanales. On peut aujourd'hui contacter son conseiller financier soit par des rencontres en face à face, soit par mail et soit par téléphone. On constate que les médias, Internet ou téléphone sont de plus en plus utilisés au point d'en devenir un canal incontournable. En effet l'évolution des modes de vie amène le client à réaliser de plus en plus d'opérations à distance.

Nous verrons dans un premier temps le principe de la banque par téléphone puis dans un second temps le fonctionnement de cette dernière.

I. Principe de l'agence en ligne

La banque par téléphone a été créée dans un premier temps pour réceptionner les appels des clients des agences de proximité afin de libérer un maximum de temps au conseiller d'agence de proximité pour rencontrer les clients en face à face. Mais depuis sa création jusqu'à aujourd'hui, il y a eu une évolution car la banque par téléphone est devenue un véritable pôle commercial. L'agence en ligne a pour principe de faire de la vente à distance en faisant du rebond commercial sur des appels dits entrants, c'est-à-dire des appels qui sont faits à l'initiative du client ; ou sur des appels dits sortants, ce sont des appels faits à partir de listings pour proposer des produits ou services bancaires à nos clients.

Cet accès à la banque permet aux clients de ne plus avoir à se déplacer en agence pour des opérations simples ou pour des ouvertures de produits puisque les agents de la banque en ligne ont la qualification pour effectuer la plupart des opérations que les conseillers qui travaillent en agence de proximité font. Il est donc aujourd'hui possible de faire une grande partie des opérations bancaires à distance.

Les clients ont plusieurs possibilités pour faire leurs opérations selon s'ils habitent loin de leur agence et de leur équipement.

II. Fonctionnement de l'agence en ligne

Pour consulter leurs comptes à distance, les clients ont différents moyens : Internet et l'agence en ligne à partir du moment où ils ont leurs codes confidentiels pour authentification et les alertes par SMS.

En appelant le numéro de l'agence en ligne, les clients ont deux solutions :

- Ils peuvent saisir leur numéro de compte et code confidentiel pour avoir le solde de leur compte.
- Ils peuvent demander à être mis en relation avec un télé-conseiller pour des opérations diverses.

Les télé-conseillers peuvent effectuer diverses opérations pour éviter le surplus de clients en agence de proximité. Celles-ci sont :

- Des informations sur le compte (débit/crédit).
- Des informations sur des produits simples comme les cartes, les livrets de base, les conventions packagées ainsi que la vente.
- Des virements internes ou externes au Crédit Agricole Normandie dans la limite d'un certain montant.
- Des opérations courantes comme des commandes de chéquiers, des oppositions sur cartes, prélèvements, chèques, la mise à jour des coordonnées, des duplicatas de relevé de compte, des mises à disposition...
- Des recherches lorsque les clients font une réclamation.
- Des prises de rendez-vous pour les conseillers.

Un télé-conseiller n'a pas la qualité pour effectuer toutes les demandes des clients, c'est pourquoi il est en contact avec les agences de proximité pour soit mettre en relation les clients avec leurs conseillers, soit laisser un message aux conseillers pour qu'ils recontactent les clients.

En ce qui concerne la vente de produits par l'agence en ligne, les règles liées à la vente à distance doivent être respectées. Cela veut dire que les télé-conseillers doivent vendre les produits en différé donc il est obligatoire d'attendre le retour signé des clients pour valider le contrat. S'il n'y a pas de retour des clients, ils ne détiendront pas les produits concernés. Ceci s'applique pour une création. Lors d'une montée en gamme, il est possible d'ouvrir les contrats en direct mais le retour signé reste obligatoire.

CONCLUSION

Un nouveau mode de communication qui va se développer prochainement est la GRD (Gestion de la Relation à Distance). Cette agence va concerner principalement les clients habitant loin de leurs agences. Elle se compose de plusieurs télé-conseillers qui auront chacun un portefeuille clients. Ils suivront leurs clients du début de la relation jusqu'à la fin. Les clients auront de ce fait un seul interlocuteur.