



Paris, le 8 mars 2022

Podium de la Relation Client Bearing Point – Kantar Le CIC grand vainqueur du Podium de la Relation Client 2022 secteur banque

Meilleure banque française et meilleure banque digitale : le CIC est consacré meilleure banque française en terme d'expérience client. Le CIC est également classé n°1 de l'expérience digitale parmi 200 grandes marques tout secteur confondu. Le CIC se place ainsi en leader de la banque digitale.

Pour la deuxième fois en quatre ans, le CIC décroche la première place du baromètre de la relation client publié chaque année par les instituts de référence *Kantar* et *Bearing Point*. Véritable voix du client, ce classement est issu d'un panel représentatif de 4 000 Français qui jugent 200 grandes marques et organisations parmi 11 secteurs d'activité.

Attribuée par les clients, cette distinction récompense les 20 000 collaborateurs du CIC qui se mobilisent au quotidien dans 1 800 agences au cœur des régions, pour accompagner les projets et besoins des particuliers, professionnels et entreprises. Banque de l'entrepreneuriat, le CIC est tout particulièrement engagé pour reconstruire dans un monde qui bouge après les différentes crises traversées ces deux dernières années.

La qualité relationnelle est renforcée par la montée en puissance de l'offre multiservice du CIC. Elle donne aux clients un panel de solutions et d'expertises clefs en main pour se loger, se protéger, se déplacer, entreprendre, etc. Depuis janvier 2022, le quotidien des clients est également simplifié avec le [Kiosque à Services](#), marketplace exclusive proposant des prestations de haute qualité délivrées par des entreprises réputées.

« Cette distinction illustre la force de la relation de confiance établie par le CIC avec ses clients. **Elle récompense les choix stratégiques de proximité décisionnelle**, avec près de 9 décisions sur 10 en agence, **et d'excellence digitale** avec une expérience utilisateur **très intuitive** dont l'objectif est de proposer 100% des opérations courantes en autonomie d'ici 2023. Elle souligne enfin **une personnalisation de la relation client avec des conseillers dédiés, non commissionnés et réactifs pour construire les projets de nos clients.** » déclare **Daniel Baal**, directeur général du CIC.

« En plaçant le CIC comme n°1 de la relation client bancaire et n°1 de la relation digitale, le Podium de la Relation Client plébiscite les valeurs du CIC fondées sur l'esprit entrepreneurial et le sens de l'humain et distingue **une stratégie axée sur l'écoute, l'expertise et la proactivité**. Le CIC est ainsi reconnu comme l'interlocuteur dont on a besoin dans tous les domaines de la banque, de l'assurance, du téléphone et de la protection du domicile. » ajoute **Nicolas Théry**, président du CIC.

Le CIC remercie ses 5,5 millions de clients pour cette récompense. Entreprise à mission, le CIC reste plus que jamais mobilisé auprès d'eux pour les accompagner dans un monde en perpétuel mouvement.

À propos du Podium de la Relation Client 2022

L'enquête est réalisée auprès d'un échantillon national représentatif de 4 000 Français de 18 ans et plus, interrogés en ligne fin 2021. La représentativité nationale est assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, CSP et régions). Le classement est établi à partir d'un indice PRC (Podium de la Relation Client) de 1 à 10. Cet indice PRC pour chaque entreprise et administration est calculé en faisant la moyenne des notes obtenues aux 15 critères d'excellence.

Plus d'informations sur [LIEN](#)

À propos du CIC

Banque de premier plan en France et à l'international, banque d'une entreprise sur trois en France, le CIC met à la disposition de près de 5,5 millions de clients un réseau français de près de 1 800 agences et 20 000 collaborateurs ainsi que des relais internationaux dans 37 pays. Pour répondre aux besoins de tous les acteurs économiques et construire au quotidien une offre toujours performante, il conjugue les métiers de la finance, de l'assurance, de la téléphonie et des services technologiques de pointe à une grande solidité financière confortée par celle de sa maison-mère, Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale regroupe les caisses de Crédit Mutuel des fédérations Centre Est Europe (Strasbourg), Sud-Est (Lyon), Ile-de-France (Paris), Savoie-Mont Blanc (Annecy), Midi-Atlantique (Toulouse), Loire-Atlantique et Centre Ouest (Nantes), Centre (Orléans), Normandie (Caen), Dauphiné-Vivarais (Valence), Méditerranéen (Marseille), Anjou (Angers), Massif Central (Clermont-Ferrand), Antilles-Guyane (Fort-de-France) et Nord Europe (Lille).

Crédit Mutuel Alliance Fédérale regroupe également la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel, la Banque Fédérative du Crédit Mutuel (BFCM) et l'ensemble de ses filiales, notamment le CIC, Euro-Information, les Assurances du Crédit Mutuel (ACM), TARGOBANK, Beobank, Cofidis, la Banque Européenne du Crédit Mutuel (BECM), la Banque Transatlantique et Homiris.

Plus d'informations sur cic.fr

[Contact presse](#)

CIC : Aziz RIDOUAN – aziz.ridouan@cic.fr - 01 53 48 79 57