

Massy, le 14 octobre 2025

Sofinco récompensé aux Palmes de la Relation Client 2025 pour son parcours de souscription digital qui s'adapte au profil du client

Sofinco, marque de Crédit Agricole Personal Finance & Mobility en France, est fier d'annoncer sa 2^e place aux Palmes de la Relation Client 2025, un concours de référence qui distingue les initiatives les plus innovantes en matière d'expérience client. Ce prix vient saluer le succès de son nouveau parcours de souscription digital, qui repose sur une approche inclusive et centrée sur l'utilisateur.

Une expérience crédit inspirée des meilleurs standards du digital

Dans un contexte où le crédit à la consommation joue un rôle clé dans la vie des ménages et dans l'économie (près d'un foyer sur deux y a recours), Sofinco a choisi de repenser en profondeur l'expérience de souscription et de proposer un parcours simple, rapide, personnalisé et sécurisé, inspiré des usages digitaux du quotidien. Ainsi, le parcours ne s'impose pas au client : il s'adapte à lui.

Grâce à une approche centrée sur l'utilisateur, le client peut faire sa demande de crédit à travers un parcours ultra-simplifié, avec un nombre d'étapes réduit au strict nécessaire, à tout moment, sur tous les canaux (web mobile, téléphone, magasin), avec une autonomie totale et une sécurité renforcée. D'ailleurs, le délai de réponse définitive est passé de presque 5 jours à 5 minutes en moyenne.

Ce parcours digital illustre également une transformation plus large du modèle distributif de Sofinco. Historiquement centré sur la vente par téléphone, Sofinco a su prendre le virage du digital pour répondre aux nouveaux usages et attentes des clients. Cette évolution ne s'est pas faite au détriment de la relation humaine, mais en complément : elle permet de proposer une expérience plus autonome, plus fluide, tout en maintenant un accompagnement personnalisé lorsque cela est nécessaire.

Les forces de ce parcours : une expérience pensée pour tous

Ce nouveau parcours de crédit repose sur une approche inclusive et centrée sur l'utilisateur :

- **Parcours ultra-simplifié** : seules les étapes essentielles sont conservées,
- **Personnalisation intelligente** : le parcours s'adapte au profil, au canal, au niveau de risque,
- **Confidentialité renforcée** : notamment en magasin, où les données peuvent être saisies par le client sans les divulguer à un conseiller,
- **Sécurité maximale** : vérification d'identité automatisée et analyse de solvabilité en temps réel,
- **Approche inclusive** : parcours éco-conçu, accessible aux personnes en situation de handicap ou de fragilité financière,
- **Technologie au service du conseil** : l'open banking et l'open data permettent d'analyser les données dans leur globalité pour proposer un crédit adapté ou protéger les clients vulnérables d'un risque de surendettement.

- **Soutien de proximité** : pour les clients qui le nécessitent, un conseiller reste joignable que ce soit par chat, téléphone ou en magasin.

Une innovation coconstruite

Ce parcours de crédit ne se contente pas de digitaliser un processus bancaire : il le réinvente. Il est pensé comme une expérience utilisateur fluide, intuitive et rassurante. Chaque brique technologique est au service d'un seul objectif : faire gagner du temps au client, sans jamais sacrifier la sécurité ni la qualité de l'accompagnement.

Ce parcours, qui se déploie progressivement sur l'ensemble des partenaires de Sofinco, repose sur une approche coconstruite avec les clients via le dispositif « Smart Community », enrichi par les retours des partenaires commerciaux et des équipes de Sofinco.

À propos des Palmes de la Relation Client

Organisées chaque année, les Palmes de la Relation Client récompensent les entreprises qui placent l'expérience client au cœur de leur stratégie. Elles valorisent les projets innovants, inclusifs et performants, porteurs d'une vision moderne de la relation client.

« Ce prix est une reconnaissance forte de notre engagement à transformer l'expérience client dans le secteur du financement personnel. Avec ce parcours sur mesure et qui s'adapte automatiquement aux besoins clients, nous avons voulu dépasser les standards bancaires pour offrir une solution fluide, inclusive et sécurisée, à la hauteur des attentes des utilisateurs d'aujourd'hui. C'est une fierté pour toutes nos équipes, et un encouragement à poursuivre notre dynamique d'innovation. »

Franck ONIGA
Directeur général de Sofinco

Contact Presse

presse@ca-cf.fr

À propos de Sofinco

Sofinco est, en France, la marque commerciale de Crédit Agricole Personal Finance & Mobility. Depuis plus de 70 ans, elle distribue une gamme étendue de solutions de paiements à ses 4 millions de clients et des services associés sur l'ensemble des canaux de distribution : vente directe, financement sur le lieu de vente (équipement de la maison) et partenariats. Sofinco propose des solutions souples, responsables et adaptées aux besoins de ses clients et de ses partenaires (grandes enseignes de la distribution, de la distribution spécialisée et institutionnels) pour leur donner de l'avance au quotidien.

Pour en savoir plus : www.sofinco.fr