

Luxembourg, le 22 octobre 2020

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

BGL BNP Paribas : vers un nouveau modèle d'accessibilité

La banque s'adapte à l'évolution des usages de ses clients

Face à l'évolution des comportements des clients vis-à-vis de leur banque et au développement de services digitaux, BGL BNP Paribas poursuit l'adaptation du modèle d'accessibilité de ses agences aux attentes de ses clients au Luxembourg.

Cette adaptation s'accélère aujourd'hui dans le contexte de crise sanitaire qui a renforcé l'évolution qui se dessine depuis plusieurs années, à savoir un recours croissant aux solutions dématérialisées pour les opérations courantes et une demande d'accompagnement personnalisé pour des besoins plus spécifiques comme la souscription d'un prêt immobilier ou le conseil en investissement.

Avec son modèle omnicanal, BGL BNP Paribas est en mesure de répondre à l'évolution des attentes de ses clients. La banque a revu le modèle d'accessibilité de ses agences, en adaptant les plages horaires des agences en libre accès et en élargissant les plages horaires pour la prise de rendez-vous. Neuf de ses agences réparties dans le pays sont désormais ouvertes le samedi matin sur rendez-vous, la nouvelle agence Royal au centre-ville de Luxembourg étant également accessible sans rendez-vous. En outre, des équipes spécialisées pour accompagner les clients professionnels et les professions libérales ont été mises en place.

Pendant le confinement, l'ensemble des agences était fermé au public tout en restant accessible sur rendez-vous pour des besoins urgents ou nécessitant une présence en agence. Pour protéger ses collaborateurs et clients, la banque invitait ces derniers à recourir dans la mesure du possible aux solutions dématérialisées - web, téléphone ou visioconférence - pour leurs opérations ou entrées en relation. La banque a ainsi constaté une très forte hausse de l'usage de ses services bancaires à distance. Dans ce cadre, l'équipe du Service Client, accessible via le 4242-2000, a d'ailleurs été renforcée afin de répondre à la demande accrue d'un accompagnement des clients par ce canal.

Dans le cadre de l'adaptation de son modèle d'accessibilité, la banque a décidé de fermer sept agences: Bettembourg, Clervaux, Esch-Benelux, Jardins de Luxembourg, Larochette, Vianden et Wasserbillig. Ces agences, fermées au moment du confinement, n'ont pas été rouvertes depuis. Leurs directeurs et leurs conseillers, comme ils l'ont fait depuis la mi-mars, serviront leurs clients depuis d'autres agences.

BGL BNP Paribas poursuit le renforcement de son modèle d'accessibilité *omnicanal* qui combine les différents moyens d'accéder à la banque et permet ainsi au client de choisir le canal qui lui convient le mieux en fonction de ses besoins, tout en augmentant la disponibilité de la banque.

A propos de BGL BNP Paribas

BGL BNP Paribas (www.bgl.lu) est une des plus grandes banques du Grand-Duché de Luxembourg et fait partie du Groupe BNP Paribas. Elle propose à ses clients particuliers, professionnels, entreprises et de banque privée une gamme particulièrement large de produits financiers et de solutions de bancassurance. Fin 2019, BGL BNP Paribas employait 2.375 collaborateurs au Luxembourg.

En 2020, BGL BNP Paribas a été désignée « Best Bank in Luxembourg » pour la 5^e année consécutive par Euromoney.



**BGL
BNP PARIBAS**

**La banque
d'un monde
qui change**

A propos de BNP Paribas

BNP Paribas est une banque de premier plan en Europe avec un rayonnement international. Elle est présente dans 71 pays, avec près de 199 000 collaborateurs, dont plus de 151 000 en Europe. Le Groupe détient des positions clés dans ses trois grands domaines d'activité : Domestic Markets et International Financial Services, dont les réseaux de banques de détail et les services financiers sont regroupés dans Retail Banking & Services, et Corporate & Institutional Banking, centré sur les clientèles Entreprises et Institutionnels. Le Groupe accompagne l'ensemble de ses clients (particuliers, associations, entrepreneurs, PME, grandes entreprises et institutionnels) pour les aider à réaliser leurs projets en leur proposant des services de financement, d'investissement, d'épargne et de protection. En Europe, le Groupe a quatre marchés domestiques (la Belgique, la France, l'Italie et le Luxembourg) et BNP Paribas Personal Finance est le 1^{er} acteur spécialisé du financement aux particuliers en Europe. BNP Paribas développe également son modèle intégré de banque de détail dans les pays du bassin méditerranéen, en Turquie, en Europe de l'Est et a un réseau important dans l'Ouest des Etats-Unis. Dans ses activités Corporate & Institutional Banking et International Financial Services, BNP Paribas bénéficie d'un leadership en Europe, d'une forte présence dans les Amériques, ainsi que d'un dispositif solide et en forte croissance en Asie-Pacifique.

Contact presse :

Eliane Thines

+352 42 42-62 64

eliane.thines@bgl.lu



BGL
BNP PARIBAS

La banque
d'un monde
qui change