

Parcours digitaux : Sofinco innove pour améliorer et sécuriser l'expérience utilisateur

Sofinco déploie plusieurs outils pour améliorer l'accessibilité numérique et la sécurisation des parcours digitaux qu'elle propose à ses clients, et pour automatiser le contrôle des documents. La banque, qui porte l'innovation et le digital dans son ADN, renforce ainsi la protection de ses clients tout en leur offrant une expérience de ses services optimale.

L'accessibilité numérique, un enjeu incontournable en matière d'inclusion

Afin de rendre ses services en ligne accessibles aux personnes en situation de handicap, et ainsi leur permettre de profiter pleinement de ses contenus digitaux, Sofinco a déployé deux innovations sur ses sites Sofinco.fr et Agilauto.fr.

La première innovation, avec l'application Acceo, permet aux personnes sourdes ou malentendantes d'être mises en relation avec un conseiller. Le client choisit son mode de communication parmi la Transcription Instantanée de la Parole (TIP), la visio-interprétation en Langue des Signes Française (LSF) ou le visio-codage en Langue française Parlée Complétée (LfPC).

La deuxième innovation, avec la start-up Contentsquare, s'adresse aux personnes malvoyantes et aux internautes ayant des problèmes visuels. Elle permet l'adaptation sur-mesure de l'apparence du site à travers des ajustements textuels ou d'affichage (taille, couleurs, luminosité, etc.).

Ces deux innovations illustrent l'engagement de Sofinco à proposer à tous ses clients une expérience de ses services en ligne la plus inclusive possible.

L'automatisation des contrôles de justificatifs pour une expérience optimale

La demande de crédit est un processus très réglementé et nécessite une extrême vigilance ainsi que beaucoup de rigueur pour protéger le client. C'est pourquoi lui sont demandés des documents justifiant de son identité et de sa solvabilité au cours du processus d'octroi de crédit.

Pour accélérer le traitement du dossier client et fluidifier son parcours, Sofinco a déployé des solutions de contrôle automatisé des pièces justificatives. Résultat : le client profite ainsi d'une expérience optimale et se prémunit contre l'usurpation d'identité.

« En offrant des parcours digitaux efficaces, fluides, adaptés et sécurisés, ces solutions améliorent l'expérience de nos clients et donc leur satisfaction. Elles s'inscrivent dans les Projets Client et Sociétal de notre entreprise et incarnent notre approche "Sofinco for Good, la promesse d'un progrès partagé", ainsi que notre raison d'être, "Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société", déclare Ophélie Robin, Responsable de la Transformation digitale et de l'Innovation de Sofinco. Sofinco.fr a d'ailleurs été élu "Meilleur parcours client" par le Benchmark UX Finance 2021 de Google, saluant ainsi la pertinence de nos innovations et l'expertise de nos équipes. »

Service presse de Sofinco et CA Consumer Finance : +33 (0)1 87 38 11 81 - presse@ca-cf.fr

À propos de Sofinco

Sofinco est, en France, la marque commerciale de Crédit Agricole Consumer Finance, filiale de crédit à la consommation de Crédit Agricole S.A. qui distribue une gamme étendue de crédits aux particuliers et de services associés sur l'ensemble des canaux de distribution : vente directe, financement sur le lieu de vente (automobile et 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), qui s'inscrivent dans son projet « Sofinco for Good, la promesse d'un progrès partagé ». Le Benchmark UX Finance 2021 de Google a attribué à Sofinco.fr le titre de « Meilleur parcours client ». En 2020, Sofinco a financé 1,8 million de projets de consommation.

Pour en savoir plus : www.sofinco.fr