**Credit Agricole rozwija sieć placówek bezgotówkowych**

**Bank Credit Agricole zakończył testy obsługi klientów w swoich placówkach bez obsługi gotówkowej i zdecydował o rozszerzeniu tego modelu na całą sieć sprzedaży. Do końca roku powstanie 30 oddziałów cashless. Klienci mogą w nich wykonywać transakcje samodzielnie, a doradcy mają więcej czasu na rozmowy i przygotowywanie spersonalizowanych ofert.**

Placówki bez gotówki Credit Agricole testował od czerwca zeszłego roku w czterech miastach: Warszawie, Łodzi, Bielsku-Białej i Gliwicach. W nowym modelu nie ma stanowisk obsługi kasowej, a doradcy nie przyjmują, ani nie wypłacają gotówki. Placówki są natomiast wyposażone w bankomaty i wpłatomaty, w których klienci mogą wykonywać proste transakcje samodzielnie. Dzięki temu doradcy bankowi mają więcej czasu na rozmowę i dokładne badanie potrzeb klientów, albo na załatwianie bardziej skomplikowanych spraw. Mają też czas na wyjaśnianie klientom, jak bezpiecznie korzystać z narzędzi bankowości elektronicznej i mobilnej.

- Rozwój sieci placówek cashless, to nasza odpowiedź na zmiany w sposobie korzystania z finansów przez klientów banków. Coraz więcej osób aktywnie korzysta z bezgotówkowych form płatności, a proste operacje bankowe wykonuje samodzielnie: czy to we wpłatomatach, czy w urządzeniach mobilnych. Chcemy więc zaoferować wartość, jakiej nie da się przenieść do Internetu, czyli rozmowę twarzą w twarz z doświadczonym doradcą, który potrafi rozpoznać potrzeby klienta i znaleźć dla niego najlepsze rozwiązania – wyjaśnia Katarzyna Tomczyk-Czykier, dyrektor zarządzający w obszarze channel excellence and omnichannel orchestration.

Kanały zdalne cieszą się coraz większą popularnością wśród klientów banków. Z danych branżowego portalu PR News wynika, że na koniec 2020 r. z bankowości elektronicznej aktywnie korzystało 19,6 mln klientów. Niemniej praktyka pokazuje, że wiele osób boi się wykonywać bardziej skomplikowane operacje w bankowości internetowej lub mobilnej, z obawy przed popełnieniem błędu, albo z powodu braku zaufania do bezpieczeństwa operacji wykonywanych samodzielnie. Dlatego, w nowych, bezgotówkowych oddziałach Credit Agricole, doradcy zostali wyposażeni w tablety, na których pokażą klientom funkcjonalności serwisów i wyjaśnią krok po kroku, jak wykonywać poszczególne operacje.

- Jesteśmy nowoczesnym bankiem skupionym na ludziach i zawsze staramy się wychodzić naprzeciw ich potrzebom. Jeśli więc widzimy, że ktoś nie czuje się komfortowo korzystając z e-banku lub z aplikacji mobilnej, to chętnie pomagamy i krok po kroku wyjaśniamy jak działają te narzędzia. Klienci naprawdę to doceniają – mówi Edyta Boguszewska, dyrektor placówki w Warszawie, przy ul. Świętokrzyskiej.

Wszystkie placówki bezgotówkowe aranżowane są według nowego wystroju, opracowanego na podstawie opinii klientów i pracowników. Kluczowym elementem wystroju są wygodne kanapy przy stanowiskach obsługi, których wysokie oparcia tłumią rozmowy klienta z doradcą i nie pozwalają nikomu zaglądać przez ramię. Są też zamykane, szklane boksy do dłuższych rozmów i przestronna poczekalnia z siedziskami dla klientów. Wszystkie meble i elementy wykończenia wnętrza wykonane zostały z materiałów przyjaznych środowisku. Wystrój dopełnia dyskretne oświetlenie i delikatna muzyka tląca się z głośników.

Warto dodać, że we wszystkich placówkach Credit Agricole, a także w Contact Center banku, niesłyszący klienci mogą porozumiewać się z obsługą przy pomocy systemu zdalnego tłumaczenia języka migowego Migam. W 20 placówkach w największych miastach Polski zainstalowane zostały także pętle indukcyjne, ułatwiające kontakt z doradcą osobom korzystającym z aparatów słuchowych.