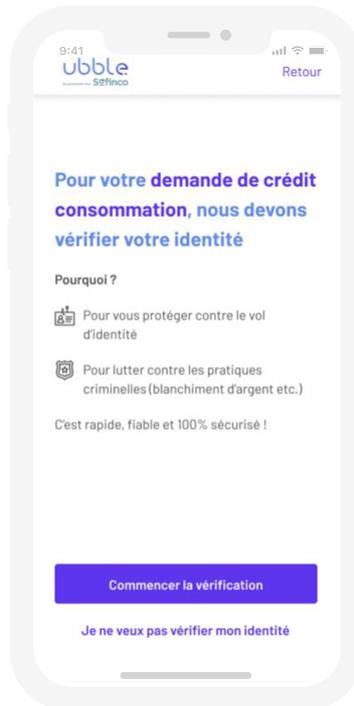


Améliorer les parcours digitaux tout en protégeant les clients

Sofinco est un des leaders français du crédit à la consommation. L'entreprise propose une gamme étendue de produits et services : prêts personnels, rachats de créances, crédits renouvelables adossés ou non à une carte bancaire, mais aussi des services comme l'assurance, la location, et les extensions de garanties.



“Nous sommes ravis des résultats d’ubble. C’est pourquoi nous avons décidé d’étendre l’utilisation de la solution, sur un volume de flux trois fois supérieur. Nous continuerons de brancher ubble à nos différents parcours à mesure que les performances se confirment”.

Ophélie Robin

Responsable de la Transformation digitale de Crédit Agricole Consumer Finance Sofinco

Le contexte

Fin 2019, ubble participe au concours “100% Compliance” lancé par le Crédit Agricole et le Village by CA. L'équipe pitch devant les directions conformité du groupe. Suite à cela, la marque Sofinco décide de tester la solution, pour passer rapidement en production.

Les enjeux

La demande de crédit est un processus très réglementé qui nécessite une extrême vigilance et beaucoup de rigueur pour protéger le client. Une étape consiste à fournir des justificatifs pour prouver son identité et sa solvabilité. Cela peut créer de la friction et altérer l'expérience client.

La réglementation, avec la transposition en droit français de la LCB-FT 5* introduit simultanément une simplification sur les justificatifs demandés.

“Le parcours d’entrée en relation est central pour le crédit à la consommation et nous souhaitons optimiser l’existant. Nous étions très séduits par la promesse d’ubble : avoir une expérience utilisateur fluide et sécurisée. Avec 3 objectifs en tête : renforcer la sécurité du parcours, être conforme et transformer les prospects en clients.”

Ophélie Robin

*Loi Contre le Blanchiment d'Argent et le Financement du Terrorisme

Les résultats

sur les parcours où ubble intervient.*



Baisse drastique des tentatives de malversation



Augmentation des conversions mobiles

*Bilan à 8 mois, nous contacter pour plus de détails

La solution

Le projet a été mis en place en 3 mois. ubble a été branché sur une partie du flux de Sofinco, l'autre partie continuant via le parcours habituel. Cela a permis aux équipes de comparer les deux parcours d'entrée en relation.

Au total, plus de 11.000 clients Sofinco ont été évalués sur la période de test. 78% d'entre eux sont allés au bout du parcours de vérification implémenté par ubble.



Ophélie Robin

70% des utilisateurs étant allés au bout de la vérification ubble ont obtenu une réponse exploitable, c'est-à-dire que le dossier est déclaré valide ou invalide. Ce taux est supérieur à 80% sur mobile.

"Dans ce contexte d'évolution de la réglementation, ubble nous a permis de fluidifier de nombreuses étapes du parcours de nos clients. Cela optimise le processus tout en restant simple et pédagogique pour nos utilisateurs".

Que retenir de l'expérience de Sofinco ?

"Après 8 mois de POC, nous avons fait le bilan de l'intégration d'ubble. Le parcours sur lequel ubble intervient avait un meilleur taux de conversion de nos prospects en clients que notre parcours habituel. La promesse était jolie sur le papier, elle s'est confirmée en pratique !"

Ophelie Robin



Protéger nos clients est aussi une opportunité de **simplification du parcours** client et d'amélioration de la capacité de conversion.



Tester c'est gagner. Pour commencer, l'idée est de tester sur des portions limitées du flux et de comparer ensuite les résultats des différents parcours.



Définir les KPIs de succès pour mesurer les résultats. Cela doit être anticipé dans le design du parcours, en amont du lancement du projet.



Ils nous font confiance



Une question ? Une rencontre ?

Contactez-nous