

Luxembourg, le 12 février 2020

Spuerkeess prépare l'avenir

Spuerkeess accompagne l'évolution des habitudes bancaires de ses clients et développe ses activités et son dispositif commercial dans le cadre d'un environnement en pleine mutation.

La stratégie « nouvelle proximité » de Spuerkeess repose sur un ensemble de mesures permettant aux agences de répondre au mieux à la demande croissante des clients en matière de conseil et de proximité, tout en y maintenant un niveau de service élevé pour les opérations bancaires de base. La nouvelle stratégie tient compte du fait que la majorité des clients, tous âges confondus, utilisent désormais, et de manière croissante, prioritairement les services digitaux pour leurs opérations courantes alors qu'ils continuent à privilégier le contact personnel pour toute activité de conseil, notamment en matière de crédit et de placement. Spuerkeess continue à investir dans son réseau d'agences et ses services digitaux, tout en respectant les besoins et le changement des habitudes des clients.

Lancement d'une nouvelle agence : Spuerkeess Direct

Spuerkeess Direct est un centre de compétence joignable exclusivement via téléphone et canaux digitaux, avec des agents spécialement formés pour assurer une qualité et une rapidité de service à la hauteur des attentes d'une clientèle exigeante à la recherche d'un service personnel et efficace sans devoir se déplacer. Spuerkeess Direct offre les mêmes services qu'une agence normale, ceci à des horaires étendus du lundi au vendredi de 7h00 à 19h00.

Les clients pourront facilement interagir en direct avec Spuerkeess depuis leur domicile, leur lieu de travail ou encore leur destination de vacances.

Spuerkeess Direct est joignable via un numéro de téléphone unique (+352) 4015-1 ou via email à spuerkeessdirect@spuerkeess.lu.

Innovation et développement de nos services digitaux

Spuerkeess tient à offrir des services à la pointe de la technologie répondant aux besoins des clients et est la banque de proximité par excellence au Grand-Duché de Luxembourg. Nos clients sont demandeurs de solutions innovantes et ils les adoptent rapidement comme le démontre le succès récent du lancement d'Apple Pay ou encore la digitalisation complète du prêt personnel. Spuerkeess est également la première banque de la place à offrir la gestion de comptes d'autres établissements financiers à travers sa plateforme online banking S-Net, laquelle permet aussi la souscription, à travers son store digital, d'une multitude de produits comme le compte courant, les cartes de paiement, le compte d'épargne, respectivement les packages bancaires Zebra.

De nouveaux projets d'extension de l'offre digitale et d'optimisation des services existants sont en développement et font partie intégrante de notre stratégie de proximité.

Modernisation du réseau des agences

Le succès continu des solutions bancaires digitales va de pair avec un recul de la demande pour des services bancaires de base en agence. En revanche, la demande pour les activités de conseil a tendance à s'orienter vers les agglomérations et les pôles concentrant l'emploi.

Pour faire correspondre l'offre en matière de conseil aux habitudes et contraintes de nos clients, la disponibilité de nos agences sera davantage élargie à partir de fin mars. Ainsi toutes nos agences seront ouvertes en continu de 9h00 à 17h00 et, parallèlement, une vingtaine d'agences, y compris l'ensemble de nos centres financiers, peuvent assurer une disponibilité étendue le matin à partir de 7h00 et en soirée jusqu'à 19h00 sur base de rendez-vous avec nos conseillers spécialisés.

Dans ce contexte, Spuerkeess poursuivra son programme d'investissement dans son réseau des agences avec des ouvertures ciblées de nouvelles implantations, comme récemment la nouvelle Agence Cloche d'Or, et d'importants travaux de rénovation, comme sur les sites de Bonnevoie, de Bettembourg et de Merl/Belair. Sur les derniers 36 mois, Spuerkeess a ainsi modernisé 16 agences et 5 suivront sur les 12 mois à venir. Par ailleurs, Spuerkeess investira dans une nouvelle agence sur le site Opkorn, qui concentrera courant 2022 les agences de Differdange et de Niederkorn.

Après analyse de la fréquentation de son réseau des agences, Spuerkeess a retenu 11 sites qui fusionneront avec les agences les plus proches avec effet au 27 mars 2020. Les agences en question sont Belle-Etoile, Bridel, Colmar-Berg, Esch-Lallange, Hosingen, Larochette, Pommerloch, Réiserbann, Wasserbillig, Rumelange et Rodange. Cette dernière ne sera fusionnée qu'au 2^e semestre 2020 après la rénovation de l'agence Pétange. Tous les clients concernés par la fusion seront informés préalablement de leur nouvelle agence d'accueil, respectivement pourront s'orienter vers l'agence de leur choix.

Spuerkeess continuera à offrir le réseau bancaire le plus dense du pays et nos agences resteront un pilier fondamental de notre stratégie de proximité. Ainsi Spuerkeess est présente dans toutes les grandes agglomérations et examine les opportunités d'étendre la tournée de l'Agence Mobile, ce qui permettra en outre de maintenir notre présence sur les régions à plus faible densité bancaire. Spuerkeess Direct complète cette disponibilité en permettant une interaction avec la banque sans déplacement physique.

A PROPOS DE SPUERKEESS

Depuis sa fondation en 1856, Spuerkeess a comme unique propriétaire l'Etat luxembourgeois. Les missions statutaires de la Banque consistent à promouvoir l'épargne, à faciliter l'accès au logement et à soutenir le développement de l'économie nationale.

Aujourd'hui, Spuerkeess est à la fois le leader des marchés 'retail banking' et PME domestiques et est une banque universelle et systémique, reconnue bien au-delà des frontières du Grand-Duché de Luxembourg.

Les agences de rating internationales lui ont décerné les notations AA+ (Standard & Poor's) respectivement Aa2 (Long term Deposit Rating, Moody's). Le magazine Global Finance classe Spuerkeess parmi les banques les plus sûres au monde et la reconnaît depuis de longues années grâce au « Safest Bank Award – Luxembourg ».

Pour en savoir plus : www.spuerkeess.lu