



COMMUNIQUÉ DE PRESSE – 8 NOVEMBRE 2024

## La Banque Delubac & Cie obtient la marque de garantie « AFRC Relation client 100 % France »



Fondée en 1924, la Banque Delubac & Cie est une institution financière indépendante. Audacieuse dans ses stratégies de développement et en réinvention permanente, elle s'oriente vers des métiers de niche à forte valeur ajoutée, avec un souci constant d'être au plus proche de ses clients. Son siège social est toujours situé en Ardèche, là où la Banque est née. Ce site héberge notamment les équipes du service client.

L'obtention des marques de garantie « AFRC Relation Client 100 % France » et « Service France Garanti »\* (regroupées sous la marque de garantie « AFRC Relation Client 100 % France ») vient souligner l'engagement de la Banque Delubac & Cie en matière de proximité vis-à-vis de ses clients.

Cette marque de garantie assure que :

- 100 % de la prestation Relation Client à distance en front et en back office (incluant les prestations d'avant-vente, vente et après-vente) **doit être réalisée en France** et est **soumise à un contrat de travail de droit français** ;
- 100 % de la main d'œuvre concourant à la réalisation de la prestation de contact client, qu'elle soit internalisée ou sous-traitée (sans quota, ni exclusion) est **soumise à des contrats de travail de droit français**.

\* AFNOR Cert. 111146 et AFNOR Cert. 11117

### Nos engagements

Nous plaçons la satisfaction de nos clients au cœur de nos préoccupations. Nos équipes du Service Relation Clientèle sont formées, à l'écoute et engagées à offrir un service de qualité. Cet engagement à servir nos clients avec rigueur et dévouement reflète notre volonté d'établir une relation de confiance durable.

En intégrant nos équipes de Service Relation Clientèle au cœur de nos équipes de back office, nous garantissons des délais de réponse réduits et un service accessible et réactif. Cette proximité permet à nos clients de bénéficier d'un suivi personnalisé et d'une communication fluide.

## Chiffres clés 2023

**1 212**

volume des **dossiers**  
traités

**1 403**

**appels** reçus

**81 %**

de réponses à des dossiers de  
réclamation apportées sous  
**10 jours**

**6 minutes**

durée moyenne d'un **appel**

### Contact presse :

[relationspresse@delubac.fr](mailto:relationspresse@delubac.fr)

LP Conseils - Laurent Payet - 01 53 26 42 10 - 06 89 95 48 87 -

[laurent@lp-conseils.com](mailto:laurent@lp-conseils.com)

### À propos de la Banque Delubac & Cie

La Banque Delubac & Cie, fondée en 1924, est l'une des dernières institutions familiales 100 % françaises. Employant plus de 350 collaborateurs, elle est présente en France et outremer sur 15 sites dont le siège social historique situé en Ardèche. Son indépendance lui permet une stratégie de développement audacieuse et une réelle liberté de proposition. Elle est la 1<sup>ère</sup> banque française enregistrée en tant que Prestataire de Services sur Actifs Numériques. Depuis plus d'un siècle, elle relève les défis de ses clients en développant des expertises pointues et atypiques. Elle les accompagne dans leurs situations de vie professionnelle et privée même complexes avec des conseils sur mesure et une relation en direct pour plus de réactivité. Sa signature « Experts et Indépendants » reflète son ADN de liberté, singularité, pugnacité pour un service sur-mesure, et sa tradition : oser pour ses clients.

Siteweb : <https://www.delubac.com>

Linkedin : <https://www.linkedin.com/company/delubac/>

