

# La banque en ligne Monabanq remporte le concours « Elu Service Client de l'Année 2024 »

Pour la septième année de suite, Monabanq remporte le concours « Elu Service Client de l'Année » et confirme sa place de leader au niveau de la relation client.

Villeneuve d'Ascq, le 17 novembre 2023

## ► Monabanq : sept fois vainqueur du concours Elu Service Client de l'Année



Sept à la suite ! Monabanq remporte le concours « Elu Service Client de l'Année 2024 » pour la septième fois de suite. La banque en ligne Monabanq peut compter sur un service client haut de gamme, dont l'empathie et la considération sont des leviers importants de satisfaction. Etre client chez Monabanq, c'est l'assurance de vivre une expérience client unique. « *Aujourd'hui, attendre d'une banque un service client avec une qualité de service irréprochable est une exigence légitime. Remporter sept fois de suite le concours « Elu Service Client de l'Année » est un gage de*

*crédibilité. Depuis 2018, nous sommes reconnus comme le meilleur service client dans la catégorie banque en ligne. Cela montre qu'être client chez Monabanq, c'est la certitude d'avoir la présence d'un humain à chaque contact et derrière chaque décision. La proximité et la bienveillance sont des garanties »*, explique Alain Colin, Directeur Général de Monabanq.

## ► Monabanq : des valeurs et du sens

Comme la banque, qui signe les gens avant l'argent, considère que chaque client est unique, peu important ses revenus et la raison de son appel, chaque client est traité de la même manière, sans aucune différence et surtout sans limite de temps. Cela veut dire que le conseiller prend le temps nécessaire pour répondre à la demande d'un client. Aussi, les conseillers, basés dans le nord de la France, ne sont pas commissionnés quand ils accompagnent et proposent des services et produits à leurs clients. Cela leur permet notamment de donner un peu plus de sens à leur mission. Cette année, Monabanq a aussi placé ce concours « Elu Service Client de l'Année » sous le signe de la solidarité afin de soutenir des associations. Durant l'ensemble des évaluations, la mobilisation des collaborateurs a notamment permis de récolter des dons en faveur **des associations Les Clowns de l'Espoir, The Sea Cleaner, Handicap International et enfin SOS Villages d'Enfants.**

## ► Monabanq : qualité et rapidité dans les réponses

Créée en 2007, l'Election du Service Client de l'Année est un événement indépendant qui propose aux entreprises d'apprécier la qualité de leur service client. Plus de 200 tests « clients mystères » sont réalisés pour évaluer relationnel, disponibilité et qualité de la relation client sur l'ensemble des

canaux de contact. Preuve que Monabanq innove et travaille constamment pour maintenir une qualité de service haut-de-gamme, la banque en ligne est en progression, par rapport à l'année 2023, sur quasiment tous les critères de sélection du concours.



*« Garantir une relation de qualité est un challenge quotidien. L'amélioration continue est essentielle. Nous sommes en veille en permanence. Nous devons rester à l'écoute de nos clients et de nos collaborateurs. Cela passe non seulement par de l'accompagnement, mais surtout en s'impliquant tout au long du parcours clients »,* ajoute Alain Colin, Directeur Général de Monabanq. *« Chaque jour, nos équipes mettent en avant notre savoir-faire unique pour offrir la meilleure expérience aux clients et prospects. Bravo à nos collaborateurs de maintenir cette relation de qualité dans le temps et de tout mettre en œuvre pour satisfaire nos clients au quotidien »,* conclut Alain Colin.

### ► **Monabanq : une aventure collective au service des clients**

Chez Monabanq, chaque collaborateur vit une aventure au service du client. Pour relever ce défi chaque jour, la symétrie des attentions prend tout son sens. En effet, la banque **prend soin de ses collaborateurs comme elle prend soin de ses clients**. Chaque collaborateur vit donc une expérience unique pour qu'à son tour, il puisse faire vivre une expérience client unique qui engage, fidélise et fait la différence. Un collaborateur épanoui dans son activité, a plus de facilité à atteindre ses objectifs voire même de les dépasser. Et cela se ressent forcément auprès des clients.

### ► **A propos de Monabanq**

Créée en octobre 2006, Monabanq propose aux particuliers une gamme complète de produits et de services bancaires et d'assurances (comptes bancaires, crédits, épargne et assurance-vie, assurances, bourse). Son service client est basé au siège, à Villeneuve d'Ascq, dans les Hauts-de-France. Première banque en ligne accessible sans condition de revenus, elle signe « Les gens avant l'argent » depuis 2015 et a remporté le concours « Elu Service Client de l'Année » 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 et 2024. Monabanq est une filiale de Cofidis Group qui est détenu majoritairement par Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

### **Contact presse :**

**Franck Seguin : [franck.seguin@monabanq.com](mailto:franck.seguin@monabanq.com) / +33 6 72 04 23 20**

**Plus d'informations sur notre [espace presse](#)**