

# La banque en ligne Monabanq remporte le concours « Elu Service Client de l'Année 2023 »

Pour la sixième année de suite, Monabanq remporte le concours « Elu Service Client de l'Année » et confirme sa place de leader et son savoir-faire en matière de relation client.

Villeneuve d'Ascq le 18 novembre 2022

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



Et de six ! Pour la sixième année de suite, Monabanq remporte le concours « Elu Service Client de l'Année » dans la catégorie banque en ligne. S'inscrire dans la durée est un véritable gage de crédibilité et de confiance en termes d'expérience client. C'est la preuve que Monabanq a toujours placé la personnalisation et l'humain au cœur de sa stratégie. Mail, tchat, site internet, téléphone, réseaux sociaux : peu importe le canal de contact, Monabanq a toujours misé sur la proximité pour

construire et conserver une relation privilégiée avec ses clients. *« Au quotidien, nos équipes œuvrent pour offrir la meilleure expérience aux clients et futurs clients et faire valoir notre savoir-faire unique de conjuguer excellence relationnelle et digitale. Etre client Monabanq, c'est l'assurance d'être accompagné et considéré avec bienveillance. Bravo à nos collaborateurs de construire cette relation de qualité dans la durée et merci à nos clients pour leur confiance »*, se réjouit Alain Colin, Directeur Général de Monabanq.

## ► Monabanq : un site internet accessible et intuitif

Pour maintenir constamment une qualité de service haut de gamme, Monabanq s'appuie notamment sur l'excellence de son site internet. *« L'ergonomie et l'accessibilité, la qualité de la réponse et de service, ainsi que la fluidité de la navigation sont autant d'éléments qui permettent à notre site internet de faire la différence. Les tests réalisés sur le site internet ont permis à Monabanq d'obtenir une note de 19,28 sur 20, ce qui est excellent. Plus moderne et plus intuitif, notre Espace Client offre à nos clients la possibilité de vivre une expérience bancaire unique, toujours plus agréable et fidèle à leurs habitudes »*, exprime pour sa part Amandine Montac, Directrice Marketing et Développement Commercial de Monabanq.

Les autres tests « clients mystères » de ce concours, destinés à évaluer le relationnel, la disponibilité et la qualité de la relation client sur l'ensemble des canaux de contact, permettent à Monabanq de garantir des temps de traitement courts : un délai moyen de réponse de **38 secondes sur chat, 50 minutes sur Facebook, 1h55 par email et 98% des appels décrochés en moins de 5 sonneries ou 20 secondes.**

### ► **Monabanq : des conseillers non commissionnés au service des clients**

Garantir une expérience client de qualité impose également de mobiliser les collaborateurs au quotidien. Chez Monabanq, banque labélisée Great Place To Work, qui garantit la qualité de vie au travail, la symétrie des attentions est une réalité. En effet, **la banque en ligne 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. Cette symétrie des attentions renvoie Monabanq à sa préoccupation unique : le client. *« Le conseiller est devenu un véritable partenaire avec lequel le client attend d'avoir une relation privilégiée, unique et authentique. Nous devons accompagner nos clients sur le plan humain et digital pour répondre présent dans leurs moments de vie et leur permettre de faire des choix éclairés. D'ailleurs, chez Monabanq, les conseillers ne sont pas commissionnés quand ils orientent ou proposent un produit aux clients »*, ajoute Alain Colin.

### ► **Monabanq : innover et continuer à s'adapter**

Banque à la fois humaine et digitale, Monabanq travaille de manière continue sur de nombreux projets qui visent à simplifier et améliorer l'expérience client, tant au niveau des parcours digitaux que de l'accompagnement avec un conseiller. *« Nous devons rester en veille et continuer d'innover. On l'a aussi vu ces derniers temps, nous devons continuer à avoir la capacité de nous adapter, même rapidement, pour assurer une parfaite continuité de notre service client. Il faut satisfaire l'exigence des clients, le tout dans des délais de plus en plus courts »*, conclut le Directeur Général de Monabanq.

### ► **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 et 2023. 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](#)**

