

#RelationClient | #BanqueEnLigne

Monabanq élue Service Client de l'Année pour la 9^e fois consécutive : Une distinction qui consacre une relation humaine, engagée et solidaire

Pour la 9^e année consécutive, Monabanq est élue Service Client de l'Année* dans la catégorie Banque en ligne pour les particuliers. Une récompense qui confirme la promesse de la banque : offrir une relation humaine, engagée et sincère. Cette distinction résultant de tests clients mystères témoigne de la réalité de l'engagement de la banque pour un service de très haute qualité et sa proximité avec ses clients. Fidèle à son esprit audacieux, Monabanq continue de faire bouger les lignes d'une banque en ligne plus humaine, plus utile et plus proche de la vie réelle.

Une excellence portée par un engagement humain et collectif

Chez Monabanq, la qualité du service client repose sur une conviction forte : « Les gens avant l'argent ». Les conseillers, basés au siège à Villeneuve d'Ascq dans les Hauts-de-France, incarnent au quotidien les valeurs de la marque - engagée, humaine, positive et audacieuse - en offrant un accompagnement personnalisé, sans limite de durée et sans objectif de vente. Grâce à cette approche, Monabanq confirme sa différence : une banque 100 % en ligne, et 100 % humaine.

« Cette distinction est avant tout celle de nos équipes. Leur écoute, leur empathie et leur engagement quotidien prouvent qu'une banque en ligne peut allier performance et humanité. Ces résultats confirment la force d'un modèle fondé sur la simplicité, la réactivité humaine, la fiabilité et la facilité — quatre principes d'action qui guident chaque interaction entre Monabanq et ses clients. » **Grégory Delsinne , Directeur de la relation et de l'expérience client Monabanq**

Des résultats qui confirment la performance du modèle humain et en ligne

Cette année encore, les résultats du concours Élu Service Client de l'Année témoignent de la qualité reconnue de la relation entre Monabanq et ses clients. Avec une note globale en hausse, la marque dépasse largement la moyenne de sa catégorie et la moyenne nationale des participants. Ce résultat confirme la pertinence d'un modèle fondé sur l'écoute, la simplicité et la fiabilité.

Monabanq affiche une performance homogène sur l'ensemble des canaux, preuve de la solidité de son modèle 100 % humain et 100 % en ligne : rapidité de réponse au téléphone, efficacité du traitement des e-mails, navigation fluide sur le site Internet et forte progression du service chat, reflet de la réactivité et de la disponibilité de ses conseillers.

Cette année encore, les résultats du concours #ESDA témoignent de la qualité reconnue de la relation entre Monabanq et ses clients

Un concours solidaire pour animer le collectif

Pour fédérer et donner un autre sens à cette 9^{ème} participation, Monabanq a choisi d'y associer une dimension solidaire. Grâce à la mobilisation des collaborateurs, près de 6500 € ont été reversés à 13 associations choisies pour leur ancrage territorial et leur cohérence avec les engagements de la banque en partenariat avec la start-up à mission Be Cause, qui propose des « cadons », cartes-cadeaux solidaires permettant de soutenir des associations locales : SOLFA • Les Clowns de l'Espoir • Le Valdocco • Petites Mains Grand Cœur • Chico Mendès • Mon Bonnet Rose • Chemin d'Écoles • Cœur de Forêt • Ludopital • Les Enfants de la Balle • Utopia 56 • Dunkerque Clean Up • La Cravate Solidaire.

« Ce challenge solidaire illustre parfaitement notre vision : être une banque qui facilite la vie, qui agit concrètement et qui relie les réussites individuelles à un impact collectif. » **Grégory Delsinne , Directeur de la relation et de l'expérience client Monabanq**

À propos de Monabanq, www.monabanq.com

Créée en octobre 2006, Monabanq propose aux particuliers une gamme complète de produits et services bancaires et d'assurances (comptes bancaires, crédits, épargne, assurance-vie, assurances, bourse). Son service client, basé au siège à Villeneuve d'Ascq dans les Hauts-de-France, incarne l'engagement de proximité de la banque. Depuis 2024, Monabanq est devenue entreprise à mission, affirmant encore davantage sa vision d'une banque engagée pour le bien commun. Première banque en ligne accessible sans condition de revenus, elle défend depuis 2015 sa signature « Les gens avant l'argent » et détient le prix « Service Client de l'Année » depuis 9 ans. Monabanq est une filiale de Cofidis Group, détenue à 100% par Crédit Mutuel Alliance Fédérale. <https://www.monabanq.com/>

Contact presse - Agence Mot Compte Double

Margot Dillies – 06 77 34 27 71 – mdillies@motcomptedouble.fr
France Thebault - 06 78 65 93 34 - fthebault@motcomptedouble.fr