

## Monabanq « Elu Service Client de l'Année 2019 » : la preuve par deux !



Pour la seconde fois de suite, Monabanq remporte le concours « Elu Service Client de l'Année » dans la catégorie « Banque en ligne ».

Villeneuve d'Ascq, le 18 octobre 2018

### ► Monabanq, la preuve par deux !

Et de deux ! Monabanq remporte le Prix « Elu Service Client de l'Année 2019 » dans la catégorie « Banque en ligne ». Déjà primée en 2018, Monabanq se démarque, cette année encore, pour l'excellence de sa relation client. Dans un marché de la banque en ligne en pleine évolution, cette performance souligne le savoir-faire historique de Monabanq et la capacité d'adaptation de son service client, exclusivement établi en France depuis sa création en 2006. *« Nous sommes très fiers de cette récompense. Cette deuxième victoire de suite conforte Monabanq dans sa conviction de placer la satisfaction de ses clients au cœur de ses actions »,* se réjouit Alain Colin, Directeur Général de Monabanq. *« Cette réussite repose sur un niveau d'exigence élevé, chaque jour, à chaque demande, tout au long de l'année, et pas uniquement sur la durée de ce concours. Cette victoire confirme une nouvelle fois notre promesse de marque « les gens avant l'argent »».*

### ► Une relation de proximité avec le client

Désireuse de mesurer la satisfaction de ses clients et de se confronter aux résultats des autres banques en ligne, Monabanq participe au concours « Elu Service Client de l'Année », basé sur le principe du client mystère avec une série de tests sur une période de trois mois. Que ce soit par mail, téléphone, chat, sur son site ou à travers les réseaux sociaux, cette réélection récompense Monabanq pour son travail de fond et la relation de confiance entretenue avec ses clients : écoute, fluidité, disponibilité, amabilité, pertinence des réponses apportées, et réactivité. *« À l'ère de la*



*banque mobile et digitale, nos équipes œuvrent au quotidien, avec un service client de qualité, pour maintenir cette relation de proximité avec nos clients en tenant compte de leurs usages, de leurs priorités, et de leurs besoins », ajoute Alain Colin.*

#### ► **La signature électronique et une nouvelle application mobile**

En phase avec les nouveaux modes d'interactions digitaux et le besoin de rapidité des échanges, Monabanq s'adapte en permanence aux nouvelles attentes, à l'image de la signature électronique, également possible pour souscrire un crédit. Cette évolution permet un gain de temps et une prise d'effet immédiat du contrat pour le client, mais elle offre également un caractère écologique et économique, notamment en termes d'impressions, de photocopies, et de frais postaux. Autre bonne nouvelle : Monabanq a sorti hier sa nouvelle application mobile. Avec un design moderne et une navigation repensée pour simplifier la vie du client, la nouvelle appli Monabanq permet à son utilisateur d'avoir en permanence sa banque sur lui, avec un maximum de fonctionnalités s'il souhaite consulter et piloter ses comptes à distances, gérer et modifier les plafonds de ses cartes bancaires en temps réel, bloquer immédiatement et temporairement les paiements sur internet puis de les débloquer quand il le veut.

#### ► **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 » en 2018 et 2019. Monabanq est une filiale du Groupe Cofidis Participations qui est détenu majoritairement par la Banque Fédérative du Crédit Mutuel.*

#### **Contact presse :**

**Franck Seguin : [franck.seguin@monabanq.com](mailto:franck.seguin@monabanq.com) / 03 20 18 94 34**

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