

## Monabanq « Élu Service Client de l'Année 2018 »

Villeneuve d'Ascq, le 19 octobre 2017

**Monabanq remporte le Prix « Élu Service Client de l'Année 2018 » dans la catégorie « Banque en ligne ». Primée pour la première fois, Monabanq est distinguée pour l'excellence de sa relation client.**

**« Les gens avant l'argent », promesse tenue !**

Cette récompense illustre la volonté de Monabanq de proposer à ses clients une qualité de services remarquable et témoigne de l'engouement constant de Monabanq auprès de ses clients. *« Etre Élu Service Client de l'Année, c'est tenir notre promesse « les gens avant l'argent ». Chez Monabanq, la satisfaction client est une priorité. Ce prix/label d'excellence, obtenu avec la note de 18/20, est une grande fierté pour l'ensemble des collaborateurs Monabanq qui s'implique au quotidien pour offrir le meilleur service client »*, se félicite Alain Colin, Directeur Général de Monabanq.

Créé en 2007, le concours de l'Élection du Service Client de l'Année 2018 est l'occasion pour les entreprises d'apprécier la qualité de leur service client. Décerné par la société Viséo Customer Insights, ce prix récompense l'excellence de la relation client des entreprises dans 43 catégories. Téléphone, e-mails, site internet, chat et réseaux sociaux : les principaux points de contact à distance ont fait l'objet de plus de 200 tests « clients mystères » pour évaluer relationnel, disponibilité et qualité de la relation client.

Avec une note de 18 sur 20, Monabanq s'est hissée à la première place dans la catégorie « Banque en ligne ». Cette élection, gage de crédibilité et d'excellence auprès des professionnels et du grand public, renforce la volonté de Monabanq de placer la relation client au centre de ses préoccupations avec sa signature « Les gens avant l'argent ». Cette distinction concrétise également l'attachement des clients pour Monabanq, qui sont 92% à la recommander<sup>1</sup>.

### **Monabanq : le client au centre de toutes les attentions**

Preuve que le client a toujours été au cœur de son action : Monabanq a été la première banque en ligne à jouer la transparence en récoltant les avis clients puis en les publiant sur son site. Depuis sa création, Monabanq ne cesse de prendre en compte les besoins de ses clients, véritable levier de satisfaction et de fidélisation. La performance et la qualité du service client sont ainsi évaluées au quotidien. Des études de satisfaction clients sont fréquemment menées pour maintenir une qualité de service d'excellence.

Véritable pionnière de la banque en ligne, Monabanq a constamment innové depuis son lancement en 2006. De la carte bancaire qui épargne, à la remise du chèque électronique, en passant par le compte tout compris ou encore la Visa Premier sans condition de revenus...,

---

<sup>1</sup> Selon un baromètre avis clients réalisé en août 2017

Monabanq s'est toujours démarquée de la concurrence, guidée par sa volonté de faire passer « les gens avant l'argent ». En 2016, Monabanq est également devenue la première banque en ligne à rendre accessible un service aux personnes sourdes et malentendantes, en leur proposant de dialoguer par chat ou webcam, via un interprète en langue des signes.

## Monabanq propose des solutions personnalisées

Attentive aux nouveaux usages, Monabanq s'engage à faire évoluer l'expérience client selon les besoins émergents des clients : coachings gratuits pour optimiser ou maîtriser son budget, outils pour gérer ses comptes, aide à la déclaration d'impôt... Son programme relationnel inédit d'aide à la gestion budgétaire, « &vous by Monabanq » est en lien avec les attentes des



Français. Gratuit et ouvert à tous, « &vous by Monabanq » dispense des conseils et solutions personnalisés pour mieux gérer son budget. Location de biens entre particuliers pour arrondir ses fins de mois, réduction des frais bancaires à l'étranger que l'on soit en vacances en famille ou en voyage d'affaires, la reconversion professionnelle et ses impacts sur le budget personnel,... Ce programme s'adresse aux nouveaux travailleurs, consommateurs, voyageurs, avec des sujets ancrés dans leur quotidien.

## A propos de Monabanq

Créée en octobre 2006, et basée à Villeneuve d'Ascq dans les Hauts-de-France, 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). 1<sup>ère</sup> banque en ligne accessible sans condition de revenus, elle signe « Les gens avant l'argent » depuis 2015. Monabanq est une filiale du Groupe Cofidis Participations.

## Contact presse :

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