

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, 14 octobre 2016



La banque mobile Fortuneo une nouvelle fois élue « Service Client de l'Année* » dans la catégorie « Banque en ligne »

Pour la 4ème fois, la banque mobile Fortuneo s'est vue décerner la récompense « Élu Service Client de l'Année* » dans la catégorie « Banque en ligne » par Viséo Customer Insights, société organisatrice de l'élection. Viséo Customer Insights a réalisé 225 tests sur tous les points de contacts (téléphone, e-mails, web et réseaux sociaux) pour chacune des entreprises candidates issues de secteurs très variés. Le but est d'évaluer finement la qualité de la relation Clients proposée par les entreprises françaises.

Fortuneo prouve ainsi une nouvelle fois sa capacité à associer compétitivité tarifaire et excellence de la relation Clients, avec un excellent score global de 17,9 / 20.

Cette récompense vient concrétiser l'attachement des Clients pour Fortuneo, qui sont 9 sur 10 à la recommander⁽¹⁾.

> Fortuneo, la banque mobile qui offre le meilleur de la relation Clients

Chez Fortuneo, les nouvelles technologies permettent de multiplier les canaux de contacts avec les Clients (appels vocaux, chat, e-mails, SMS, réseaux sociaux, ...). La fréquence des échanges est ainsi accélérée, répondant aux attentes d'immédiateté des Clients.

Fortuneo s'appuie parfaitement sur ces technologies pour apporter des réponses rapides, complètes et personnalisées, offrant ainsi, encore cette année, le meilleur de la relation Clients.

> Fortuneo, la banque mobile au plus proche de ses Clients

Par téléphone, des équipes composées de conseillers experts sont disponibles 6j/7, jusqu'à 22h en semaine et 18h le samedi.

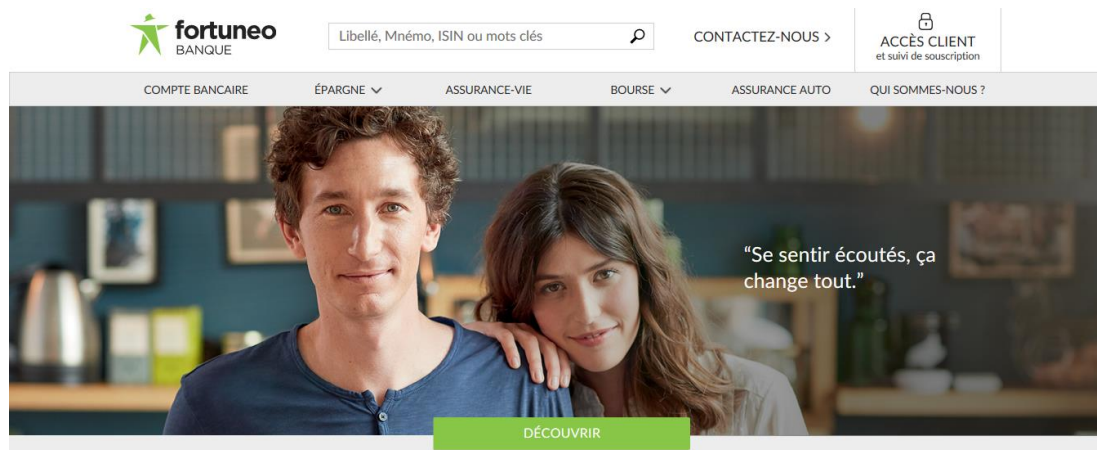
Sur le web, Fortuneo offre le site internet le plus rapide des banques en ligne⁽²⁾ et une interface très intuitive, facilitant ainsi l'accès à des contenus riches et pertinents.

Le chat en ligne et les réseaux sociaux permettent de répondre aux attentes d'immédiateté en proposant une très grande réactivité.

Sur le mobile, canal privilégié des clients, l'application propose les toutes dernières innovations technologiques.

Grégory Guermonprez – Directeur Fortuneo France.

« Fortuneo décroche la 1^{ère} place de sa catégorie. Être « Élu Service Client de l'Année 2017* » représente une véritable récompense du travail effectué par l'ensemble des équipes. Nous sommes d'autant plus fiers de l'avoir obtenu pour la 4^{ème} fois dans un contexte de fort développement de notre activité. Pour Fortuneo, la relation Clients constitue un facteur essentiel de différenciation et ce prix témoigne de notre volonté d'offrir le meilleur d'une relation digitale et humaine. »



A propos de Fortuneo

Chiffres clés :

Plus de 600 000 clients actifs en France, Belgique, Suisse et Luxembourg

Plus de 20 milliards d'euros d'encours

9 clients sur 10 recommandent Fortuneo⁽¹⁾

Palmarès Fortuneo :

- Trophée Qualiweb 2016 de la « Meilleure relation client on-line »⁽³⁾ dans la catégorie Banque-Finance – février 2016

- Fortuneo élue banque la moins chère par Le Point/Meilleurebanque.com⁽⁴⁾ – octobre 2015

Fortuneo appartient au **Crédit Mutuel Arkéa** : un acteur majeur de la bancassurance, présent dans l'ensemble métiers de la banque, de la finance et de l'assurance.

Retrouvez l'ensemble de l'actualité de Fortuneo sur le site Internet www.fortuneo.fr

Contact Presse

Agence Etycom

Aelya Noiret – a.noiret@etycom.fr – 06.52.03.13.47

(1) 92% des Clients ayant un compte bancaire chez Fortuneo, baromètre Fortuneo mené par CSA – mars 2016.

(2) DareBoost blog – juillet 2016

(3) Catégorie Banque-Finance, Trophée Qualiweb 2016, février 2016. Le Baromètre Qualiweb réalisé par l'institut d'études Cocardal Conseil couvre chaque année un très large panel représentatif de 370 entreprises sur 17 secteurs d'activité, testées par e-mails mystères (plus de 2500 messages adressés au total au cours du dernier trimestre 2015 et évalués sur une grille incluant environ 35 critères).

(4) Profil premium, source Le Point / Meilleurebanque.com, octobre 2015.

*Etude Inference Operations – Viséo CI – mai à juillet 2016 – Plus d'infos sur escda.fr.