



COMMUNIQUÉ

Pour la 8ème année consécutive, Monabanq est élue Service Client de l'Année!

Villeneuve d'Ascq, le 15 novembre 2024

Monabanq est récompensée pour l'excellence de sa relation client en étant élue Service Client de l'Année* pour la 8ème fois consécutive dans la catégorie Banque en ligne pour les particuliers. 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.

Une expérience client unique pour une promesse de proximité tenue

Monabanq a toujours placé la satisfaction de ses clients au cœur de sa mission en assurant un accompagnement humain, personnalisé et sans aucun compromis sur la qualité de la relation. Les clients bénéficient notamment d'un temps d'échange illimité avec chaque conseiller, sans distinction de profil ou de portefeuille.

"Remporter cette distinction huit années de suite est la preuve de notre engagement à placer les gens avant l'argent," déclare Alain Colin, Directeur Général de Monabanq. "Nous sommes la banque qui considère chacun, et nos clients savent qu'ils peuvent compter sur un accompagnement bienveillant et attentif, apportant sérénité et confiance au quotidien. Chaque demande est traitée avec le temps et l'attention nécessaires pour garantir, non seulement leur satisfaction, mais aussi leur tranquillité d'esprit."

Un service client basé sur des valeurs de bienveillance

Fidèle à son engagement de considérer « les gens avant l'argent », Monabanq s'engage à traiter chaque client de manière identique, indépendamment de ses revenus. Les conseillers, tous basés dans les Hauts-de-France, ne sont pas commissionnés à la vente, ce qui rend l'accompagnement réellement sincère en excluant toute pression commerciale.

Une démarche d'amélioration continue

Monabanq obtient des résultats particulièrement élevés sur les canaux de communication téléphonique et sur internet, des scores qui témoignent de l'engagement des équipes pour offrir, non seulement une réponse rapide, mais également un suivi efficace dans un contexte de qualité relationnelle irréprochable. « C'est d'ailleurs en analysant les retours terrains de nos clients et des collaborateurs, ainsi qu'en adaptant les méthodes d'accompagnement, que

nous favorisons une amélioration continue de notre service » souligne Kahina Boulhanni, Manager.

Une 8ème distinction consécutive, fruit de l'attention portée aux collaborateurs

Chez Monabanq, la symétrie des attentions est une réalité quotidienne. En prenant soin de ses collaborateurs, Monabanq leur permet d'offrir, à leur tour, une expérience client unique et engageante. « *Nous avons la conviction qu'un collaborateur épanoui est la clé pour un service de qualité qui fidélise nos clients* » déclare Yann Lemagnent, Directeur de la relation et de l'expérience client.

**Étude BVA Xsight – Viséo CI – Plus d'infos sur escda.fr*

À propos de Monabanq

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 cette année (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 a été élue « Service Client de l'Année » de 2018 à 2024. Monabanq est une filiale de Cofidis Group, détenue à 100% par Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Contact Monabanq

Contact médias

L'Atelier Fabricant d'Idées - Nathalie Belloc - tél : 0663268811- nathalie@latelierdesidees.paris