

## Monabanq remporte le Trophée Qualiweb

---

**Pour la première fois, Monabanq remporte le Trophée Qualiweb de la meilleure relation client online dans la catégorie Banque-Finance. Grâce à cette distinction, la banque en ligne apporte une preuve de plus à sa signature « les gens avant l'argent ».**

Villeneuve d'Ascq, le 15 mars 2019

### ► **Monabanq, encore une preuve à sa signature « les gens avant l'argent »**

Pour la première fois, Monabanq remporte le Trophée Qualiweb de la meilleure relation client online dans la catégorie Banque-Finance. Ce prix confirme une nouvelle fois la qualité de service et le réel engagement de Monabanq de placer l'humain et la personnalisation au cœur de sa stratégie. Banque à la fois 100% digitale et 100% humaine, Monabanq construit et conserve des liens privilégiés avec ses clients et prospects, en misant avant tout sur une relation de proximité, peu importe le canal de contact utilisé.

### ► **La satisfaction client au cœur de la stratégie de Monabanq**

Chaque jour, les équipes de Monabanq anticipent et se mobilisent pour entretenir une relation bancaire que les consommateurs souhaitent immédiate, personnalisée et intelligente. « *Nous sommes très honorés d'être le lauréat du Trophée Qualiweb de la meilleure relation client online dans la catégorie Banque-Finance* » se félicite Alain Colin, Directeur Général de Monabanq. « *Cette distinction est la preuve que nos équipes, installées en France, s'appuient au quotidien sur des nouvelles technologies pour apporter des réponses personnalisées, complètes et rapides à nos clients. Ce prix conforte également notre signature de marque « les gens avant l'argent », en plaçant la satisfaction clients au cœur de la stratégie de Monabanq* ».

### ► **Monabanq vise l'excellence relationnelle**

Les trophées Qualiweb récompensent, chaque année, les meilleurs acteurs de la relation client en ligne. Le baromètre Qualiweb repose sur une étude réalisée auprès de 250 marques réparties dans 16 secteurs d'activité. Les différents services clients ont été testés, via des clients mystères, à partir d'une grille d'évaluation spécifique à chaque canal (e-mail, Facebook, Twitter, live chat), incluant environ 30 indicateurs-clés. L'indice Qualiweb, noté sur 100 points, est défini en fonction du délai de réponse, de la pertinence et de la forme des réponses (ton, empathie, personnalisation,

orthographe, syntaxe...). Ce trophée de la meilleure relation client online récompense donc Monabanq pour son excellence relationnelle.

### ► **Les clients de Monabanq : meilleurs ambassadeurs de la marque**

Avec cette nouvelle distinction, qui vient s'ajouter aux deux concours « Elu Service Client de l'Année » remportés en 2017 et 2018, Monabanq confirme sa volonté d'innover et de transformer chaque client en ambassadeur de sa marque. En février 2018, ils étaient encore 92% à recommander Monabanq à un proche, soit plus de 9 clients sur 10. De plus, la nouvelle application mobile, sortie en fin d'année dernière, était la mieux notée sur l'App Store et Google Play Store.

### ► **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 2017 et 2018. 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](#)**