

La banque en ligne Monabanq « Elu Service Client de l'Année 2020 » pour la troisième année consécutive !



Pour la troisième année consécutive, Monabanq remporte le concours « Elu Service Client de l'Année » dans la catégorie « Banque en ligne ».

Villeneuve d'Ascq, le 11 octobre 2019

► Monabanq, un savoir-faire unique

Jamais 2 sans 3 ! La banque en ligne Monabanq remporte pour la troisième fois de suite le concours « Elu Service Client de l'Année 2020 » dans la catégorie banque en ligne. Une nouvelle fois, cette récompense illustre le savoir-faire unique de Monabanq, à savoir conjuguer excellence relationnelle et digitale, avec la volonté d'honorer, à chaque contact avec le client, sa promesse de faire passer « les gens avant l'argent ». **« Cette troisième victoire envoie un message fort en termes de relation client : vous pouvez avoir confiance en votre banque. Cette récompense nous invite également à poursuivre dans nos convictions avec de nouvelles technologies au service de l'humain pour apporter des réponses personnalisées, complètes et rapides à nos clients »**, explique Alain Colin, Directeur Général de Monabanq.

► Une relation de proximité avec le client

Pour chaque collaborateur, travailler chez Monabanq, c'est vivre une aventure au service du client. Cela se traduit notamment par un recrutement axé sur l'humain, sur des valeurs en lien avec la signature de marque « les gens avant l'argent ». Chez Monabanq, mieux qu'un salarié », c'est « une personnalité » qui se cache derrière chaque collaborateur. **« Notre élection au concours Elu Service Client de l'Année renforce la fierté, pour chacun, d'appartenir à Monabanq »** souligne Alain Colin. La preuve : une collaboratrice du service client de Monabanq a été honorée et a reçu le prix décerné à Monabanq, hier lors de la grande soirée « Elu Service Client de l'Année 2020 ».

► **Monabanq : qualité et rapidité dans les réponses**

Créée en 2007, l'Élection du Service Client de l'Année est un événement indépendant qui propose aux entreprises d'apprécier la qualité de leur service client. Plus de 200 tests « clients mystères » sont réalisés pour évaluer relationnel, disponibilité et qualité de la relation client sur l'ensemble des canaux de contact. Cette année, Monabanq a terminé premier, dans la catégorie « Banques en ligne » avec un délai moyen de réponse de 38 secondes sur chat, 5 minutes sur Facebook, 4 heures 35 par email, et 100% des appels décrochés en moins de 5 sonneries ou 20 secondes.

► **Monabanq : une année 2019 exceptionnelle**

Pour Monabanq, cette année 2019 restera exceptionnelle en termes de reconnaissance. Cette élection s'ajoute au trophée Qualiweb de la meilleure relation client online 2019 remporté en mars dernier, puis à cette première place des banques françaises du « World's Best Banks 2019 », obtenue à l'occasion d'un classement international dressé par le prestigieux magazine américain Forbes. Outre ces distinctions, Monabanq s'est également illustrée, durant cette rentrée, en devenant la première banque en ligne à proposer une offre cash-back solidaire grâce à un partenariat avec l'Association SOS Villages d'Enfants. Désormais, chaque nouveau client peut, s'il le souhaite, laisser son offre de bienvenue (jusqu'à 120 euros) à cette association.

► **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 / 03 20 18 94 34

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