

La banque en ligne Monabanq remporte le concours « Elu Service Client de l'Année 2021 »

Pour la quatrième année consécutive, Monabanq remporte le concours « Elu Service Client de l'Année 2021 » et confirme son leadership en matière de relation client.

Villeneuve d'Ascq, le 19 novembre 2020

Information sous embargo jusqu'à 19h le 19 novembre 2020.

► **Monabanq, la référence dans la relation client**

Et de quatre ! La banque en ligne Monabanq remporte pour la quatrième fois de suite le concours « Elu Service Client de l'Année 2021 » dans la catégorie banque en ligne. Cette nouvelle distinction récompense l'expertise unique de Monabanq : garantir une relation client à distance de grande qualité et conjuguer excellence relationnelle et digitale. Plus que jamais, dans un contexte particulier, les équipes Monabanq honorent leur promesse de faire passer « les gens avant l'argent ».

► **Monabanq et son incontournable service client**

Au cours de cette année 2020, si particulière, la banque en ligne Monabanq s'est adaptée naturellement aux nouveaux enjeux. Elle a ainsi réaffirmé toute la valeur et l'importance de son service client, en réponses aux évolutions des attentes des clients. Ce défi, les équipes Monabanq le relèvent au quotidien en garantissant l'essentiel que chaque client est en droit d'attendre : un service client à distance et disponible, avec des interlocuteurs qualifiés et à la hauteur. Peu importe le canal de contact utilisé, chaque demande a été traitée avec la plus grande efficacité. En télétravail ou sur leur lieu de travail, les collaborateurs ont également fait évoluer leur relation avec les clients, en accordant une place particulière à l'empathie, au dialogue et à l'anticipation. Le contexte a non seulement consolidé cette confiance, mais il a également créé des relations différentes.

► **Monabanq : un service client récompensé depuis 4 ans**

L'Élection du Service Client de l'Année est un gage de crédibilité et de garanties pour les lauréats. Remporter ce prix quatre années de suite est un élément différenciant et un symbole fort en termes de confiance. Créé en 2007, ce concours propose aux entreprises d'apprécier la qualité de leur service client. 160 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 à la première place, dans la catégorie « Banques en ligne », avec un délai moyen de réponse de 38 secondes sur chat, 8 minutes sur Facebook, 3 heures 08 par email, et 100% des appels décrochés en moins de 5 sonneries ou 20 secondes.

► **Alain Colin, Directeur Général de Monabanq**

« Cette victoire est particulière car elle intervient dans des conditions inédites. Le lien de confiance s'est renforcé avec nos clients, grâce à l'engagement de nos équipes. Bravo à nos collaborateurs pour leur enthousiasme et merci à nos clients pour leur confiance. Les événements inédits et imprévisibles de cette année 2020 ont révélé et renforcé la pertinence de nos valeurs humaines qui font le lien entre nos équipes et avec nos clients. Nous avons démontré nos capacités d'adaptation et réaffirmons nos ambitions d'une relation client de qualité à la fois humaine et digitale ».



► **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 » 2018, 2019, 2020 et 2021. Monabanq est une filiale du Groupe Cofidis Participations qui est détenu majoritairement par Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Contact presse :

Franck Seguin : franck.seguin@monabanq.com / 03 20 18 94 34

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