



Fortuneo,  
« Élu Service Client de l'Année »  
pour la troisième année consécutive !

Cette récompense vient illustrer une nouvelle fois la volonté de Fortuneo de proposer à ses clients une qualité de service d'excellence et prouve l'engagement constant de Fortuneo auprès de ses clients.

Pour sa 3<sup>ème</sup> participation au concours « Élu Service Client de l'Année » mené par Inference Operations – Viséo Conseil, Fortuneo **se hisse à nouveau à la 1<sup>ère</sup> place de sa catégorie** (« Banque en ligne » - 5 participants).

Cette distinction vient également compléter un palmarès 2012 à la hauteur des ambitions de Fortuneo qui a également été classée « banque la moins chère » <sup>(1)</sup> et s'est distinguée par diverses récompenses en assurance-vie<sup>(2)</sup>.

Pascal Donnais, Directeur Général de Fortuneo, a déclaré à ce propos : « Ces trois victoires dans la catégorie « Banque en ligne » sont une véritable fierté pour nos équipes. Elles consacrent le travail réalisé au quotidien par nos conseillers, qui s'impliquent pour satisfaire au mieux les demandes de nos clients.

La qualité de notre service client représente un véritable facteur de différenciation. C'est pour cela que nous mettons tout en œuvre pour être toujours plus disponibles, faire monter nos conseillers en expertise et les former pour qu'ils développent un véritable sens de l'écoute. C'est certainement pour toutes ces raisons que plus de 180.000 clients<sup>(3)</sup> nous font confiance aujourd'hui et que 93%<sup>(4)</sup> d'entre eux nous recommandent. »

**Détail des résultats de Fortuneo :**

**2 points au-dessus de la note moyenne de sa catégorie et 2.5 points au-dessus de celle de tous les participants.**

Ensemble des canaux	
Note moyenne de Fortuneo	16.10
Note moyenne du secteur Banque en ligne	14.14
Note moyenne de tous les participants	13.62

**Qu'est-ce que l'Élection du Service Client de l'Année ?**

L'Élection du Service Client de l'Année orchestrée par Viséo Conseil repose sur le principe du **client mystère**. L'ensemble des tests est mené par Inference Operations selon les mêmes procédures et la même méthodologie pour toutes les entreprises. 215 clients ou prospects mystères rentrent en contact avec une entreprise de manière anonyme, leur mission consiste à apprécier selon des règles objectives et prédéfinies le traitement de sa problématique (150 appels téléphoniques, 54 e-mails ou formulaires, 11 navigations Internet).

Pour plus d'informations rendez vous sur : <http://www.fortuneo.fr/fr/avantages/elu-service-client-annee-2013.jsp>

\*Étude Inference Operations - Viséo Conseil réalisée de mai à juillet 2012 sur le principe du client mystère au moyen de 215 contacts répartis entre appels téléphoniques, e-mails et navigations Internet.

(1) Selon Le Monde (février 2012) et Capital (mai 2012) - (2) Selon Mieux Vivre Votre Argent, Investir Magazine et Le Revenu (mars 2012) (3) au 31/12/11 - (4) Baromètre Fortuneo mené par LH2 - Avril 2012.

**FORTUNEO** [www.fortuneo.fr](http://www.fortuneo.fr)

Fortuneo est une filiale du Groupe Crédit Mutuel Arkéa.

La banque en ligne Fortuneo propose une offre de Bourse, assurances, épargne et compte bancaire. Fortuneo est également présent en Belgique.

Fortuneo, c'est 180 000 clients et 6 milliards d'encours en conservation.

**Contact Presse**

Géraldine Duizabo

Responsable Communication

LD : 01 41 97 76 76

[geraldine.duizabo@fortuneo.com](mailto:geraldine.duizabo@fortuneo.com)

Fortuneo Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 64 928 634 euros.

Siège social : Tour Ariane – 5, place de la Pyramide 92088 Paris La Défense - RCS Nanterre 384 288 890