

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le mercredi 12 mars 2014

### Fortuneo Banque récompensée pour sa relation client.

**Fortuneo, un des leaders de la banque en ligne en France, remporte le Trophée Qualiweb de la relation client en ligne catégorie banque/finance et prouve ainsi qu'il est possible de concilier prix bas et qualité.**

#### > Le Service Clients, au cœur de la mission de Fortuneo

Avec une note de 89,42 sur 100, le Service Clients de Fortuneo remporte le Trophée Qualiweb catégorie banque/finance, et intègre le top 10 des 50 marques toutes catégories confondues les plus relationnelles, en se classant 7<sup>ème</sup>.

A l'ère du tout digital, Fortuneo place ses clients au cœur de sa stratégie.

Ce Trophée confirme la qualité et l'efficacité du Service Clients et l'engagement de Fortuneo à satisfaire au mieux ses clients et répondre à leurs demandes rapidement et avec précision grâce à des outils et services toujours plus innovants.

Ce Trophée illustre l'attachement des clients de Fortuneo, qui sont 9 sur 10 à la recommander<sup>(1)</sup>.



16<sup>ème</sup> Trophée QualiWeb  
Edition 2014



Cocedal

#### Pascal Donnais, Président de Fortuneo

*« La formation et l'accompagnement de nos conseillers sont les piliers de cette réussite, pour qu'aujourd'hui comme demain nous gardions notre capacité à gagner et préserver la confiance de nos clients. »*

#### > Fortuneo est toujours plébiscitée comme la banque la moins chère

De par ses tarifs et services attractifs Fortuneo cette année encore, a été classée banque la moins chère par le magazine Capital<sup>(2)</sup> et banque en ligne la moins chère Vivre Votre Argent<sup>(3)</sup> et l'association UFC Que Choisir<sup>(4)</sup>.

Fortuneo en 2013 et 2014 a été citée par 8 comparateurs : elle s'est placée 23 fois dans le Top 3 des banques (ou banques en ligne) les moins chères dont 16 fois en 1<sup>ère</sup> place.

### **A propos du Baromètre Qualiweb 2014**

*Le Baromètre Qualiweb est une étude menée depuis 1998 par l'institut Cocedal Conseil. Les Trophées Qualiweb récompensent depuis 16 ans la qualité de la relation client online à partir d'une mesure objective de la réactivité et de la qualité des réponses apportées par les services clients, à une série de 7 e-mails mystères adressés via le site des marques, au cours du dernier trimestre 2013.*

*Pour cette édition 2014, le Baromètre Qualiweb couvre un panel représentatif de 350 sites français, répartis sur 18 secteurs d'activités et compte près de 2500 e-mails mystères analysés sur une grille de plus de 20 critères.*

### **A propos de Fortuneo**

*Fortuneo a été créée en 2000. Elle devient banque en ligne en 2009 et propose aujourd'hui une offre complète de produits et services de bancassurance à destination des particuliers : compte bancaire, Bourse, assurance-vie, épargne et assurance auto. Fortuneo compte au 31 décembre 2013 plus de 260 000 clients pour 9 milliards d'encours en conservation.*

*Fortuneo est une filiale du Crédit Mutuel Arkéa : un acteur majeur de la bancassurance, présent dans l'ensemble des métiers de la banque, de la finance et de l'assurance.*

*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. Courtier en assurance n°ORIAS 07 008 441.*

### **Palmarès Fortuneo :**

- Fortuneo élue banque en ligne la moins chère en 2014 par Mieux Vivre Votre Argent - février 2014<sup>(3)</sup>
- Fortuneo élue banque en ligne la moins chère par UFC Que Choisir - février 2014<sup>(4)</sup>
- Fortuneo élue banque la moins chère par Capital - novembre 2013<sup>(2)</sup>
- Trophée 2014 de la "Meilleure Relation Client online" Qualiweb dans la catégorie Banque-Finance

### **Chiffres clés :**

*Plus de 9 clients sur 10 recommandent Fortuneo<sup>(1)</sup>*

*65% des clients banque Fortuneo n'ont payé aucuns frais en 2013<sup>(5)</sup>*

*Retrouvez l'ensemble de l'actualité de Fortuneo sur le site Internet [www.fortuneo.fr](http://www.fortuneo.fr)*

### **Contact Presse**

Tel : 01 41 97 76 76

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

---

<sup>(1)</sup>91% des clients banques, baromètre Fortuneo mené par LH2 – Octobre 2013. <sup>(2)</sup>Capital, novembre 2013, 4 profils sur 7. <sup>(3)</sup>Mieux Vivre Votre Argent, février 2014, 2 profils sur 3. <sup>(4)</sup>UFC Que Choisir, janvier 2014, 3 profils sur 3. <sup>(5)</sup> Données internes.