

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 17 février 2015

Fortuneo à nouveau récompensée pour sa Relation Client.

Pour la 2^{ème} année consécutive Fortuneo remporte le Trophée Qualiweb de la relation client en ligne dans la catégorie Banque-Finance. Elle prouve ainsi que la satisfaction de ses Clients est au cœur de ses préoccupations.

> Un Service Clients disponible et à l'écoute

Avec une note de 79,83 sur 100, le Service Clients de Fortuneo remporte cette année encore le Trophée Qualiweb de la meilleure relation client en ligne pour la catégorie Banque-Finance.

Fortuneo arrive par ailleurs en 3^{ème} position toutes catégories confondues pour le Trophée Qualiweb Cross-canal, qui récompense pour la première fois l'efficacité de la relation client sur tous les canaux online (e-mail, Facebook et Twitter).

Ces Trophées illustrent non seulement la qualité et l'expertise du Service Clients, mais aussi l'engagement de Fortuneo à satisfaire toujours mieux les attentes de ses Clients et à leur apporter des réponses complètes et personnalisées grâce à des services innovants.

Ces récompenses viennent confirmer l'attachement des Clients de Fortuneo, qui sont 9 sur 10 à la recommander⁽¹⁾.

> Fortuneo se classe « Banque la moins chère »

Fortuneo a été élue « Banque la moins chère » en 2014 par Challenges⁽²⁾, Le Point et Choisir-ma-banque.

Cela prouve qu'il est possible de concilier tarifs compétitifs et qualité de la relation.

A propos de Fortuneo

Chiffres clés :

Plus de 310 000 clients au 31/12/2014

Plus de 10 milliards d'euros d'encours au 31/12/2014

9 clients sur 10 recommandent Fortuneo⁽¹⁾

Palmarès Fortuneo :

- Trophée Qualiweb 2015 de la « Meilleure relation client on-line »⁽³⁾ dans la catégorie Banque-Finance - février 2015

- Fortuneo élue banque la moins chère par Challenges/Choisir-ma-banque⁽²⁾, Le Point/Choisir-ma-banque - novembre 2014

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.

Retrouvez l'ensemble de l'actualité de Fortuneo sur le site Internet www.fortuneo.fr

A propos du Baromètre Qualiweb 2015

Le Baromètre Qualiweb est une étude menée depuis 1998 par l'institut Cocedal Conseil. Les Trophées Qualiweb récompensent depuis 17 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 2014.

Pour cette édition 2015, le Baromètre Qualiweb couvre un panel représentatif de 360 sites français, répartis sur 18 secteurs d'activités et compte près de 2500 e-mails mystères analysés sur une grille de plus de 35 critères.

Contact Presse

Tel : 01 41 97 76 76

Mail : service-presse@fortuneo.com

(1) 92% de nos clients ayant un compte bancaire chez Fortuneo, baromètre Fortuneo mené par CSA – Juin 2014. (2) Profil senior actif premium, source Challenges, novembre 2014. (3) Catégorie Banque-Finance, Trophée Qualiweb 2015, février 2015. Le Baromètre Qualiweb couvre un panel représentatif de 360 sites français, répartis sur 18 secteurs d'activités et compte près de 2500 e-mails mystères analysés sur une grille de plus de 35 critères.

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.