

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 3 mars 2016

### **Fortuneo une nouvelle fois récompensée pour sa Relation Client 1<sup>ère</sup> de la catégorie Banque-Finance**

Pour la **3<sup>ème</sup> année consécutive** Fortuneo reçoit le Trophée Qualiweb de la relation Client en ligne, dans la catégorie Banque-Finance. Elle démontre ainsi que la satisfaction de ses Clients est au cœur de ses préoccupations.

#### **> Un Service Clients de haute qualité**

Avec une note nettement en hausse par rapport à 2015, Fortuneo remporte cette année encore le Trophée Qualiweb de la meilleure relation Client en ligne pour la catégorie Banque-Finance.

Par ailleurs, elle se classe dans le Top 20 toutes catégories confondues (17<sup>ème</sup> place sur les 370 entreprises testées).

Ce Trophée valorise la réactivité et l'expertise des équipes, et illustre l'engagement fort de Fortuneo à satisfaire toujours mieux les attentes de ses Clients, leur apporter des réponses complètes et personnalisées, à travers un service haut de gamme.

Cela met également en lumière la qualité des différents canaux utilisés pour offrir le meilleur d'une relation Client : e-mails, réseaux sociaux et téléphone.

Ces récompenses viennent enfin confirmer l'attachement des Clients pour Fortuneo, qui sont 9 sur 10 à la recommander<sup>(1)</sup>.

#### **> Fortuneo classée « Banque la moins chère »**

Forte de conditions tarifaires toujours plus attractives pour ses Clients, Fortuneo a également été élue « Banque la moins chère » en 2015 par Le Point / Choisir-ma-banque<sup>(2)</sup>.

*Grégory Gueronprez, directeur Fortuneo France :*

*« Cette récompense valorise le professionnalisme et l'implication quotidienne des équipes à toujours mieux satisfaire nos Clients, et prouve la capacité de Fortuneo d'associer compétitivité tarifaire, en étant élue banque la moins chère, et excellence de la relation qu'elle soit digitale ou humaine »*

#### **A propos de Fortuneo**

##### **Chiffres clés :**

Plus de 365 000 clients au 31/12/2015

Plus de 11,5 milliards d'euros d'encours au 31/12/2015

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

**Palmarès Fortuneo :**

- Trophée Qualiweb 2016 de la « Meilleure relation client on-line »<sup>(3)</sup> dans la catégorie Banque-Finance - février 2016
- Fortuneo élue banque la moins chère par Le Point/Choisir-ma-banque<sup>(2)</sup> – octobre 2015

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](http://www.fortuneo.fr)

**A propos du Baromètre Qualiweb 2016**

*Le Baromètre Qualiweb est une étude menée depuis 1996 par l'institut Cocedal Conseil. Les Trophées Qualiweb récompensent depuis 18 ans la performance 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 2015.*

*Pour cette édition 2016, le Baromètre Qualiweb couvre un panel représentatif de 370 sites français, répartis sur 17 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](mailto:service-presse@fortuneo.com)

---

(1) 92% de nos clients ayant un compte bancaire chez Fortuneo, baromètre Fortuneo mené par CSA – Octobre 2015.  
(2) Profil premium, source Le Point / Choisir-ma-banque, octobre 2015. (3) Catégorie Banque-Finance, Trophée Qualiweb 2016, février 2016. Le Baromètre Qualiweb réalisé par l'institut d'études Cocedal Conseil couvre chaque année un très large panel représentatif de 370 entreprises sur 17 secteurs d'activité, testées par e-mails mystères (plus de 2500 messages adressés au total au cours du dernier trimestre 2015 et évalués sur une grille incluant environ 35 critères).