

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 17 février 2015

### **Fortuneo à nouveau récompensée pour sa Relation Client.**

Pour la 2<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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<sup>(1)</sup>.

#### **> Fortuneo se classe « Banque la moins chère »**

Fortuneo a été élue « Banque la moins chère » en 2014 par Challenges<sup>(2)</sup>, 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<sup>(1)</sup>

#### **Palmarès Fortuneo :**

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

- Fortuneo élue banque la moins chère par Challenges/Choisir-ma-banque<sup>(2)</sup>, 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](http://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](mailto: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.