

Fortuneo, une nouvelle relation bancaire est possible

Pour la 4^{ème} année consécutive Fortuneo a reçu le Trophée Qualiweb de la relation Client en ligne dans la catégorie Banque-Finance. Il s'agit d'une nouvelle preuve de la qualité de la relation bancaire instaurée par la banque mobile Fortuneo qui s'appuie sur le meilleur de la technologie pour faire aimer la banque au quotidien.

➤ Fortuneo, la banque mobile distinguée pour la qualité de sa relation client



Les 19^{ème} Trophées Qualiweb ont été décernés début février 2017 pour récompenser les marques proposant la meilleure relation client online.

Pour la 4^{ème} année consécutive, Fortuneo remporte le Trophée Qualiweb de **la meilleure relation client en ligne dans la catégorie Banque-Finance**.

Fortuneo se distingue à nouveau nettement parmi les 330 entreprises testées tous secteurs confondus et particulièrement au sein de la catégorie Banque-Finance. **Le score obtenu par Fortuneo correspond en effet au double du score de la catégorie Banque-Finance**. Ces résultats témoignent en effet des attentes fortes des consommateurs qui valorisent aujourd'hui une nouvelle relation bancaire : immédiate, intelligente et personnalisée.

« Fortuneo anticipe les attentes des clients en s'appuyant sur des nouvelles technologies pour leur apporter **des réponses rapides, complètes et personnalisées**. Cette récompense vient concrétiser l'attachement des clients pour Fortuneo, qui sont **9 sur 10 à la recommander**. », commente **Gregory Guernonprez – Directeur Fortuneo France**.

Le Trophée Qualiweb de la meilleure relation client online Qualiweb :

Le Baromètre Qualiweb est une étude réalisée sur un large panel de plus de 330 entreprises couvrant 16 secteurs d'activité. Les classements s'appuient sur des tests de type client mystère avec une grille d'évaluation spécifique à chaque canal incluant environ 30 indicateurs-clés. Le Trophée de la meilleure relation client online distingue donc les marques les plus relationnelles par e-mail.

➤ Le meilleur de la technologie au service de la relation client

« L'ambition de Fortuneo est de **faire aimer la banque en répondant** aux 3 attentes fortes des clients : la compétitivité tarifaire, la qualité de la relation et la performance. », poursuit **Gregory Guernonprez – Directeur Fortuneo France**.



Fortuneo propose **l'application avec les meilleures notes sur le marché des banques en ligne** (note de 4/5 sur Google Play et l'App Store, janvier 2017). L'application offre notamment les fonctionnalités suivantes :

- > **Touch ID** : les clients Fortuneo peuvent s'identifier sur l'application iPhone avec la fonctionnalité Touch ID et gagnent ainsi en confort et en ergonomie.
- > **Géolocalisation des distributeurs automatiques de billets** : L'application donne la possibilité de géolocaliser les distributeurs automatiques de billets, y compris à l'étranger.



Fortuneo est également **la seule banque en ligne à proposer des fonctionnalités de protection avancées** :

- > **Le Paiement sécurisé Internet** : En quelques clics, les clients obtiennent un numéro de carte bancaire virtuelle ⁽¹⁾, utilisable lors du paiement de leurs achats sur des sites en ligne.
- > **La Protection Internet** : En complément du paiement sécurisé sur internet, la Protection Internet permet d'empêcher toute utilisation de la carte bancaire sur certains sites marchands.
- > **La Protection à l'étranger** : Fortuneo propose également la possibilité pour ses clients d'activer et de désactiver gratuitement le blocage de la bande magnétique de leur carte bancaire à l'étranger par zone géographique.

The screenshot shows the Fortuneo website interface. At the top left is the Fortuneo logo (a green star) and the text 'fortuneo BANQUE'. To the right is a search bar with the placeholder text 'Libellé, Mnémo, ISIN ou mots clés' and a magnifying glass icon. Further right are links for 'CONTACTEZ-NOUS >' and 'ACCÈS CLIENT et suivi de souscription'. Below this is a navigation menu with items: 'COMPTE BANCAIRE', 'ÉPARGNE ▾', 'ASSURANCE-VIE', 'BOURSE ▾', 'ASSURANCE AUTO', and 'QUI SOMMES-NOUS ?'. The main content area features a large image of a young man and woman smiling. A quote on the right side of the image reads: "Se sentir écoutés, ça change tout." At the bottom of the image is a green button with the text 'DÉCOUVRIR'.

A propos de Fortuneo

Chiffres clés:

Plus de 600 000 clients actifs en France, Belgique, Suisse et Luxembourg
Plus de 20 milliards d'euros d'encours
9 clients sur 10 recommandent Fortuneo ⁽²⁾

Palmarès Fortuneo :

- Elue Service Client de l'Année pour la 4ème fois dans la catégorie « banque en ligne » (Etude Inference Operations - Viséo CI - mai à juillet 2016 - Plus d'infos sur escda.fr.)
- Trophée Qualiweb 2017 de la « Meilleure relation client online » dans la catégorie Banque-Finance - février 2017
- Fortuneo élue banque la moins chère par Le Point/Meilleurebanque.com⁽³⁾ – octobre 2016

Fortuneo appartient au **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

Contact Presse

Agence Etycom
Aelya Noiret – a.noiret@etycom.fr – 06.52.03.13.47

(1) Le Paiement sécurisé Internet permet au porteur d'une carte de paiement délivrée par Fortuneo d'effectuer des

règlements sécurisés à distance (sur Internet, par téléphone, par correspondance ...) au moyen des données de cartes virtuelles se substituant à celles de sa carte réelle.

- (2) 92% des Clients ayant un compte bancaire chez Fortuneo, baromètre Fortuneo mené par CSA – mars 2016
- (3) Fortuneo est élue Banque la moins chère par Le Point/meilleurebanque en octobre 2016, profil classique.

Fortuneo est une marque commerciale d'Arkéa Direct Bank. Arkéa Direct Bank, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 89 198 952 euros. RCS Nanterre 384 288 890. Siège social : Tour Ariane - 5, place de la Pyramide 92088 Paris La Défense. Courtier en assurance n°ORIAS 07 008 441 – Adresse postale : FORTUNEO - TSA 41707 - 35917 RENNES CEDEX 9.