

Le 2 mars 2017



Le Crédit Mutuel, n°1 du secteur Banque au Podium de la Relation Client 2017 BearingPoint – TNS Sofres¹

Le Crédit Mutuel remporte le premier prix du secteur Banque au Podium de la Relation Client BearingPoint – TNS Sofres, dans le secteur « Banque ». Une distinction, remportée pour la 10^e fois en 13 ans, qui témoigne de la relation de confiance entre le Crédit Mutuel et ses clients-sociétaires.

Le Crédit Mutuel souhaite remercier ses 11.7 millions de clients et sociétaires pour ce prix qui traduit l'implication et le savoir-faire des 24 000 administrateurs et des 30 000 salariés œuvrant quotidiennement dans nos 2 124 caisses locales.

Le thème de cette 13^e édition « Êtes-vous (encore) les plus légitimes ? » reflète la nécessité de faire évoluer durablement sa relation avec ses clients. Pour ce faire, l'entreprise doit d'une part, proposer une offre de services sur ses territoires de légitimité et, de l'autre, prendre en compte le contexte d'économie de plateforme qui vient percuter les modèles.

Le Crédit Mutuel propose une offre accessible, adaptée et de qualité dans tous ses domaines d'expertise - banque, assurance, monétique, téléphonie, télésurveillance résidentielle avec pour objectif de toujours faciliter la vie de ses clients-sociétaires. Sa diversification est à la fois une priorité et un nouveau facteur de fidélisation.

Le Crédit Mutuel récompensé : une relation client de proximité. Le Crédit Mutuel se distingue par :

- la qualité d'exécution et la capacité à répondre rapidement et correctement à un client ;
- la capacité à créer du lien et l'accompagnement proactif du client ;
- La relation émotionnelle, le fait de mieux récompenser la fidélité et/ou de reconnaître le client dans sa singularité

¹ « Enquête réalisée par BearingPoint et Kantar TNS en novembre 2016 auprès de clients/usagers d'entreprises/administrations, issus d'un échantillon de 4 000 personnes ».

Fort de ces qualités qui lui ont permis de faire la différence avec les autres établissements bancaires, le Crédit Mutuel connaît la plus belle progression de l'année pour le secteur banque.

A l'occasion de la cérémonie de remise du prix, Pascal Durand, Directeur Général de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel, a déclaré : « *Nous sommes très fiers de voir que spontanément, et pour la 10^e fois, notre relation client est appréciée et reconnue. Ce prix vient récompenser le travail d'équipes impliquées et compétentes qui construisent au quotidien la relation de proximité avec le client. La proximité de décision de nos caisses locales est plébiscitée et c'est une des forces de notre modèle.* »

Le Podium de la Relation Client, une reconnaissance pour les entreprises

A chaque édition depuis 2003, BearingPoint et Kantar TNS invitent plus de 4 000 répondants à se prononcer sur la performance des organisations dont ils sont clients ou usagers. Le Podium de la Relation Client[®] est établi sur la base de ces réponses, en mettant en avant le lauréat de chaque secteur.

Le classement s'établit sur l'évaluation exprimée par les clients et usagers, meilleurs juges de la performance des organisations en matière de Relation Client. Les organisations évaluées ne font pas acte de candidature, la sélection s'opère en fonction de leur représentativité sur leur marché. Le Podium de la Relation Client[®] est véritablement l'expression de la voix du client.

Contact : **Stéphanie Glémot**

01 53 48 87 85 – stephanie.glemot@creditmutuel.fr – 88-90, rue Cardinet – 75847 Paris Cedex 17