



26 de enero de 2015

Crédit Mutuel, N°1 del sector bancario en el Podio de la Relación con Clientes 2015 BearingPoint – TNS Sofres¹

Crédit Mutuel gana el primer premio del sector bancario en el Podio de la Relación con Clientes BearingPoint – TNS Sofres. Este galardón, obtenido por octava vez, confirma la relación de confianza establecida entre Crédit Mutuel y sus socios-clientes. La temática de esta 11ª edición es "Human everywhere" y, al hacer eco de "digital everywhere", recuerda la importancia del equilibrio imprescindible entre la calidad del servicio, la relación personal y el aspecto emocional.

Con sus 24.000 consejeros y sus 79.000 empleados, Crédit Mutuel y todas sus filiales se esmeran cada día en atender a los 30 millones de socios y clientes que constituyen su fuerza vital. Para ello, propone servicios adaptados y de alta calidad en todas sus especialidades como banca, seguros, monética, telefonía, televigilancia residencial, etc.

La calidad del servicio se apoya en servicios de proximidad, exigencias de transparencia y garantías de seguridad derivadas de la solidez financiera del grupo. La satisfacción de los clientes de los principales mercados del grupo es objeto de encuestas regulares que permiten identificar los cambios y adoptar las medidas necesarias para afrontarlos.

Por su historia y sus valores, Crédit Mutuel pone la relación con los clientes en el centro de su actividad bancaria y considera al socio-cliente como una referencia para todas sus actuaciones. Las 2000 juntas generales que celebran cada año las Cajas locales constituyen los cimientos de esta organización cooperativa y representan foros de intercambio para mejorar la calidad del servicio y de la relación.

Independientemente de la coyuntura económica, Crédit Mutuel ha sabido mantener con sus clientes una relación de proximidad y escucha a lo largo de los años, que se traduce en una gran confianza. En septiembre de 2014, la última edición del barómetro Ifop-Posternak colocó a Crédit Mutuel en el 1^{er} lugar de los bancos preferidos por los franceses, y el pasado 28 de noviembre The Banker (publicación del grupo Financial Times) le otorgó por tercera vez el título de "banco del año en Francia". Al ganar este nuevo premio ahora, Crédit Mutuel confirma la solidez de su identidad mutualista y la pertinencia de su modelo de desarrollo democrático.

Contacto: **Frédéric Monot**

(33) 1 44 01 11 97 – frederic.monot@creditmutuel.fr – 88-90 rue Cardinet – 75847 Paris Cedex 17 (France)

¹ Este resultado se deriva de una encuesta realizada por BearingPoint y TNS Sofres en noviembre y diciembre de 2014 entre 4000 clientes/usuarios de empresas y administraciones públicas.