



26 janvier 2015

## **Le Crédit Mutuel, n°1 du secteur Banque au Podium de la Relation Client 2015 BearingPoint – TNS Sofres<sup>1</sup>**

***Le Crédit Mutuel remporte le premier prix du secteur Banque au Podium de la Relation Client BearingPoint – TNS Sofres. Une distinction, remportée pour la 8<sup>e</sup> fois, qui témoigne de la relation de confiance entre le Crédit Mutuel et ses clients-sociétaires. Le thème de cette 11<sup>e</sup> édition est « Human everywhere ». Echo du « digital everywhere », il rappelle l'importance de l'équilibre qui doit exister entre la qualité d'exécution, le lien et l'émotion.***

Avec ses 24 000 administrateurs et ses 79 000 salariés, le Crédit Mutuel et l'ensemble de ses filiales s'attachent à servir au quotidien les 30 millions de sociétaires et clients qui constituent sa force vive. Pour ce faire, il propose une offre adaptée et de qualité dans tous ses domaines d'expertise - banque, assurance, monétique, téléphonie, télésurveillance résidentielle...

La qualité du service s'appuie sur un service de proximité, une exigence de clarté et une assurance de sécurité liée à la solidité financière du groupe. La satisfaction de la clientèle fait l'objet d'études régulières par les principaux marchés du groupe et permet d'identifier les évolutions et de mettre en place les actions à conduire.

Par son histoire et ses valeurs, le Crédit place la relation client au cœur de la pratique de son métier de banquier et fait du client-sociétaire la référence de toutes ses actions. Fondements de cette organisation coopérative, les 2000 assemblées générales de Caisses locales tenues chaque année sont autant de tribunes pour échanger et améliorer la qualité du service et de la relation.

Quel que soit l'environnement économique, le Crédit Mutuel a su, au fil du temps, construire avec ses clients une relation de proximité et d'écoute. La confiance est là : en septembre 2014, la dernière vague du baromètre Ifop-Posternak le plaçait au 1<sup>er</sup> rang des banques préférées des Français ; le 28 novembre dernier, The Banker, publication du groupe Financial times, décernait pour la troisième fois au Crédit Mutuel le titre de « Banque de l'année en France ». Aujourd'hui, en remportant ce prix, il affirme la vigueur de son identité mutualiste et la pertinence de son modèle de développement démocratique.

Contact : Frédéric Monot

01 44 01 11 97 - [frederic.monot@creditmutuel.fr](mailto:frederic.monot@creditmutuel.fr) - 88-90 rue Cardinet - 75847 Paris Cedex 17

<sup>1</sup> Ce résultat ressort d'une enquête réalisée par BearingPoint et TNS Sofres en novembre/décembre 2014 auprès de clients/usagers d'entreprises/administrations, issus d'un échantillon de 4000 personnes.