

Communiqué de presse

LE CREDIT MUTUEL À NOUVEAU N°1 DE LA RELATION CLIENT SECTEUR BANQUE

PODIUM DE LA RELATION CLIENT BEARINGPOINT – KANTAR 2024

Paris, le 27 février 2024

Le Crédit Mutuel remporte pour la 12^e fois le Podium de la Relation Client® dans la catégorie Banque et entre une nouvelle fois dans le Top 10 du classement tous secteurs d'activité confondus. Organisé par Kantar et BearingPoint, ce prix, référence en matière de mesure de la qualité de la relation client et de ses tendances, est décerné depuis plus de 20 ans aux marques et entreprises qui se distinguent par leur engagement quotidien envers leurs clients.

Un engagement quotidien des équipes sur tout le territoire

Dans la catégorie Banque, le Crédit Mutuel a obtenu de meilleurs scores que les banques concurrentes sur la co-création, la fidélisation, la responsabilité, la pédagogie, l'effet surprise et l'autonomie accordée à ses collaborateurs.

Un résultat reflétant l'efficacité du mutualisme de la preuve

Cette récompense conforte la démarche de mutualisme de la preuve, une stratégie qui oriente toutes les initiatives de l'entreprise.

Le Crédit Mutuel porte des engagements visant à la construction d'un avenir durable et équitable pour tous. Une approche qui est plus que jamais intégrée dans l'histoire du groupe pour accompagner sociétaires et clients dans les nombreux défis et transformations à venir.

"Être une nouvelle fois lauréat dans la catégorie banque du Podium de la Relation Client® témoigne de notre engagement indéfectible à placer nos sociétaires et clients au cœur de nos préoccupations, chaque jour.

*En 2023, le Crédit Mutuel a continué à accompagner ses clients - particuliers, professionnels et entreprises - dans tous leurs projets, privés et professionnels. Dans une période d'inflation et un contexte économique incertain, ce prix confirme l'efficacité de notre modèle mutualiste, au service du bien commun et de l'utilité collective", **déclare Nicolas Théry, Président du Crédit Mutuel.***

*"Cette récompense illustre la relation de confiance entre les chargés de clientèle, les sociétaires et les clients. Le succès du Crédit Mutuel dans la relation avec sa clientèle est étroitement lié à son organisation non centralisée. L'image du Crédit Mutuel s'est construite au fil du temps, quel que soit l'environnement économique, par une relation de proximité et d'écoute, en sachant toujours anticiper et innover", **ajoute Isabelle Ferrand, Directrice générale de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel.***

À propos du groupe Crédit Mutuel

Le Crédit Mutuel est un groupe bancaire mutualiste et coopératif exclusivement détenu par ses clients sociétaires. Il est composé de 18 fédérations régionales de Crédit Mutuel et d'une fédération agricole à vocation nationale ainsi que de nombreuses filiales spécialisées, offrant essentiellement des services financiers et d'assurances. Ses principales filiales sont le CIC, les Assurances du Crédit Mutuel, Suravenir, TARGOBANK en Allemagne, Beobank en Belgique, la Banque Européenne du Crédit Mutuel, Cofidis Group, la Française, Fortunéo, Monabanq. Au 31 décembre 2022, le groupe Crédit Mutuel compte 36,6 millions de clients dont 8,6 millions de sociétaires, 83 600 collaborateurs et 5 200 points de vente.

À propos du Podium de la Relation Client 2024

L'enquête est réalisée auprès d'un échantillon national représentatif de 4 000 Français de 18 ans et plus, interrogés en ligne fin 2023. La représentativité nationale est assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, CSP et régions). Le classement est établi à partir d'un indice PRC (Podium de la Relation Client) de 1 à 10. Cet indice PRC pour chaque entreprise et administration est calculé en faisant la moyenne des notes obtenues aux 15 critères d'excellence.

À propos de BearingPoint

BearingPoint est un cabinet de conseil en management et technologies indépendant, aux racines européennes et à la couverture mondiale. Le cabinet est structuré autour de 3 activités : outre les services de conseil qui font sa renommée (Consulting), BearingPoint propose des solutions technologiques avancées (Products) et investit massivement dans l'innovation (Capital), au service de ses clients. Fort d'un réseau international de plus de 13 000 collaborateurs, BearingPoint accompagne ses clients dans plus de 70 pays pour qu'ils obtiennent des résultats impactant, concrets et durables.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur : Web, LinkedIn et Twitter

À propos de Kantar

Kantar est le leader mondial de l'analyse et des données marketing et un partenaire de marque indispensable pour les plus grandes entreprises du monde, y compris 96 des 100 plus grands annonceurs mondiaux. Nous combinons les données attitudinales et comportementales les plus significatives avec une expertise approfondie et des plateformes technologiques pour suivre la façon dont les gens pensent et agissent. Nous aidons nos clients à élaborer des stratégies de marketing qui façonnent leur avenir et leur assurent une croissance durable.

Pour plus d'informations, visitez <https://fr.kantar.com/> @KantarFR

Contact presse

Confédération Nationale du Crédit Mutuel

Corinne GAUDOUX Tél : 07.89.00.88.74.

corinne.gaudoux@creditmutuel.fr

Pour découvrir le groupe Crédit Mutuel, cliquez [ici](#) ou retrouvez nous sur :

