



Paris, le 14 Octobre 2016

Groupama Banque élue Service Client de l'Année 2017

A l'issue de la 10^{ème} édition de la cérémonie organisée par la société Viséo Customer Insights, Groupama Banque a été élue « Service Client de l'Année 2017 » dans la catégorie Banque.

Cette récompense a été décernée après de nombreux tests « clients mystères », réalisés du 2 mai au 8 juillet 2016 et répartis entre appels téléphoniques, e-mails ou formulaires, navigation Internet (y compris sur smartphones ou tablettes) et réseaux sociaux.

Jusqu'à 3 285 critères sont évalués par entreprise reprenant majoritairement les critères de la norme européenne EN NF 15838.

Cette distinction récompense tous les collaborateurs de la banque engagés au quotidien pour délivrer un haut niveau de qualité de service.

Son Service Clients, situé à Amiens et à Montreuil-sous-Bois, est totalement internalisé ce qui constitue un gage supplémentaire de réactivité et de professionnalisme.

Cette distinction démontre la capacité de Groupama Banque à s'adapter aux exigences accrues des clients en matière de rapidité et de personnalisation des réponses.

Depuis le 4 octobre 2016, Orange est l'actionnaire majoritaire de Groupama Banque qui sera rebaptisée Orange Bank courant janvier 2017. Une offre bancaire inédite spécifiquement adaptée aux usages du mobile sera lancée sur le marché par Orange au 1^{er} semestre 2017, puis par Groupama au second semestre.



**Catégorie Banque - Étude Inference Operations – Viséo CI – mai à juillet 2016 – Plus d'infos sur esca.fr.*

Contact presse

Guillaume Fregni – guillaume.fregni@groupama.com – Tél. : 01 44 56 28 56

A propos du groupe Groupama

Fort de ses trois marques – Groupama, Gan, Amaguiz, le groupe Groupama, l'un des premiers groupes d'assurance mutualistes en France, développe ses activités d'assurance, de banque et de services dans onze pays. Le groupe compte 13 millions de clients et 33 500 collaborateurs à travers le monde, avec un chiffre d'affaires de 13,7 milliards d'euros. Retrouvez toute l'actualité du groupe Groupama sur son site internet (www.groupama.com) et sur son compte Twitter ([@GroupaGroupama](https://twitter.com/GroupaGroupama)).