

FLOA, leader français des facilités de paiement, est élu « Service Client de l'Année 2021 »

L'élection du « Service Client de l'Année » est un label décerné chaque année aux entreprises qui placent la qualité de la relation client au cœur de leurs priorités. Pour cette 14^e édition, Vidéo Customer Insights¹ a testé les services de FLOA dans la catégorie organisme de crédit et a classé FLOA au 1^{er} rang de sa catégorie.

UNE PREMIÈRE PLACE HISTORIQUE QUI DÉMONTRE L'EFFICACITÉ DE LA STRATÉGIE MISE EN PLACE DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES.

En cette période si particulière FLOA a su assurer un très haut niveau de service en s'appuyant sur trois axes qui ont validé sa stratégie et la résilience de son modèle :

- **L'innovation** : avec la mise en place de nouveaux canaux digitaux, la relation clients FLOA est en parfaite adéquation avec les nouveaux comportements des consommateurs. Pionnière dans l'utilisation des souscriptions 100% digitales et des chatbots, FLOA permet à ses clients d'interagir rapidement avec la banque en leur donnant des réponses rapides et fiables. Après le voicebot capable de traiter des demandes exprimées en langage parlé, les consommateurs ont pu expérimenter la souscription à un crédit via un échange avec un chatbot.
- **La digitalisation** : alors que de nombreux acteurs du crédit utilisent encore majoritairement le téléphone et les courriers pour leur relation client, FLOA a choisi de multiplier ses canaux de contacts. Aujourd'hui, ce sont 45% des interactions clients se font via de nouveaux médias digitaux contre 5% en 2017 et 40% des souscriptions se font via un smartphone. Ces nouveaux usages incluent les messageries instantanées, les réseaux sociaux, les bots, l'application ou les sites web et mobile.



¹ Vidéo Customer Insights est la société qui organise l'Élection du Service Client de l'Année depuis 2007.

- **L'omnicanalité** : quel que soit le canal de contact utilisé, les informations qui concernent les clients sont toujours à jour pour permettre une réponse précise et rapide quelle que soit la problématique. Aujourd'hui, ce sont plus de 15 millions de demandes par an qui sont traitées sur l'ensemble des canaux relationnels proposés par FLOA.

UNE DISTINCTION QUI ILLUSTRE L'ENGAGEMENT DE FLOA AUPRÈS DE SES CLIENTS

Outre la reconnaissance d'une stratégie, axée sur la qualité de service client, qui a porté ses fruits, ce prix vient récompenser l'engagement de FLOA et de ses équipes envers ses clients ; en leur proposant une expérience fluidifiée et optimisée, elle reste fidèle à son ambition : simplifier la banque pour faciliter la vie.

Marc Lanvin, Directeur Général Adjoint de FLOA se félicite de cette victoire : « *Nous sommes très heureux d'avoir été élus « Service Client de l'Année » et d'être reconnus comme un organisme de crédit de référence sur lequel il faudra compter à l'avenir. Ce prix vient couronner le travail de nos équipes et démontre l'efficacité et la robustesse de notre stratégie qui met les nouvelles technologies au service de nos clients et partenaires.* »

Dans les mois à venir, FLOA va continuer à placer les nouvelles technologies, au cœur de sa relation client, pour apporter des réponses toujours plus personnalisées, complètes et rapides. En parallèle, de nouveaux produits et services vont être développés pour répondre aux besoins croissants de *self-care* des clients, à travers des solutions disponibles 24/7 et accessibles en toute autonomie.

À PROPOS DE « ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNEE »

Créé en 2007, l'Élection du Service Client de l'Année est un événement indépendant qui propose aux entreprises d'apprécier la qualité de leur service client. Les entreprises sont auditées par secteur d'activité par un large panel de consommateurs. Plus de 200 tests « clients mystères » sont réalisés pour évaluer disponibilité, relationnel et qualité de la relation client sur l'ensemble des canaux de contact.

À PROPOS DE FLOA

Leader français des solutions de paiement sur web et mobile, FLOA facilite la vie des consommateurs à travers des facilités de paiement, des crédits instantanés, des cartes bancaires. FLOA est également partenaire de grands (e-)commerçants (Cdiscount, Oscaro, SFR, Vide dressing...), d'acteurs clés du voyage (Selectour, Misterfly, Cdiscount Voyages, Pierre et Vacances...) et de fintechs (Lydia, Bankin) pour lesquels elle développe des services sur-mesure. FLOA s'articule autour de 2 marques commerciales : FLOA Bank pour ses clients BtoC et FLOA Pay pour ses partenaires BtoB. Les produits et services FLOA se distinguent par leur simplicité d'utilisation pour les clients et d'intégration rapide pour les partenaires. FLOA compte plus de 3 millions de clients et finance chaque année plus de 2 milliards d'euros de biens et services. Déjà présente en France et en Espagne, FLOA a pour ambition de devenir le leader européen des facilités de paiement.

Pour en savoir plus : www.floa.fr

CONTACT PRESSE :

Aurélia Buron - aurelia.buron@floa.fr

contact-presse@floa.fr

06 87 98 80 66