

Pour la deuxième année consécutive, BforBank Elu Service Client de l'Année

La 8^{ème} édition du Prix organisée par Viséo Conseil a distingué BforBank, banque 100% en ligne, dans la catégorie «Banque en ligne» pour la deuxième fois consécutive. Ce prix, qui repose sur une évaluation objective de la relation client à distance et en multicanal, permet de recenser les forces et faiblesses des lauréats.

Jusqu'à 3 150 critères ont été évalués sur la période du 5 mai au 11 juillet 2014. Soit dix semaines d'évaluation au cours desquelles BforBank a fait l'objet de 215 tests réalisés par téléphone, e-mails, interrogations sur le site internet ou sollicitations sur les réseaux sociaux.

Mon 1^{er} est un Service Client 100 % internalisé

Le service client BforBank est composé d'une quarantaine de conseillers financiers dont plusieurs conseillers privés et conseillers dédiés à la Bourse, tous issus de l'univers bancaire ou financier. Avec une moyenne d'âge de 35 ans, ils disposent d'une expertise financière, patrimoniale et commerciale, leur permettant d'apporter un accompagnement personnalisé en fonction de l'objectif de chaque client. Les conseillers sont disponibles par téléphone et par email sur une large amplitude horaire, du lundi au vendredi de 8h à 21 h et le samedi de 9h à 18h.

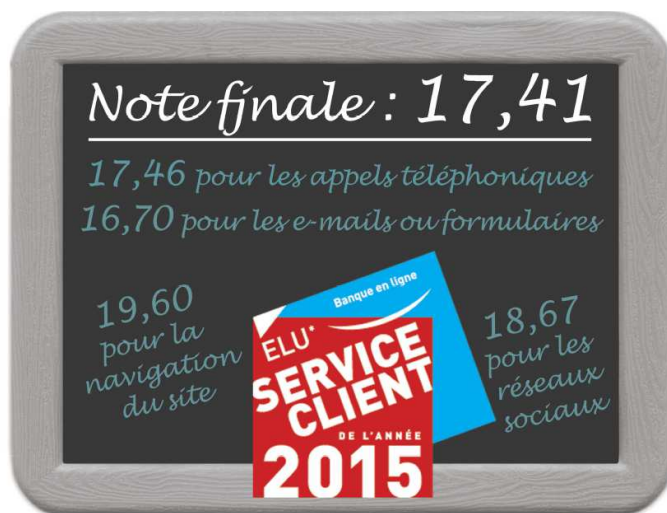
Si l'offre «tout en un» permet de gérer son épargne soi-même (des produits performants, une information la plus riche possible et des outils personnalisables), les épargnants peuvent être mis en relation avec des conseillers expérimentés et formés aux nombreuses problématiques liées à l'épargne. Des conseillers privés prennent le relais sur des informations plus pointues concernant la gestion de patrimoine ou la bourse.

La clientèle de BforBank a de fortes attentes qualitatives. BforBank a accordé beaucoup d'attention au processus de recrutement de cette équipe car la satisfaction client est au cœur de nos préoccupations. En internalisant ce département et en le plaçant au cœur de la banque, nous maîtrisons la collaboration entre les services et donc la qualité des réponses apportées aux clients de bout en bout.

Mon 2^{ème} concerne la réactivité, l'accessibilité et la disponibilité

Pour cette deuxième participation, BforBank n'a encore pas mis en place de dispositif spécifique durant le challenge. « Nous considérons que les conseillers doivent, tout au long de l'année, assurer le même professionnalisme avoir la même exigence » explique Pierre Louis Dupy, Directeur des Ressources Humaines et Relation Client. En effet, réactivité, accessibilité et disponibilité sont les objectifs assignés à chaque conseiller. Le Service Client met tout en œuvre pour assurer une amélioration constante de sa démarche, tant sur le plan méthodologique que sur le contenu. Une grille d'évaluation interne permet de suivre l'amélioration de notre qualité.

« En tant que banque en ligne, nous sommes très attachés à établir et pérenniser une relation humaine avec nos clients, fondée sur l'échange, l'accompagnement et le suivi permanent de leurs besoins » poursuit Pierre Louis Dupy.



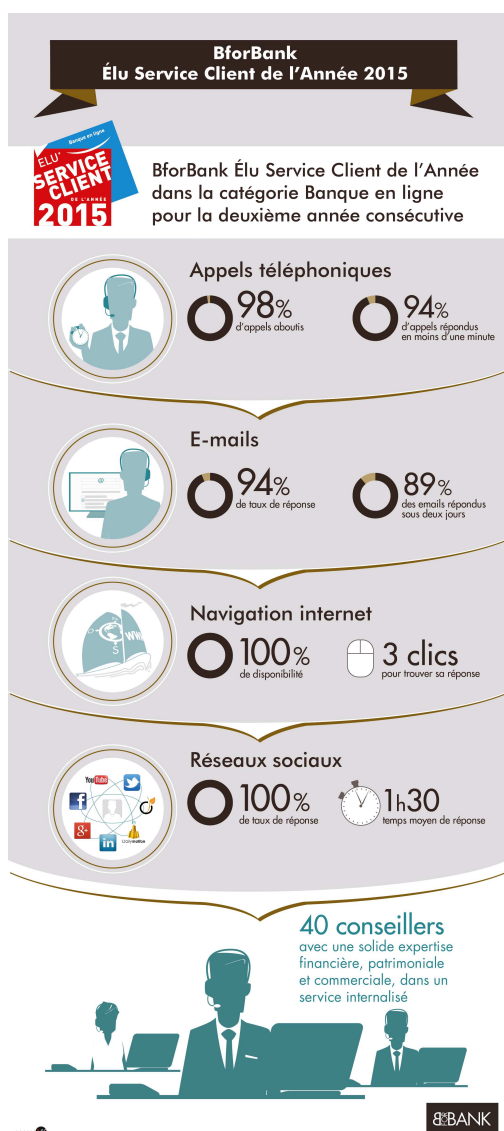
Mon 3^{ème} se veut une confirmation

Ce deuxième Prix récompense l'engagement de tous les collaborateurs envers les clients – près de 120 000 à ce jour. « C'est également une référence qui nous incite à nous perfectionner d'avantage. Recevoir le Prix lors de notre première participation fut une belle surprise. Et cette réélection est pour nous une confirmation de notre positionnement » commente Pierre-Louis Dupy, Directeur des Ressources Humaines et de la Relation Client chez BforBank.

Et mon tout accompagne une clientèle autonome mais exigeante

BforBank s'adresse à des épargnants au profil plutôt autonome : ils souhaitent garder le contrôle de leur épargne (« Mon banquier, c'est moi ») mais valorisent l'accompagnement. La banque s'est donc attachée, dès sa création, à établir et pérenniser la relation avec sa clientèle.

André Coisne, Directeur Général, précise : « Depuis notre création, nous nous sommes attachés à proposer une qualité d'accueil et d'expertise remarquable pour répondre aux attentes d'une clientèle exigeante. Cette deuxième récompense traduit la concrétisation de cet engagement en terme d'expérience clients et notamment, la recherche de l'excellence dans laquelle nous nous sommes engagés ».



A propos de BforBank <http://www.bforbank.com>

BforBank est une banque 100% en ligne spécialisée dans l'univers de l'épargne qui s'adresse aux épargnants autonomes désireux de prendre en main la gestion de leur patrimoine. Le site présente des services et une expertise utiles et personnalisés ainsi qu'un accompagnement en ligne et par téléphone.

Filiale à 100% des Caisses régionales du Crédit Agricole et de Crédit Agricole SA, BforBank offre des solutions d'épargne performantes : un livret d'épargne à un taux attractif, une assurance-vie sans droits d'entrée, une offre bourse complète dont 50 fonds sélectionnés en partenariat avec un spécialiste de la multi-gestion et l'accès à 2000 fonds sans droits d'entrée.

Enfin, avec sa base de connaissance composée d'articles sur tous les sujets relatifs à la gestion de patrimoine, ses outils d'aide à la décision, ses vidéos d'experts et ses blogs thématiques, BforBank offre à l'internaute toute l'information et l'actualité nécessaire pour investir directement et efficacement.

Contacts presse

Coralie Vogt

+ 33 1 71 11 03 33

coralie.vogt@bforbank.com | @BforBank_News |

<http://presse.bforbank.com>