

Avec BforYou, BforBank ré-invente le Service Relation Clients

BforBank, la banque Premium 100% en ligne du Crédit Agricole, s'appuie sur une nouvelle organisation de son service de relation clients sous la dénomination BforYou, afin d'accroître la proximité avec ses clients et la personnalisation de ses services.

Depuis début janvier 2019, le service de relation clients BforYou est structuré en équipes pluridisciplinaires et complémentaires : chaque équipe est composée de spécialistes couvrant l'intégralité des produits et services de la banque en ligne.

Chaque client est affecté à une équipe précise et ses appels et mails sont dirigés automatiquement, grâce à son identifiant client, vers cette équipe qui prendra en charge ses demandes.

Bruno Carles, directeur général de BforBank déclare : « La création de BforYou, illustrée par la nouvelle organisation du service clients, est une déclinaison du positionnement « La Banque selon moi » lancé en 2018. Elle s'inscrit dans notre stratégie d'entreprise visant d'une part à promouvoir et valoriser les expertises bancaires et patrimoniales de notre banque en ligne et, d'autre part, à accompagner nos clients au rythme de leurs besoins tout en préservant leur autonomie. Par ailleurs, notre choix d'un service BforYou 100% internalisé marque l'importance que nous attachons depuis la création de BforBank à la proximité et l'ancrage de la relation client dans la durée. Les experts de BforYou sont en effet au contact permanent des métiers de la banque et peuvent, à tout moment, intervenir auprès de tous les services internes compétents afin d'apporter des solutions précises et efficaces sur tous les dossiers traités. Nous répondons ainsi aux évolutions des usages de nos clients, qui souhaitent de plus en plus disposer de différents moyens de communication avec leur banque, du plus autonome au plus personnalisé. »

Pour les collaborateurs, l'organisation BforYou permet de renforcer l'esprit d'équipe et de favoriser le développement des expertises sur les produits et services bancaires. Le dispositif de gestion des ressources humaines qui accompagne cette nouvelle organisation va faciliter la montée en compétence et la formation, encourager les évolutions professionnelles internes et donner de la visibilité aux chargés de clientèle sur leurs perspectives de carrière.

Diane Priso, responsable du service Relation Clients commente : « Nos experts ne sont pas seulement recrutés sur diplômes mais sur leur aptitude relationnelle à comprendre et accompagner la demande de nos clients. Nous ciblons donc une posture, une envie, dans une logique de services. C'est la raison pour laquelle BforBank met en œuvre un accompagnement de ses experts sous forme de modules d'intégration et s'appuie pour cela sur l'institut de formation du groupe Crédit Agricole (IFCAM). »

Ce parcours d'intégration repose sur un apport de connaissances dans trois domaines :

- les techniques bancaires,
- la relation client
- le cadre réglementaire applicable à la banque en ligne.

Un service clients de nouveau récompensé en 2019 par MeilleureBanque.com

En 2019, MeilleureBanque.com décerne à Bforbank deux récompenses :

- **1^{er} Trophée « Satisfaction Conseiller – Projets de Vie »**
- **2^{ème} Trophée « Satisfaction Conseiller – banque au Quotidien »**

Les « Trophées de la Banque 2019 - Qualité » s'appuient sur une méthodologie 100% analytique basée sur la satisfaction et la recommandation de 5 190 Français, représentatifs de la population française, sur les différents aspects de leur relation bancaire. Un questionnaire de 140 questions posées sur la relation du client avec sa banque a été administré entre le 15 septembre et le 15 octobre 2018 auprès de 11 banques à réseau et 7 banques en ligne.

Concernant les banques en ligne, la mesure de la satisfaction de la recommandation des clients a été effectuée sur 4 thèmes : le conseiller au quotidien, le conseiller « projets de vie », le site internet et l'application mobile.

A propos de BforBank

BforBank est la banque Premium 100% en ligne du Groupe Crédit Agricole.

Créée en 2009, elle offre aux clients autonomes, actifs et mobiles des produits de banque au quotidien (Compte Bancaire, carte Visa Classic gratuite, carte Visa Premier gratuite, carte Visa Infinite avec tarif préférentiel, assurances), une offre d'épargne et de placements complète (Livrets, Bourse, OPCVM, contrats d'assurance-vie), de crédit à la consommation et de crédit immobilier ainsi que des services personnalisés.

Le service relation clients de BforBank, multi récompensé, change de dimension et devient BforYou. 100% internalisé, il est composé de 6 équipes dédiées d'experts, disponibles 6j/7 sur des plages horaires particulièrement étendues.

BforBank propose une expérience innovante pour piloter ses finances et prendre en main la gestion de son patrimoine, en toute autonomie ou en bénéficiant de l'accompagnement d'équipes d'experts pluri-disciplinaires. Et ce, en toute sécurité et sur tous les canaux.

BforBank : La Banque selon moi

<http://www.bforbank.com> Compte bancaire | Epargne | Assurance vie | Fonds | Bourse | Crédit Conso | Crédit Immobilier



<https://twitter.com/bforbank?lang=fr>



<https://www.linkedin.com/company/bforbank/>



<https://www.facebook.com/BforBank>

Contact presse

Colette Aubry | T : + 33 6 13 08 80 59 | caubry@finanscom.com
Espace presse BforBank : <http://presse.bforbank.com> | @BforBank_News

BforBank, S.A, au capital de 76 563 795 euros, RCS Nanterre 509 560 272, Tour Europlaza, 20 avenue André Prothin
92927 Paris La Défense Cedex, Orias n°09 050 824