

## **BforBank reçoit le Prix Élu Service Client de l'Année 2014\***

**BforBank, la banque 100% en ligne spécialiste de l'épargne, a été Élu Service Client de l'Année 2014 dans la catégorie « Banque en ligne » à l'issue de la 7<sup>ème</sup> édition du Prix organisée par Viséo Conseil.**

**La participation à ce concours lui a permis d'obtenir une évaluation objective de la part de clients mystère et de recenser ses forces et ses faiblesses. En effet, BforBank a fait l'objet de 215 tests réalisés par téléphone, e-mails, navigations sur le site internet ou sollicitations sur les réseaux sociaux et cela, sur une période de dix semaines entre le 6 mai et le 12 juillet 2013.**

### **Accompagner 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, fondée sur l'échange, l'écoute et le suivi de leurs besoins de placements.

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.

André Coisne, Directeur Général, précise : « Le contact client a toujours été un élément essentiel de la stratégie de BforBank. L'expertise du Service Client réside dans sa capacité à apporter des réponses précises, focalisées sur l'efficacité et la technicité de placements financiers qui peuvent être complexes. Et ce, quels que soient les encours du client et l'environnement mouvant sur le plan juridique et fiscal. »

### **Un Service Client 100 % internalisé**

Pour Pierre-Louis Dupy, Directeur des Ressources Humaines et de la Relation Client, « la clientèle de BforBank a de fortes attentes qualitatives. Nous avons 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, nous maîtrisons la qualité des réponses apportées aux clients. »

Le service client BforBank est composé de 35 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 37 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 forte amplitude horaire, du lundi au vendredi de 8h à 21 h et le samedi de 9h à 18h.

### **Réactivité, accessibilité et disponibilité**

Ce Prix récompense la fidélité et la reconnaissance témoignée par BforBank à ses clients – plus de 100.000 à ce jour. En interne, ce Prix constitue un premier jalon d'appréciation objective, une référence et incite BforBank à se perfectionner d'avantage. « Nous n'imaginions pas être élus pour notre première participation à ce Prix et nous serons fiers de pouvoir utiliser ce label de qualité auprès de notre clientèle, tout en maintenant nos efforts et notre exigence vis-à-vis de nos clients » commente Pierre-Louis Dupy, Directeur des Ressources Humaines et de la Relation Client chez BforBank.

Réactivité, accessibilité et disponibilité sont maîtres-mots : le Service met tout en œuvre pour assurer une amélioration constante de son service à la clientèle tant sur le plan méthodologique (accueil, réactivité des réponses téléphoniques ou par e-mail) que sur le contenu (écoute, expertise financière, réglementaire et fiscale, pour s'adapter au profil individuel du client).

**Découvrez notre vidéo de l'Élection du Service Client de l'Année 2014 : <http://bit.ly/1cxRf5Z>  
et notre infographie avec les chiffres clés du concours : <http://bit.ly/16R2yoN>**

\*Catégorie Banque en ligne - Étude Inference Operations - Viséo Conseil réalisée de mai à juillet 2013 sur le principe du client mystère au moyen de 215 contacts répartis entre appels téléphoniques, e-mails, navigations Internet et réseaux sociaux.

---

## **A propos de BforBank**

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'épargnes 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.

<http://www.bforbank.com> Epargne | Assurance-vie | Fonds | Bourse

## **Contacts presse**

Coralie Vogt | T : + 33 1 71 11 03 33 | [coralie.vogt@bforbank.com](mailto:coralie.vogt@bforbank.com)  
Espace presse BforBank : <http://presse.bforbank.com> | @BforBank\_News