



BOURSE DIRECT : ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2015

Bourse Direct remporte la 1^{ère} place de l'Élection du Service Client de l'Année 2015 dans la catégorie Bourse en ligne*. Parce que la Relation Client ne s'improvise pas, la satisfaction de nos clients est un véritable moteur dans l'exercice de notre métier.

La Relation Client est plus qu'un enjeu opérationnel chez Bourse Direct : expertise, professionnalisme et réactivité sont les maîtres mots pour répondre aux exigences et aux attentes de nos clients. Bourse Direct a reçu le prix « Élu Service Client de l'Année 2015 » avec la note de 16,89/20, supérieure à la note moyenne de tous les lauréats.

En effet, l'activité de bourse en ligne requiert une Relation Client irréprochable tant sur le plan humain que sur le professionnalisme des conseillers et la rapidité du traitement des demandes. Bourse Direct atteint ainsi avec ce prix, les meilleurs standards en matière de qualité de Service Clients.

Cette récompense s'ajoute à celle reçue en septembre dernier où Bourse Direct s'est vu attribuer, pour la 9^{ème} année consécutive, le Label d'Excellence 2015 des Dossiers de l'Épargne.

Les résultats de Bourse Direct en quelques chiffres :

Note moyenne de Bourse Direct :	16,89/20
Note moyenne de tous les Lauréats :	16,02/20
Note moyenne de tous les participants :	13,89/20

Chez Bourse Direct, le traitement des demandes c'est :

- ✓ 100% des appels traités, décrochés en moins de 20 secondes,
- ✓ 100% des e-mails répondus l'ont été en moins de 2 jours ouvrés,
- ✓ Être à l'écoute : 96% de scores bons sur les appels aboutis !

** Étude Inference Operations - Viséo Conseil réalisée de mai à juillet 2014 sur le principe du client mystère au moyen de 215 contacts partis entre appels téléphoniques, e-mails, navigations Internet et réseaux sociaux.*

Plus d'informations sur Bourse Direct, rendez-vous sur :
<http://www.boursedirect.fr>

A PROPOS DE BOURSE DIRECT

*Leader de la bourse en ligne en France, Bourse Direct intègre tous les métiers du courtage en ligne, de la transaction boursière aux services de back office et d'exécution.
L'action Bourse Direct (codes : FR0000074254, BSD), éligible au PEA PME, est cotée sur le compartiment C de Euronext Paris de NYSE Euronext. Retrouvez l'ensemble de la communication financière sur www.boursedirect.fr, rubrique Corporate.*

CONTACTS PRESSE

BOURSE DIRECT - Virginie de Vichet	Directeur de la Communication	01 56 43 70 20
IMAGE 7 - Priscille Reneaume	Chargée de Relations Presse	01 53 70 74 95