



## Boursorama Banque plébiscitée par ses clients

**Classée numéro 1 des banques françaises par Bain & Company  
Taux de recommandation à un niveau historique de 90 % selon Opinion Way**

**Boulogne-Billancourt, le 13 mars 2013** – Boursorama publie aujourd'hui les résultats de deux enquêtes « satisfaction clients », menées respectivement par le cabinet de conseil Bain & Company et l'institut de sondage Opinion Way, auprès de clients bancaires. Les scores obtenus par Boursorama Banque sont excellents, si on les compare aux moyennes du secteur.

En plus d'offrir à ses clients les tarifs et les services les plus compétitifs du marché, Boursorama Banque répond parfaitement à leur attente : établir une relation à distance fiable et personnalisée. Les résultats obtenus par Boursorama Banque sur les deux enquêtes en sont l'illustration :

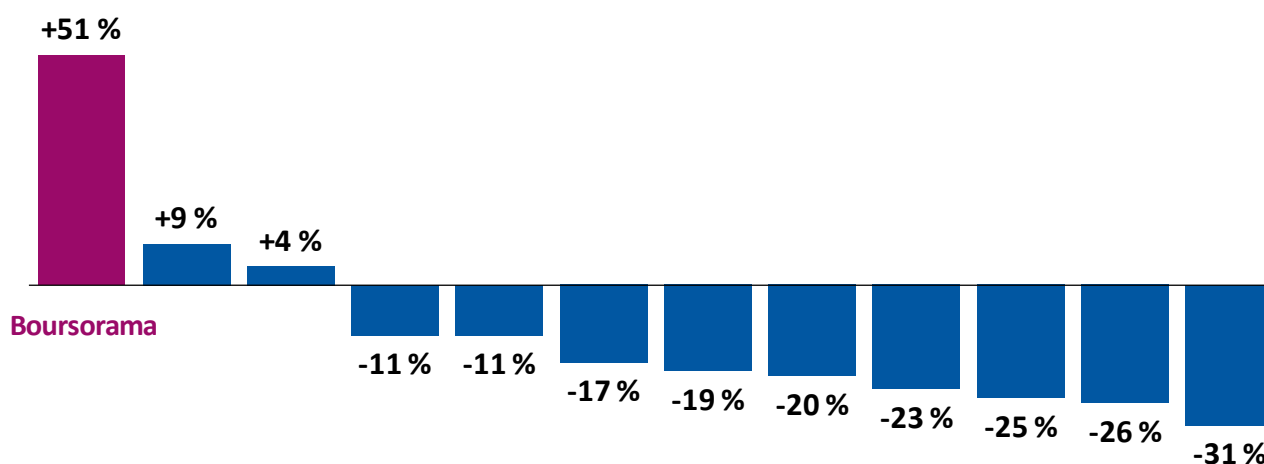
- **Selon l'étude réalisée par le cabinet de conseil Bain & Company, Boursorama Banque est notée N°1 par les clients interrogés**

Boursorama Banque a enregistré un « Net Promoter Score » (NPS) de +51 % se positionnant ainsi comme la première banque en France sur cette mesure, la moyenne du secteur bancaire s'élevant à -13 %. Le concept de « Net Promoter Score » est un outil mesurant la propension des clients à recommander un produit ou une entreprise.

L'étude réalisée en France avait comme objectif d'analyser le degré d'appréciation des clients par rapport aux services proposés par les banques de détail. L'échantillon portait sur 22 banques et 8 100 clients ont été interrogés.

Les résultats de l'étude publiée par le cabinet Bain & Company valident les nouveaux standards établis par Boursorama Banque à savoir : des services bancaires simples, à des conditions tarifaires attractives et des plateformes en ligne efficaces et personnalisées qui améliorent la relation client.

Avec +51 % Boursorama Banque obtient le meilleur « Net Promoter Score » parmi les banques françaises



## COMMUNIQUE DE PRESSE

- **Selon Opinion Way, Boursorama Banque améliore encore son score de satisfaction auprès de ses clients, pour atteindre un taux de recommandation de 90 % versus 87 % l'an passé**

La satisfaction globale des clients à l'égard de Boursorama Banque atteint un niveau historique à 90 %, d'après le baromètre établi en janvier 2013 par Opinion Way. Dans cette étude, les clients plébiscitent la tarification avantageuse, la praticité, la sécurité et la performance du service en ligne, comme étant les caractéristiques principales de l'offre bancaire de Boursorama.

*«L'appétence des français pour la relation bancaire à distance se confirme. Nous sommes très fiers d'avoir enregistré d'aussi belles performances et nous entendons poursuivre nos efforts pour renforcer notre relation avec nos clients et leur offrir des services encore plus innovants et performants.»* déclare **Inès Mercereau**, PDG de Boursorama.

\*\*\*

### **A propos du Net Promoter® Score**

Le Net Promoter® Score (NPS) mesure le pourcentage de clients prescripteurs et détracteurs d'une entreprise. L'entreprise pose cette simple question à ses clients (ou employés) : « recommanderiez-vous ce produit ou cette entreprise à vos amis ou à vos collègues? ». Les clients attribuent en réponse une note sur 10 qui permet de les classer en trois catégories : les prescripteurs qui sont enthousiasmés par la marque, ils en parlent, achètent plus et restent plus longtemps (9-10), les passifs (7-8) et les détracteurs qui critiquent abondamment la marque (6 et moins). Le NPS correspond au ratio « prescripteurs » moins « détracteurs ».

Le Net Promoter® a été développé par Fred Reichfeld, professeur émérite à Harvard avec le cabinet de conseil Bain & Company.

Net Promoter® est une marque déposée par Bain & Company, Inc., Fred Reichheld et Satmetrix Systems, Inc.

---

### **A propos de Boursorama**

Créé en 1995, Boursorama est aujourd'hui un acteur majeur de la banque en ligne en Europe filiale du Groupe Société Générale avec près de 5,1 millions d'ordres exécutés en 2012, 1 040 801 comptes en direct, et un encours total de 16,4 milliards d'euros à fin 2012. Le Groupe Boursorama est présent dans quatre pays : en France, il est leader de l'information financière en ligne grâce au portail [www.boursorama.com](http://www.boursorama.com) et un acteur clé de la banque en ligne sous la marque Boursorama Banque ; au Royaume Uni et en Espagne est un acteur incontournable de l'épargne en ligne sous les marques respectives Self Trade et Self Bank ; en Allemagne, Boursorama détient 92,9 % d'OnVista AG et est présent sous la marque OnVista Bank. Boursorama est coté sur le marché NYSE Euronext Paris – compartiment B – ISIN : FR0000075228 (BRS) – Reuters : FMTX.LN – Bloomberg BRS FP. Vous retrouverez l'ensemble de l'actualité financière de Boursorama sur le site Internet : <http://groupe.boursorama.fr>

### **Contacts presse :**

**Boursorama**  
Relations Presse et Investisseurs  
[service.comm@boursorama.fr](mailto:service.comm@boursorama.fr)  
Tél. : 01 46 09 58 10

**Publicis Consultants**  
Stéphanie Tabouis  
Relations presse  
Tél : 06 03 84 05 03  
[stephanie.tabouis@consultants.publicis.fr](mailto:stephanie.tabouis@consultants.publicis.fr)