



PayPal Élu Service Client de l'Année 2019 dans la catégorie Solutions de paiement

Paris, le 19 octobre 2018 – PayPal se hisse en tête du classement et a reçu hier soir le prix « Élu Service Client de l'Année 2019 »* dans la catégorie Solutions de paiement. Cette nouvelle distinction récompense PayPal pour la qualité de son service client et marque l'engagement de toute une entreprise vis à vis de ses consommateurs.

Viséo Customer Insights, organisateur de l'élection, a effectué 215 tests clients mystères par tél, e-mails, web, réseaux sociaux entre mai et juillet 2018 pour chacune des entreprises candidates afin d'évaluer la qualité de la relation client. Parmi la quinzaine de critères, on peut trouver l'empathie, la personnalisation, la réactivité et la qualité de la réponse.

Chez PayPal, la relation client, l'attention et l'écoute portées à nos utilisateurs est une préoccupation de chaque instant, d'autant que le secteur des solutions de paiements devient de plus en plus exigeant. PayPal est un tiers de confiance et notre promesse est de faire vivre à chacun de nos consommateurs une expérience à part.

« Être élu Service Client de l'Année représente une véritable récompense pour l'ensemble de nos équipes chez PayPal. » déclare Caroline Thelier, Directrice Générale de PayPal France. *« Avec 250 millions d'utilisateurs dans le monde, dont 8,7 en France, la relation client est pour nous une préoccupation de chaque instant. Nous sommes fiers de nos équipes qui écoutent, conseillent et accompagnent chaque jour nos consommateurs avec passion et engagement ».*

La mission de PayPal est aussi la démocratisation des services financiers. La créativité, l'innovation et l'entreprenariat sont des valeurs centrales dans l'identité de PayPal qui opère dans un secteur très dynamique : la digitalisation de l'économie et des paiements. Le dernier service lancé par PayPal pour les consommateurs français est la cagnotte en ligne, pour laquelle aucune commission n'est prélevée aux consommateurs français pour les transferts en euros vers les pays de l'Espace économique européen : <https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/money-pools>

À propos de PayPal

Convaincu que l'accès aux services financiers est vecteur d'opportunités, PayPal (Nasdaq : PYPL) s'emploie à démocratiser les services financiers afin d'aider les particuliers et les entreprises à prospérer dans l'économie mondiale. PayPal, plateforme ouverte de paiements numériques, fédère près de 250 millions de détenteurs de comptes actifs qui apprécient de pouvoir se connecter et effectuer des transactions en ligne, sur mobile, via une appli ou en personne. En combinant innovation technologique et partenariats stratégiques, PayPal crée de nouvelles habitudes de gestion et de transfert d'argent et offre une grande flexibilité et liberté de choix quant aux conditions d'émission et de réception de paiements. Disponible dans plus de 200 marchés, la plateforme PayPal, y compris Braintree, Venmo et Xoom, permet aux consommateurs et aux marchands de recevoir de l'argent dans une centaine de devises, de retirer des fonds dans 56 devises et détenir les soldes de leurs comptes PayPal dans 25 devises.

* Étude BVA Group – Viséo CI – mai à juillet 2018 – Plus d'infos sur escda.fr



Contacts :

ELAN EDELMAN pour PayPal

Chantal Longi

PaypalFR@elanedelman.com

01 86 21 51 35

Contact presse PayPal

Karine Froger

kfroger@paypal.com

06 10 54 52 65