

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Boulogne-Billancourt – 17 mars 2021

BOURSORAMA CONSERVE LA 1^{ÈRE} PLACE SUR LE PODIUM DE LA RELATION CLIENT 2021 DANS LE SECTEUR BANCAIRE ET 61 % DE SES CLIENTS RECONNAISSENT SA CAPACITE D'ADAPTATION FACE A LA CRISE

Pour la 17^{ème} édition du Podium de la Relation Client, organisé par Bearing Point et Kantar en partenariat avec Salesforces, les 4000 Français interrogés ont conforté la première place de Boursorama Banque dans le secteur bancaire, 6^{ème} entreprise tous secteurs confondus.

Marquée par une crise majeure, l'année 2020 a été synonyme de nécessaire agilité pour tous les secteurs.

Même si le modèle de Boursorama proposait déjà une offre complète et de nombreux services et fonctionnalités, 100 % en ligne, adaptés à ses clients dans un tel contexte, la Banque a pour autant dû adapter son organisation pour protéger ses collaborateurs, évoluer son offre pour répondre aux besoins de ses clients et ajuster les frais prélevés lors du 1^{er} confinement (suppression des frais d'inactivité de certaines cartes). Tout en garantissant une continuité d'activité tout au long de l'année, Boursorama a accueilli près de 600 000 nouveaux clients et maintenu son NPS au-delà de +45. La capacité d'adaptation de Boursorama à gérer la crise a été reconnue par 61 % de ses clients et 33 % ont vu leur confiance en leur banque renforcée.

Boursorama se hisse également à la première place, et cela sur l'ensemble des secteurs, sur les items suivants :

- **La simplicité des services et fonctionnalités digitaux** mis à disposition de ses clients : la raison d'être de Boursorama est de simplifier la vie de ses clients. Pour ce faire, Boursorama œuvre quotidiennement pour leur proposer de nouveaux outils à l'image de la carte virtuelle pour pouvoir utiliser son compte et sa carte bancaire quelques instants après les avoir souscrits, ou du coach patrimonial pour accompagner les clients dans la gestion de leurs placements, tous deux lancés en 2020.
- **La relation client responsable proposée** : banque la moins chère depuis 13 ans, Boursorama poursuit ses 13 engagements en matière de responsabilité pour toutes ses parties prenantes à commencer par ses clients et collaborateurs. Parcours dématérialisés accessibles à tous, prévention et proactivité dans la gestion des incidents, évolution de la gamme de produits vers davantage d'alternatives responsables et accessibilité des interfaces saluée par le Label Accessiweb.

Benoit Grisoni, Directeur général de Boursorama, a déclaré : « Depuis un an, l'autonomie des clients et la digitalisation de la relation bancaire, au cœur du modèle de Boursorama, n'ont cessé de se renforcer. Rester la première banque du Podium de la relation client aux côtés de lauréats aussi prestigieux, et qui plus est dans un tel contexte, nous rend très fiers. Cette

reconnaissance comme celle des clients sur la capacité d'adaptation de Boursorama face à la crise, encourageant les équipes de Boursorama à toujours mieux faire pour ses plus de 2,6 millions de clients. »

À propos du Podium de la Relation Client 2021

L'enquête est réalisée auprès d'un échantillon national représentatif de 4 000 Français de 18 ans et plus, interrogés en ligne fin 2020. La représentativité nationale est assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, CSP et régions). Le classement est établi à partir d'un indice PRC (Podium de la Relation Client) de 1 à 10. Cet indice PRC pour chaque entreprise et administration est calculé en faisant la moyenne des notes obtenues aux 15 critères d'excellence.

A propos de Boursorama

Boursorama, filiale de Société Générale, est un acteur pionnier et leader sur ses trois activités principales : la banque en ligne, le courtage en ligne et l'information financière sur Internet. Depuis 20 ans, la promesse de Boursorama reste la même : simplifier la vie de ses clients au meilleur prix et avec la meilleure qualité de service.

- Avec un développement centré sur les nouvelles attentes des clients, simplicité et efficacité, mais aussi sécurité et frais réduits, Boursorama conforte chaque année sa position d'acteur bancaire majeur en France et ambitionne de compter, en 2025, plus de 4,5 millions de clients.
- La Banque a été, comme en 2020, classée n°1 sur le Podium de la Relation Client en 2021, 6ème tous secteurs confondus, La Banque la moins chère de France depuis treize ans a triplé le nombre de ses clients depuis 2015 et en compte aujourd'hui plus de 2,6 millions, tout en affichant un taux de recommandation toujours aussi élevé de 86% et un Net Promoteur Score de +45 (OpinionWay déc. 2020). Accessible à tous sans conditions de revenus ou de patrimoine, Boursorama intéresse une population de plus en plus large, de l'offre Kador pour les 12-18 ans jusqu'à Boursorama Pro pour les entrepreneurs individuels. Une large gamme de produits et services répondent aux besoins bancaires des clients : banque au quotidien, crédits (immobilier, à la consommation, lombard, renouvelable), épargne de précaution, assurance-vie et bourse, assurances. Aujourd'hui, Boursorama Banque offre un catalogue de 30 produits et services, 850 fonctionnalités et plus de 100 notifications pour simplifier la vie de ses clients au quotidien, en s'appuyant notamment sur les nouvelles technologies.

Pour découvrir toute l'offre Boursorama Banque, cliquez [ici](#).

- Boursorama c'est aussi un portail en ligne, www.boursorama.com. Il est classé n°1 des sites nationaux d'informations financières et économiques en ligne avec 50 millions de visites chaque mois (Source ACPM – moyenne mensuelle premier semestre 2020).



Employeur engagé au niveau social et responsable à l'échelle environnementale, Boursorama compte plus de 800 collaborateurs, basés à Boulogne-Billancourt (92) et Nancy (54), et a été désigné parmi les Meilleurs Employeurs 2020 en France par Capital et Statista.



[Page LinkedIn Boursorama](#)

Retrouvez l'actualité de Boursorama sur le site Internet : <http://groupe.boursorama.fr>

Contacts presse

Publicis Consultants

Stéphanie Tabouis

Tél : 06 03 84 05 03

stephanie.tabouis@consultants.publicis.fr

Theresa Vu

Tél : 01.44.82.46.13 / Portable : 06.60.38.86.38

Theresa.vu@consultants.publicis.fr