

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

*Boulogne-Billancourt – 14 mai 2020*

### **Boursorama Banque, n°1 du Podium de la Relation Client 2020 du secteur bancaire et n°5 tous secteurs confondus**



Parmi 143 entreprises éligibles, Boursorama Banque entre pour la première fois sur le Podium de la Relation Client, organisé pour la 16<sup>ème</sup> année consécutive par Bearingpoint et Kantar, et se hisse directement à la 1<sup>ère</sup> place du secteur banque et à la 5<sup>ème</sup> place tous secteurs confondus.

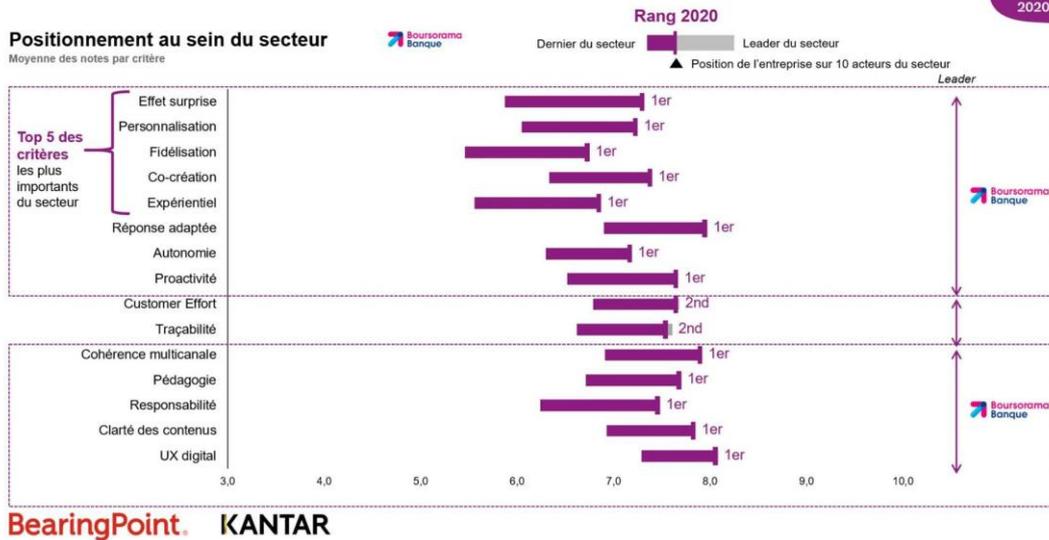
Après avoir interrogé plus de 4 000 clients sur la qualité de la relation qui les lie aux entreprises, BearingPoint et Kantar, en partenariat avec Salesforce, ont établi le Podium de la Relation Client 2020, référence en la matière depuis 2003, intégrant 143 entreprises éligibles représentantes de 11 secteurs d'activité différents.

Fort de plus de 2,3 millions de clients, Boursorama Banque est la première banque en ligne à intégrer ce classement.

Tous secteurs confondus, Boursorama s'illustre plus particulièrement sur trois items :

- › **L'expérience digitale proposée à ses clients** (Boursorama Banque 1<sup>ère</sup> tout secteur confondu)
- › **Le caractère responsable de ses actions** (Boursorama Banque 2<sup>ème</sup> note tout secteur confondu)
- › **La réponse adaptée apportée à ses clients** (Boursorama Banque 3<sup>ème</sup> note tout secteur confondu)

Sur le secteur de la banque, Boursorama obtient la première place sur 13 des 15 items. Boursorama se démarque particulièrement sur les 5 critères les plus importants du secteur, à savoir la personnalisation, la fidélisation, la co-création, l'expérientiel (des webinaires régulièrement organisés, l'accès à une multitude de contenus pour gérer efficacement ses finances, etc.) et l'effet surprise (nouveaux services lancés en anticipation des besoins clients).



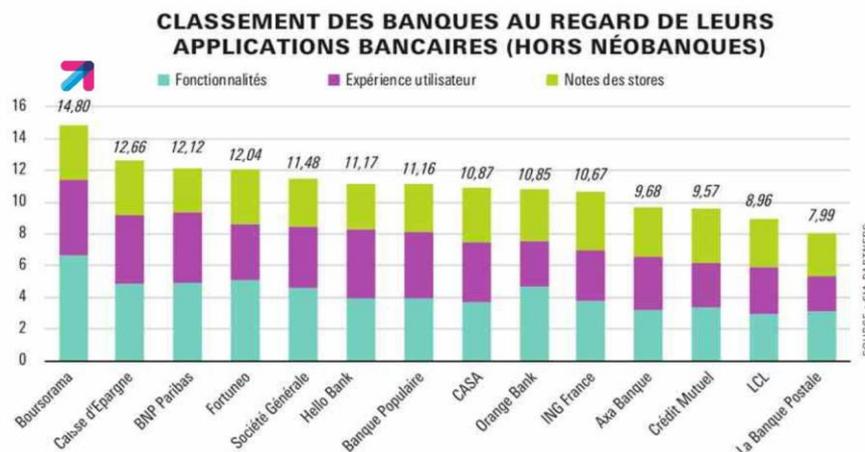
Selon Bearingpoint et Kantar : « Sans surprise, Boursorama Banque s’est démarquée sur la simplicité d’utilisation de ses outils digitaux, mais aussi pour sa démarche proactive vis-à-vis de ses clients, sa capacité à les surprendre positivement et à leur proposer des expériences différentes. L’expérience vécue dépasse la promesse. Modèle basé sur l’excellence opérationnelle, le rôle de l’humain et sa valeur ajoutée (expertise, conseil) est clé lorsque les clients sortent du chemin de l’expérience digitale exceptionnelle offerte par la banque en ligne. »

### UNE EXPERIENCE DIGITALE PLEBISCITEE

Avec un NPS à +47<sup>1</sup>, Boursorama œuvre quotidiennement pour demeurer la banque qu’on a envie de recommander à l’image de près de la moitié des nouveaux clients de Boursorama, qui viennent sur les conseils d’un proche.

Proposer les tarifs les plus bas - Boursorama Banque est la banque la moins chère de France depuis 12 ans consécutifs - à ses clients, leur offrir une gamme complète de produits et services bancaires et près de 1 000 fonctionnalités 100 % en ligne pour gérer ses comptes en toute autonomie, ne suffit pas.

L’expérience digitale est plus que jamais primordiale et Boursorama Banque n’a de cesse d’optimiser et d’enrichir interfaces et parcours, comme en témoignent la note de son application native sur les stores (4,5 sur iOS et 4,8 sur Android) et le classement récent établi par L’Agefi-Sia Partners<sup>2</sup>, évaluant l’appli de Boursorama comme la meilleure du secteur bancaire.



## DES ACTIONS RESPONSABLES REMARQUEES

Au-delà d'un modèle responsable par la nature de son activité et de sa structure, Boursorama poursuit ses actions à caractère durable, recherchées et plébiscitées par les clients, qui incitent la Banque à poursuivre ses engagements en la matière. Entre autres exemples :

- Parcours dématérialisés accessibles à tous : code CB consultable sur son Espace client, parcours crédits 100 % en ligne, etc. ;
- Prévention et proactivité dans la gestion des incidents ;
- Evolution de la gamme de produits vers davantage d'alternatives responsables : prêts écoresponsables, mandats ISR en Assurance vie et CSL solidarité lancés ces derniers mois ;
- Accessibilité des interfaces client aux personnes en situation de handicap, dont la qualité vient d'être saluée par l'obtention du Label AccessiWeb, suite à un audit approfondi mené par l'association BrailleNet.

## DES REPONSES ADAPTEES APPORTEES AUX CLIENTS

Répondre et anticiper les attentes de ses clients est le leitmotiv de toute entreprise.

Les clients de Boursorama Banque recherchent une banque complète avec laquelle ils peuvent gérer simplement, de manière autonome et sécurisée, leurs finances personnelles, et cela au moindre coût. Banque la moins chère depuis 12 ans consécutifs, Boursorama étoffe régulièrement son offre en tenant compte des nouvelles attentes des Français en termes de temps réel (instant payment, carte virtuelle disponible dès sa souscription et avant même de l'avoir reçue, Cli€ ou une solution de financement à versement immédiat, etc.) et de personnalisation (Wicount 360, l'outil de gestion et de conseil en matière d'épargne), etc.

Dans le contexte actuel, Boursorama s'est tenue au plus près de ses clients en mettant en place, dès le début du confinement, un dispositif spécial à 2 niveaux :

- **Assurer la continuité de l'activité en maintenant accessibles 100 % de ses produits et services**
- **Informier et accompagner les clients**
  - › En mettant en avant les services les plus adaptés à cette période : envoi de l'Id-client par mail ; paiements mobiles sans contact et sans limite de montant ; suspension d'échéances de crédit en ligne et sans frais, adaptées à des revenus en baisse ; suspension des frais liés à la non utilisation de la carte bancaire, adaptée à moins de dépenses ; carte bancaire virtuelle accessible en temps réel sans dépendance au courrier,
  - › En mettant en ligne de nombreux contenus pour les aider à bien gérer leur argent au quotidien, ainsi que leur épargne (pages dédiées, flash infos, webinaires en direct),
  - › En faisant de nombreux rappels sur les réflexes de sécurité.

✓ Payer avec votre carte bancaire avant même de la recevoir.

✓ Utiliser en toute simplicité votre wallet Android et iOS.

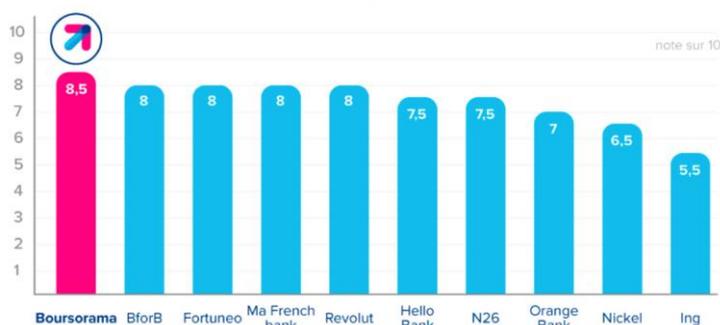


## UNE EXPERIENCE VECUE QUI DEPASSE LA PROMESSE

Entrer en relation avec Boursorama Banque, en raison de tarifs peu élevés, n'implique pas de renoncer à une qualité de service et à une performance des produits souscrits. Au contraire, un nouveau client de Boursorama Banque sera surpris de tout avoir à la fois : gérer ses finances de manière autonome, simple, efficace, sécurisée et pas chère !

Comme le résumé *Challenges* et *Les Numériques*<sup>3</sup>, qui ont sélectionné 10 banques en ligne et néobanques, en attribuant la meilleure note à Boursorama : « *Boursorama Banque allie toutes les fonctions d'une banque traditionnelle (crédit, épargne, bourse) à celles d'une néobanque (paiements mobiles, agrégation des comptes, etc.) et son interface est peu chargée, mais simple et agréable à utiliser au quotidien.* »

Classement des 10 meilleures néobanques sur le marché français - avril 2020



Benoit Grisoni, Directeur général de Boursorama, a déclaré : « *Alors que le digital est plus que jamais au cœur de la relation bancaire, nous sommes heureux et fiers d'être reconnus pour la qualité de notre relation client et de nos interfaces, et d'intégrer le classement prestigieux du Podium de la Relation Client, pour la première fois pour une banque en ligne, en obtenant la 1<sup>ère</sup> place sur le secteur de la banque, et la 5<sup>ème</sup> tous secteurs confondus. Notre modèle repose sur la satisfaction de nos clients, et ces distinctions reçues, qui plus est dans le contexte actuel, récompensent les efforts de toutes les équipes de Boursorama et les encouragent à améliorer encore et toujours les services apportés à nos 2,3 millions de clients.* »

### À propos du Podium de la Relation Client 2020

L'enquête est réalisée auprès d'un échantillon national représentatif de 4 000 Français de 18 ans et plus, interrogés en ligne fin 2019. 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.

### Lauréats par secteur



- (1) Source *OpinionWay* – Février 2020
- (2) Source *L'Agefi* – *Sia Partners* – Avril 2020
- (3) Source *Challenges* – *Les Numériques* – Avril 2020

### 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 2021, plus de 3 millions de clients. La Banque a été
- Classée n°1 sur le Podium de la Relation Client en 2020, 5<sup>ème</sup> tous secteurs confondus, La Banque la moins chère de France depuis douze ans a triplé le nombre de ses clients depuis 2015 et en compte aujourd'hui plus de 2,1 millions, tout en affichant un taux de recommandation toujours aussi élevé de 90% et un Net Promoteur Score de +48. 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 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](http://www.boursorama.com). Lancé il y a plus de 20 ans, il est classé n°1 des sites nationaux d'informations financières et économiques en ligne avec 35 millions de visites chaque mois (Source ACPM – novembre 2019).



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](mailto:stephanie.tabouis@consultants.publicis.fr)

Theresa Vu

Tél : 01.44.82.46.13 / Portable : 06.60.38.86.38

[Theresa.vu@consultants.publicis.fr](mailto:Theresa.vu@consultants.publicis.fr)