

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Boulogne-Billancourt - 7 décembre 2020

### BOURSORAMA, LEADER DES BANQUES CHALLENGERS EN FRANCE, SE FIXE UNE DOUBLE AMBITION: ATTEINDRE PLUS DE 4 MILLIONS DE CLIENTS EN 2023 ET UNE RENTABILITÉ DE PLUS DE 25% EN 2025

Boursorama connaît une année 2020 record qui confirme la pertinence de son modèle et renforce son leadership. Forte du succès de son plan stratégique [2016-2020], Boursorama se fixe désormais l'ambition de devenir en 2025, une banque de 4.5 millions de clients générant une rentabilité de plus de 25%.

#### BOURSORAMA CONFIRME SA POSITION DE LEADER GRÂCE A UNE ANNEE 2020 RECORD

Leadership	Records 2020
N°1 des banques challengers	> 2,5 millions de clients > 39 Mds€ d'encours clients > 120 000 nouveaux clients en octobre et novembre 2020 > 1,7 millions de produits souscrits depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2020 Banque préférée des Millénials <sup>(1)</sup> – record de 55% de nouveaux clients de moins de 30 ans au T3 2020
N°1 de la satisfaction clients	NPS record de +48 <sup>(2)</sup> N°1 sur le Podium de la Relation Client secteur banque <sup>(3)</sup> pour la première fois en 2020
N°1 sur les Stores	Notes des Stores au plus haut : 4,9 sur Android et 4,8 sur iOS <sup>(4)</sup>
N°1 sur le prix	Désignée banque la moins chère pour la 12 <sup>ème</sup> année consécutive en 2020 <sup>(5)</sup>
N°1 du courtage en ligne	Records 2020 : 5,2 millions d'ordres exécutés sur les 9 premiers mois de 2020, 100K ordres exécutés le 9 nov. 2020 et plus de 120K comptes titres ouverts depuis le 1 <sup>er</sup> janv. 2020
N°1 des sites d'informations économiques et financières	Audience de boursorama.com record le 12 mars 2020, 3,1 millions de visiteurs uniques et 65 millions de visites en mars 2020 <sup>(6)</sup>
N°1 en notoriété	74 % de notoriété assistée en août 2020 <sup>(7)</sup> et pour la 1 <sup>ère</sup> fois 4 <sup>ème</sup> banque ayant la meilleure image toute banque confondue <sup>(8)</sup>

(1) Source Yougov – sept. 2020  
(2) Source OpinionWay – Oct. 2020

(3) Source BearingPoint & Kantar – avr.2020  
(4) Sources PlayStore Google et App Store Apple

(5) Source Le Monde – meilleurebanque.com – déc.2019  
(6) Source ACPM – mars 2020

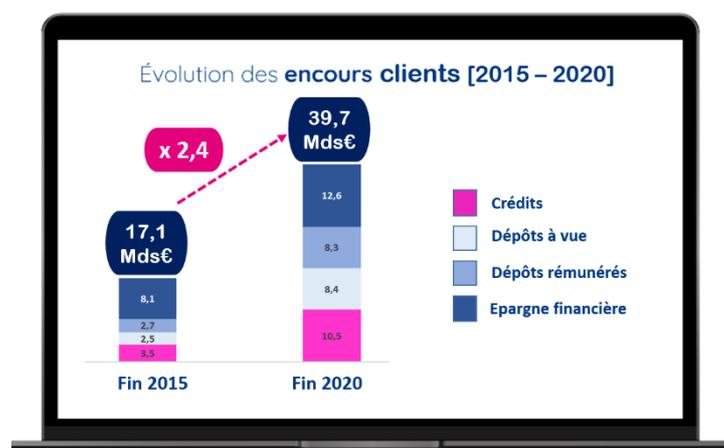
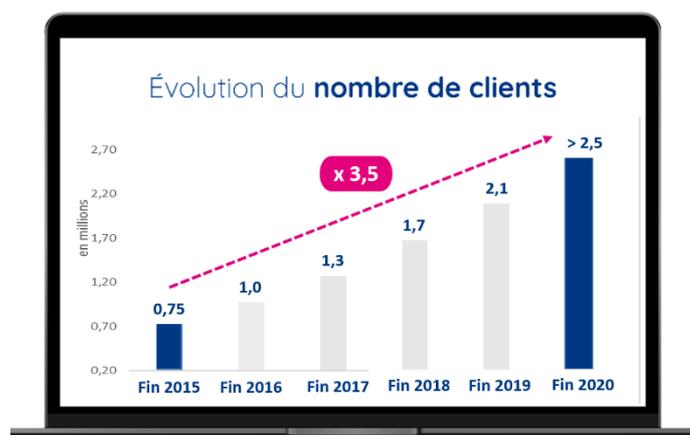
(7) Source Data2decisions/ Dentsu Aegis Network – aout 2020  
(8) Source baromètre Posternack – sept.2020

#### LE SUCCES DU PLAN STRATEGIQUE [2016-2020]

Au cours des cinq dernières années, Boursorama a développé son modèle bancaire basé sur l'optimisation de tout ce qui se voit : meilleures applis, meilleurs tarifs, gamme complète de produits

et services bancaires et financiers 100% en ligne, et de tout ce qui se ne voit pas : industrialisation des processus, automatisation du décisionnel, différenciation des traitements par l'intelligence artificielle et la data. Au final, un modèle qui génère de l'efficacité opérationnelle et permet de rendre de la valeur aux clients : du temps, du pouvoir d'achat et de la performance.

Dans le cadre de son plan stratégique [2016-2020], Boursorama avait pour ambition d'atteindre 2 millions de clients en 2020. En multipliant par 3,5 sa base clients depuis fin 2015, Boursorama a dépassé cet objectif en atteignant 2,5 millions de clients dès octobre 2020. Cette croissance très forte de la base client s'est accompagnée d'une progression des encours de la banque de plus de 22 Mds€ en cinq ans démontrant ainsi le succès de l'offre de produits proposée.



## UN CONTEXTE QUI REVELE TOUTE LA PERTINENCE DU MODELE DE BOURSORAMA

L'autonomie des clients et le recours au 100% digital, socles du modèle de Boursorama, sont aujourd'hui devenus clés pour une majorité de français. Résilience de l'activité, agilité et adaptabilité de l'offre, digitalisation des parcours d'achat, développement des relations à distance, la priorité donnée au pouvoir d'achat et le besoin d'accompagnement pour son épargne : cette année exceptionnelle a accéléré ces grandes tendances auxquelles Boursorama apportait déjà une réponse concrète:

- **Répondre à leurs besoins bancaires essentiels avec :**
  - › Les tarifs les plus compétitifs
  - › Une gamme complète de produits et services, renforcée en 2020 (voir [ici en vidéo](#)) :
    - Banque au quotidien : une carte virtuelle disponible dès sa souscription et, lancée dans quelques jours, une nouvelle offre Ultim Metal
    - Assurance : l'assurance habitation Alabri,
    - Crédits : Cli€ (trophée de l'innovation 2021 des trophées de la Banque 2021), parcours flash de souscription de prêt consommation, crédit Lombard (avance sur titres) 100% en ligne,
    - Assurance Vie : titres vifs, OPCI, EMTN,
    - Bourse : trading board, PEA Jeune, etc.
    - Offre de produits non bancaires : The Corner
  - › Avec une qualité de relation et des sites et application mobile : le chatbot
  - › Eliott, optimisation continue des applis, nouvelle navigation à venir, etc.
  
- **Les accompagner dans le pilotage de leur argent : le client est libre mais pas seul**
  - › Mobilité bancaire et mobilité Bourse (une 1ère en France)
  - › Conseils : le coach bancaire Wicount et ses déclinaisons pour aider les clients à gérer leurs budget au quotidien et leur patrimoine

- › Contenus et aide à la décision : webinaires en live, vidéos pédagogiques, émissions quotidiennes et toute la richesse de contenus du portail boursorama.com
- **Contribuer, avec eux, à une croissance durable et responsable de la Société :**
  - › Inclusion numérique : première banque à obtenir le Label Accessiweb pour l'accessibilité de ses interfaces clients sur le web aux personnes en situation de handicap
  - › Finance à impact positif : promotion du label ISR sur les produits d'épargne et dans les paramètres de recherche de produits listés, lancement des CSL solidarité et Livret de Développement Durable, prêt écoresponsable, dématérialisation de l'ensemble des parcours clients, intégration de mandats 100% ISR dans l'assurance-vie
  - › Solidarité : Boursorama s'est engagée, auprès de l'Alliance *Tous unis contre le virus*, à verser 200 000€ et a récolté près de 110 000€ supplémentaires via la page de collecte sur le Portail Boursorama.com
  - › Des engagements ambitieux et concrets en matière de RSE pour 2022

Au-delà de répondre à tous leurs besoins bancaires, Boursorama a également démontré, son agilité et sa capacité à proposer rapidement à ses clients des produits et services adaptés à un contexte exceptionnel.

Ainsi, 9 clients sur 10<sup>1</sup> ont salué les actions mises en place par Boursorama Banque pendant la crise, tant en termes d'informations, d'accompagnement, de simplification des processus et de nouveaux produits et services, sans compter les services et fonctionnalités déjà accessibles en toute autonomie.

## **PLUS DE 4 MILLIONS DE CLIENTS EN 2023 ET UNE RENTABILITE DE PLUS DE 25% EN 2025**

Forte du succès de son précédent plan stratégique [2016-2020] et de l'alignement de son modèle avec les grandes tendances de marché, Boursorama va poursuivre sa trajectoire et accroître ses parts de marché à travers un nouveau plan de croissance.

Après avoir conquis 2 millions de clients en 5 ans, Boursorama se fixe désormais pour objectif d'atteindre plus de 4 millions de clients en 2023 et une rentabilité supérieure à 25 % en 2025. Ce nouveau plan positionnera Boursorama parmi les grandes banques de détail en France.

**Benoit Grisoni, Directeur général de Boursorama, a déclaré :** « *Dans un contexte inédit et accélérateur de tendances, Boursorama a réalisé une année 2020 record qui démontre la pertinence de son modèle, renforce son leadership, et clôt, avec succès, son plan stratégique lancé fin 2015 avec plus de 2 millions de clients recrutés en cinq ans. Grâce à sa position de 1<sup>ère</sup> banque challenger de France et à l'engagement et le savoir-faire de ses 800 collaborateurs, Boursorama ambitionne, avec confiance, de compter plus de 4 millions de clients en 2023 et de générer en 2025 une rentabilité de plus de 25%.* »

---

<sup>1</sup> Etude CSA – mai 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.

Classée banque la moins chère  
pour la **12<sup>e</sup> année consécutive**



- 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 2,5 millions, tout en affichant un taux de recommandation toujours aussi élevé de 86% et un Net Promoteur Score de +48 (OpinionWay oct. 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](http://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

### Pour Boursorama : Publicis Consultants

Stéphanie Tabouis

Tél : 06 03 84 05 03

[Stephanie.tabouis@publicisconsultants.com](mailto:Stephanie.tabouis@publicisconsultants.com)

Theresa Vu

Tél : 01.44.82.46.13 / Portable : 06.60.38.86.38

[Theresa.vu@publicisconsultants.com](mailto:Theresa.vu@publicisconsultants.com)