

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

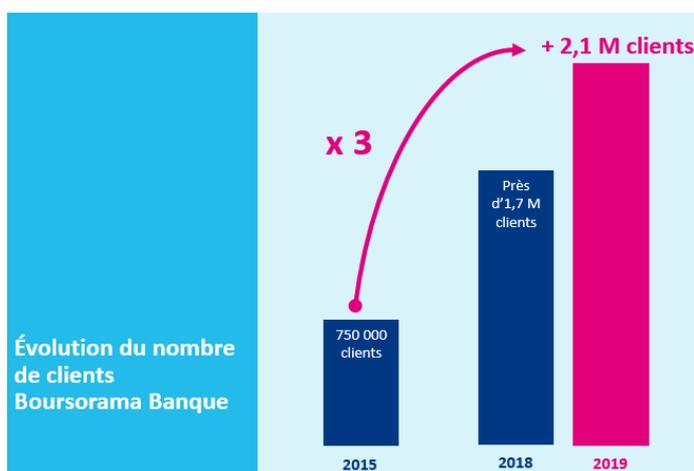
Boulogne-Billancourt – 12 mars 2020

Avec plus de 2.1 millions de clients (+540 000 nouveaux clients en un an) et 33Md€ d’encours (+6.5 Md€ en un an) à fin 2019, Boursorama Banque renforce sa position de leader des banques challengers en France et démontre l’efficacité de son modèle

Une conquête record

Boursorama a enregistré en 2019 une nouvelle année record. La banque a en effet poursuivi son rythme très soutenu de conquête et plus particulièrement au dernier trimestre avec plus de 150 000 nouveaux clients recrutés.

Au total, ce sont près de 540 000 nouveaux clients qui ont rejoint Boursorama Banque en 2019. Le nombre de clients dépasse ainsi 2,1 millions fin 2019 soit une progression de +27 % par rapport à 2018.



- Plus de la moitié de ces nouveaux clients ont moins de 30 ans. L’âge moyen des clients est désormais de 37 ans contre 38 ans l’année dernière. A fin 2019, 1 Français trentenaire sur 12 est client de Boursorama Banque.
- Si 1 Parisien sur 11 est client de Boursorama Banque, ce sont désormais près de 70% des nouveaux clients acquis en 2019 qui habitent en régions.
- En terme de CSP, 1 cadre français sur 7 est client de Boursorama Banque.

Une offre bancaire complète qui convainc - Boursorama Banque, banque principale de 2% des Français connectés ⁽²⁾

Les clients testent puis adoptent rapidement et massivement Boursorama Banque. Ainsi, selon l’étude *Next Content* pour CGI⁽²⁾, 2% des Français connectés en auraient déjà fait leur banque principale ce qui correspond à un client de Boursorama Banque sur deux.

Cette relation de banque principale est démontrée à travers plusieurs indicateurs relatifs aux opérations quotidiennes des clients :

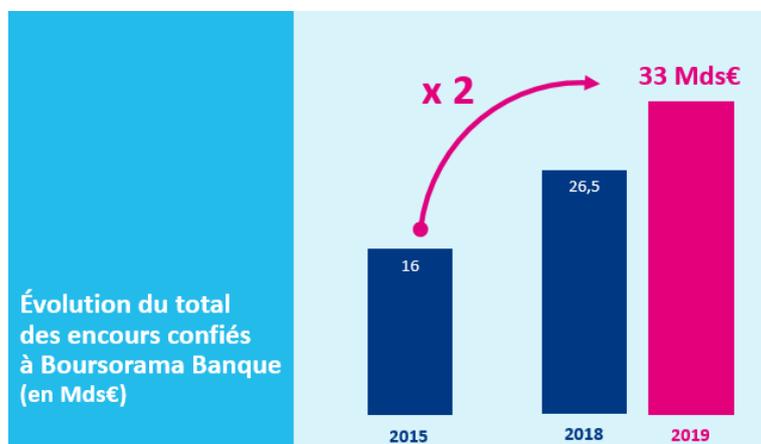
- **17 opérations en moyenne par carte bancaire par mois** (vs.15 sur le marché ⁽³⁾), au total le nombre d’opérations par carte bancaire progresse de +44 % entre déc. 2019 et déc. 2018,

- **657 € de montant moyen de dépenses mensuelles payées par carte bancaire** (vs. 549 € en moyenne sur le marché⁽³⁾),
- **Plus de 3 000 € de flux mensuels moyens par compte courant.**

Au-delà de la gestion au quotidien de leur compte courant, les clients plébiscitent également la large gamme de produits et services de Boursorama Banque qui couvre l'ensemble de leurs besoins bancaires. Ils ont ainsi ouvert plus de 1,8 millions de comptes et contrats en 2019 et la croissance des encours, cette année encore, illustre parfaitement l'adoption de l'ensemble des dimensions de la banque par les clients :

- **Les dépôts et l'épargne réglementée :**
 - › 13 Mds€ d'encours à fin 2019, +27 % vs.2018 grâce à une collecte record de +2,7 Mds€ en hausse de +37% vs.2018
- **L'assurance-vie :**
 - › 6 Mds€ d'encours à fin 2019, +15 % vs.2018, progression portée par une collecte brute record de près de 1 Md€ en hausse de +19% et un taux d'UC en fin de période de 34%
- **La Bourse :**
 - › 5 Mds€ d'encours à fin 2019, +25 % vs.2018, avec un nombre d'ordres en hausse de +5 % vs.2018
- **Les crédits :**
 - › Prêts immobiliers : près de 8 Mds€ d'encours à fin 2019, +23% vs.2018 grâce à une production record de plus de 2,5 Mds€ sur l'année soit +25 % vs.2018
 - › Prêts à la consommation : plus d'1 Md€ d'encours à fin 2019, +23 % vs.2018

Au total, l'ensemble des encours confiés par les clients à Boursorama Banque représentent ainsi à fin 2019 plus de 33 Mds€, en progression de +6,5 Mds€ sur un an, soit +23% vs.2018



Un investissement maîtrisé pour financer la forte croissance organique depuis 2016 et un modèle fondé sur l'efficacité opérationnelle

Avec la conviction, en 2015, d'un momentum pour accélérer la conquête de nouveaux clients, 155 millions € d'investissements* sur 4 ans ont permis à Boursorama Banque :

- De tripler le nombre de ses clients sur la période et d'en compter plus de 2,1 millions à fin 2019, soit 1,4 millions de clients supplémentaires en 4 ans,
- Et de plus que doubler les encours de la banque pour atteindre plus de 33 Mds€ fin 2019, soit +17 Mds€ en 4 ans, consolidant ainsi sa position de 1^{ère} banque challenger en France.

Cette croissance très importante du fonds de commerce pèse sur le résultat net de Boursorama qui s'établit, pour l'année 2019, à une perte de près de -50 M€. Pour comprendre ce résultat, il faut intégrer le fait que plus de 40 % des dépenses sont directement liées à l'acquisition des clients et

intégralement comptabilisées l'année de leur entrée en relation (notamment les dépenses marketing qui viennent en déduction du PNB de l'année). En d'autres termes, retraités de ces dépenses variables et ponctuelles le résultat net s'inscrirait à + 35 M €.

Cette rentabilité sous-jacente s'explique principalement par l'amélioration continue de notre efficacité opérationnelle.

Des processus 100% digitaux et automatisés, des contenus riches et pédagogiques, une information complète en temps réel, des fonctionnalités et des alertes pertinentes, contribuent à rendre le client autonome. Cette autonomie est au cœur du modèle de développement de Boursorama Banque. Elle répond aux attentes des clients en matière de simplicité et de rapidité et permet de matérialiser d'importants gains de productivité dans le temps : **la productivité a ainsi plus que doublé en 4 ans passant de 1 200 clients/collaborateur en 2015 à 2 600 clients/collaborateur en 2019.**

*Ce montant d'investissement de 155 millions € représente les pertes cumulées sur la période 2016-2019 dont plus de 25% lié à la cession des filiales à l'étranger (UK, Allemagne, Espagne)

Boursorama Banque, la Banque qu'on a envie de recommander

Grâce à ses clients qui la recommandent toujours autant à leur entourage (90%⁽⁴⁾), au NPS le plus haut du secteur bancaire avec un record à +48⁽⁴⁾ fin 2019 et des notes des applications sur les stores qui ont le plus progressé du marché ⁽⁵⁾ et qui font désormais partie des meilleures du secteur, Boursorama Banque est aujourd'hui la 6^{ème} banque préférée ⁽⁶⁾ des Français et vise l'objectif de 3 millions de clients à horizon 2021.

Benoit Grisoni, Directeur général de Boursorama, a déclaré : « *La satisfaction de nos plus de 2,1 millions de clients est la base du modèle vertueux de Boursorama. Satisfaits de la qualité, de la performance et des tarifs de l'ensemble de la gamme de produits et services que nous leur offrons, les clients nous confient aujourd'hui plus de 33 milliards d'encours et nous recommandent auprès de leurs proches ce qui reste, et de loin, notre premier levier de conquête. Après avoir triplé le nombre de ses clients en 4 ans, Boursorama Banque renforce sa position de leader des banques challengers et poursuit avec optimisme son ambition d'atteindre plus de 3 millions de clients en 2021.* »

(1) Source – Le Monde et Meilleurebanque.com – classement paru dans [l'édition du 17/12/2019](#)

(2) Source – Next Content pour CGI – mars 2020

(3) Source – OSMP 2018

(4) Source – OpinionWay pour Boursorama – décembre 2019

(5) Source – Mind Fintech – novembre 2019

(6) Source – Baromètre Posternak-IFOP des banques préférées des Français, 4^{ème} trimestre 2019

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 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. 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

Theresa Vu

Tél : 01.44.82.46.13 / Portable : 06.60.38.86.38

Theresa.vu@consultants.publicis.fr