

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

*Boulogne-Billancourt – le 29 septembre 2022*

### **DEUX CLIENTS SUR TROIS ELIGIBLES AU PARTENARIAT AVEC ING ONT MIGRE LEURS COMPTES CHEZ BOURSORAMA BANQUE EN MOINS DE SIX MOIS**

**315.000 clients, soit 63% des clients éligibles au dispositif de référencement ouvert le 11 avril dernier et qui prend fin demain 30 septembre, ont migré leurs comptes chez Boursorama Banque. Près de 8.5Md€ ont été transférés dont près de 4.5Md€ en assurance vie.**

Suite à la décision d'ING d'arrêter son activité de banque de détail en France d'ici fin 2022, Boursorama Banque et ING ont conclu le 5 avril 2022 un accord de partenariat en vue de proposer la meilleure solution bancaire alternative aux clients d'ING en France avec un parcours d'ouverture de compte simplifié, des gestes commerciaux exclusifs et un accompagnement dédié.

Depuis le 11 avril 2022, deux clients éligibles au partenariat sur trois d'ING ont migré leurs comptes chez Boursorama Banque au travers d'une part d'un processus de référencement par vague successives jusqu'à l'été pour les comptes bancaires, livrets et bourse, et d'autre part d'un transfert de l'ensemble des contrats d'assurance-vie ING Direct Vie en juillet. Les clients d'ING ne sont plus sollicités pour rejoindre Boursorama Banque depuis le 29 août et passé le 30 septembre l'opération sera terminée (à l'exception des derniers transferts de comptes titres encore en cours d'instruction).

#### **Un bilan positif pour cette opération inédite en France et mis en place en un temps record**

Tous les clients qui ont donné leur consentement et suivi le parcours dédié pour ouvrir un compte chez Boursorama Banque ont vu leur compte ouvert dans la journée et pouvaient, le jour même, réaliser des opérations sur leur espace client Boursorama et payer dès le lendemain avec leur nouvelle carte via les différents wallets proposés aux clients dans l'App.

Les mobilités bancaires, à l'initiative du client, ont également pu être initiées le jour de l'entrée en relation. Au total, 160.000 nouveaux clients ont utilisé le service « EasyMove » de mobilité bancaire. Il est à noter que le transfert de certains avoirs (ex Livret A, Livret Orange...) a pu être automatisé hors processus interbancaire de mobilité bancaire.

Concernant spécifiquement la bourse, près de 50.000 comptes titres ordinaires et PEA ont été ouverts et plus de 35.000 transferts ont été initiés et finalisés en moyenne en moins de deux semaines

Enfin, le transfert de la totalité des contrats d'assurance-vie des clients a été réalisé avec succès le 7 juillet de façon automatique, sans aucune action nécessaire de la part des clients.

Au global, 315.000 clients d'ING en France soit 63% des clients éligibles, ont migré leurs comptes chez Boursorama Banque, représentant près de 8.5Md€ d'encours dont près de 4.5Md€ en assurance vie.

## **Un accompagnement multicanal dédié et 100 euros en moyenne versés directement à chaque client d'ING pour récompenser leur engagement chez Boursorama Banque**

Parce que changer de banque n'est pas un acte usuel ni anodin, Boursorama banque a mis en place un important dispositif pour faciliter l'accueil de ces clients avec :

- Une continuité des offres optimale entre les deux environnements : l'ensemble des produits et services proposés par ING étaient ainsi disponibles chez Boursorama. Dans le cas spécifique de l'assurance vie, il n'y a eu aucun impact sur les frais, les fonctionnalités et les conditions des contrats.
- Un parcours web d'entrée en relation fluide et rapide, spécialement adapté et simplifié pour les clients en provenance d'ING. Une fois l'entrée en relation finalisée, les deux enseignes se sont appuyés sur des processus interbancaires existants et les ont améliorés et adaptés pour fluidifier les transferts effectifs des comptes vers Boursorama (mobilité bancaire / mobilité bourse).
- Des récompenses commerciales proportionnelles à l'engagement des clients chez Boursorama Banque. Concrètement, jusqu'à 320 € de primes de bienvenue ont été proposées aux clients (en fonction du nombre de produits souscrits). En moyenne, 100 euros auront été versés à chaque client d'ING.
- Des équipes dédiées avec notamment deux cellules téléphoniques : une pour le référencement et une pour l'assurance vie, avec plus de 100 conseillers dédiés à cette nouvelle clientèle. Au total, près de 180 000 appels ont été traités avec un temps moyen d'attente de 3 minutes. Cette organisation dédiée a en outre permis de remonter en temps réel les éventuels dysfonctionnements et de réaliser au jour le jour les adaptations de processus nécessaires.
- Un dispositif de communication multicanal (interface, email, sms), complet (jusqu'à 18 interactions par client au cours des 3 premiers mois) et spécifique à chaque profil pour que les anciens clients d'ING se sentent libres mais pas seuls dans leur nouvel environnement bancaire de Boursorama Banque.

### **Des clients au profil complémentaire et globalement satisfaits**

Les clients issus d'ING sont sensiblement différents de ceux que recrutent Boursorama de manière organique depuis quelques années et donc de la moyenne de la base clients :

- Ils sont plus âgés : ils ont en moyenne près de 50 ans alors que la moyenne de la base clients Boursorama Banque est de 35 ans et que 60% des 2 millions de nouveaux clients recrutés depuis 2020 chez Boursorama Banque ont moins de 30 ans,
- Ils ont logiquement davantage de revenus : 65% gagnent plus de 25K€ vs 45% pour Boursorama Banque,
- Ils possèdent plus de patrimoine : 65% détiennent plus de 100K€ vs 35% pour Boursorama Banque,
- Ils ont confié plus de 25K€ en moyenne à Boursorama Banque aujourd'hui contre 15K€ pour le reste de la base clients.

Cette opération, dans des contraintes de délais serrés et auprès de clients non-demandeurs au départ, a généré un bon niveau de satisfaction des clients ex ING lors de leur arrivée chez Boursorama Banque (*source : baromètre de satisfaction de septembre 2022*) :

- Ils apprécient l'ensemble des produits et fonctionnalités de Boursorama Banque : notes d'au moins 8.4/10 sur tous les items produits et services,
- Le taux de satisfaction global des ex-clients ING ressort à 7.3/10.

**Benoit Grisoni, Directeur Général de Boursorama, a déclaré :** « *Nous remercions chaleureusement les 315.000 clients d'ING qui ont migré leurs comptes chez Boursorama Banque au cours d'une opération inédite en France et menée en moins de 6 mois. La confiance qu'ils nous accordent nous engage à leur simplifier la banque, leur rendre du pouvoir d'achat et leur donner les moyens d'agir sur leur argent.* »

---

### **A propos de Boursorama**

Pour la 14<sup>e</sup> année consécutive,<sup>(1)</sup>  
nous sommes la banque  
la moins chère.



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.

Banque la moins chère de France depuis quatorze ans consécutifs, Boursorama a triplé le nombre de ses clients depuis 2015 et en compte aujourd'hui plus de 4 millions, tout en affichant un taux de recommandation toujours aussi élevé de 88% et un Net Promoteur Score de +47 (OpinionWay fév. 2022). Accessible à tous sans conditions de revenus ou de patrimoine, Boursorama intéresse une population de plus en plus large, de l'offre Freedom pour les mineurs jusqu'à Boursorama Pro pour les entrepreneurs individuels.

Boursorama offre une large gamme de produits et services pour répondre aux besoins bancaires des clients : Banque au quotidien, crédits (immobilier, à la consommation, lombard, renouvelable), épargne de précaution, assurance-vie, bourse, assurances et bons plans, Boursorama offre un catalogue de plus de 30 produits et services, plus de 1000 fonctionnalités et plus de 100 notifications personnalisées pour simplifier la vie de ses clients au quotidien, en s'appuyant notamment sur les nouvelles technologies.

Employeur engagé dans le développement durable et la RSE, Boursorama compte plus de 800 collaborateurs basés à Boulogne-Billancourt (92) et Nancy (54), et a été désigné parmi les Meilleurs Employeurs 2022 en France par Capital et Statista.

**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 54.7 millions de visites chaque mois (Source ACPM – Mars 2022).



[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)