



Paris, le 23 septembre 2024

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

# Hello bank! franchit le cap du million de clients avec pour ambition de devenir leur banque principale

- Hello bank!, la banque 100% digitale de BNP Paribas en France, poursuit l'accélération de son développement et franchit une étape majeure de sa croissance en dépassant le million de clients.
- Avec un NPS (*Net Promoter Score*) de 57, Hello bank! est désormais l'une des banques en France les plus recommandées par ses clients. Elle souhaite renforcer son positionnement de choix n°1 des clients en France qui veulent faire de leur banque digitale leur banque principale.
- Depuis le début de l'année 2024, grâce à une croissance organique dynamique et au succès de l'opération de référencement des clients d'Orange Bank, plus de 225 000 clients ont rejoint Hello bank! dont 105 000 clients issus d'Orange Bank.

Banque en ligne n°1 de la relation client digitale depuis 4 ans, Hello bank! convainc un nombre croissant de clients autonomes, désireux de bénéficier à prix très compétitifs d'une expérience mobile plébiscitée par ses clients et saluée pour sa dimension innovante<sup>1</sup> ainsi que des produits et services bancaires essentiels, tant pour le quotidien que pour les projets de vie (épargne, crédits, assurance, bourse...).

Convaincue de l'utilité de pouvoir choisir une banque digitale comme banque principale, Hello bank! se fixe comme objectif à horizon 2028 de devenir la banque principale de deux tiers de ses clients actifs. Ils étaient déjà plus de 50% à fin 2023.

### Réussite de l'opération de référencement des clients Orange Bank

La stratégie d>Hello bank!, centrée sur un accompagnement de ses clients au quotidien et dans leurs projets, a été appliquée dans le cadre du partenariat avec Orange Bank, qui a choisi de recommander Hello bank! à ses clients qui souhaitaient continuer l'expérience de la banque 100% digitale.

A l'issue de l'opération de référencement initiée le 27 février dernier, 105 000 nouveaux clients ont rejoint Hello bank!, soit près de 40% des clients éligibles<sup>2</sup> d'Orange Bank. Cette réussite témoigne de l'attractivité de l'offre Hello bank!.

Ces clients ont pu bénéficier d'un parcours d'entrée en relation simplifié, d'un dispositif d'accueil digital et humain dédié et de l'accès à la totalité de l'offre Hello bank!. Ils ont plébiscité la fluidité de ce dispositif ainsi que la qualité de service et d'accompagnement avec un NPS mesuré après l'entrée en relation de +52.

---

<sup>1</sup> Benchmark mind Fintech 2023 sur les fonctionnalités innovantes des applications mobiles des banques actives en France.

<sup>2</sup> Clients éligibles à l'offre Hello bank! et ne comportant pas de particularité à caractère réglementaire.

L'offre premium « Hello Prime » a été choisie par un client sur deux et près de 50% des clients se sont déjà équipés d'un produit d'épargne. Ils sont d'ores et déjà utilisateurs et actifs de leur nouvelle banque à plus de 90%.

**Bertrand Cizeau, Directeur d'Hello bank! déclare :** « *Plus d'un million de particuliers et d'entrepreneurs ont fait le choix de rejoindre Hello bank!. C'est l'occasion de les remercier chaleureusement pour leur fidélité. Cette nouvelle étape confirme notre trajectoire de croissance, centrée sur la valeur et le service que nous apportons à nos clients. Je tiens à réaffirmer notre engagement avec l'ensemble des équipes à les accompagner au quotidien et dans leurs projets pour les convaincre de faire d'Hello bank! leur banque principale* ».

## À PROPOS D'HELLO BANK!

Hello bank! est la banque digitale de BNP Paribas. En France, Hello bank!, qui a fêté ses 10 ans en 2023, est la seule banque digitale à servir à la fois la clientèle des particuliers et des auto-entrepreneurs, avec Hello bank! Pro.

Hello bank! propose à ses de clients particuliers et auto-entrepreneurs une offre complète de produits et services : banque au quotidien, solutions de crédits, d'épargne, d'assurances et d'investissements en bourse. Hello bank! est la seule banque digitale à proposer à ses clients le livret d'Epargne Populaire.

Hello bank! lance régulièrement des offres innovantes pour répondre aux mieux aux besoins de ses clients et à leurs nouveaux usages, à l'image d'Hello Origin, une offre bancaire réservée aux mineurs, Hello Extra, son programme de cashback permettant de bénéficier de remises dans de nombreuses enseignes partenaires ou la série limitée du livret Hello +, proposant la meilleure rémunération du marché.

La qualité de service d'Hello bank!, plébiscitée par plus de 85% de ses clients particuliers et plus de 91% de ses clients entrepreneurs indépendants, repose sur une application mobile fluide, sécurisée et en temps réel (notée 4.6 sur iOS et sur Android), complétée par le service client de la Hello Team : une équipe de près de 200 conseillers bancaires, basés à Lille et Mérignac, qui répondent à toutes les demandes des clients, du lundi au samedi, par tchat, mail et téléphone. Hello bank! est d'ailleurs la banque numéro 1 de la relation client digitale depuis 4 ans.

Hello bank! est signataire du programme FAIRE de l'Union des Marques pour structurer ses pratiques en matière de communication responsable.

Plus d'informations sur [hellobank.fr](https://hellobank.fr).

## CONTACT PRESSE

Ophélie Bussière – 06 69 68 52 96 – [ophelie.bussiere@bnpparibas.com](mailto:ophelie.bussiere@bnpparibas.com)