

Paris, le 11 mars 2026

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

HELLO BANK! LANCE SON ASSISTANT CONVERSATIONNEL BOOSTÉ A L'IA GÉNÉRATIVE

- **Hello bank! déploie la deuxième version d'HelloiZ, son assistant conversationnel, développé avec Mistral AI et boosté à l'IA générative.**
- **La nouvelle version d'HelloiZ est désormais disponible pour l'ensemble des clients de la banque 100% digitale de BNP Paribas, soit plus d'un million de clients en France.**
- **Une initiative qui traduit concrètement l'évolution technologique de la relation bancaire à distance. D'autant plus que d'ici la fin de l'année, HelloiZ pourra effectuer des transactions pour le compte du client.**

L'étude « Les Français et la nouvelle relation bancaire à distance »¹ réalisée pour Hello bank! révèle que les clients plébiscitent de plus en plus l'usage des assistants conversationnels robotiques lorsqu'ils sont efficaces et qu'ils constituent un complément à la relation avec les conseillers à distance. Partant de ce constat, ce nouvel assistant conversationnel accompagnera les clients et leurs demandes, à toute heure du jour ou de la nuit, et pourra les orienter, s'ils le souhaitent, vers un conseiller de la « Hello Team » basé à Lille et Mérignac pour prendre le relais de la discussion.

Le déploiement de cette nouvelle version d'HelloiZ s'inscrit dans le partenariat stratégique de BNP Paribas avec Mistral AI. C'est dans ce cadre que les LLM de Mistral AI ont été intégrés à la nouvelle architecture de l'assistant HelloiZ, développée par les experts IA de la Banque Commerciale en France de BNP Paribas. HelloiZ s'appuie également sur Giskard, le spécialiste français de l'évaluation et de la sécurité des IA, pour garantir des agents conversationnels fiables et sans risque.

Aujourd'hui, grâce à un module de détection d'intentions, HelloiZ est capable d'identifier 25 intentions de transactions réalisables en toute autonomie (virement, opposition, gestion de la clé digitale...). Selon la demande, elle répond donc au client avec le lien qui le conduira à la bonne rubrique pour réaliser son opération lui-même.

D'ici la fin de l'année, des actions transactionnelles seront réalisables directement dans le fil de discussion, toujours dans l'objectif de rendre l'échange le plus fluide possible. Par exemple, il sera possible de modifier son plafond de paiement ou de faire un virement en faisant simplement la demande à HelloiZ, sans sortir du fil de conversation. D'autres transactions seront intégrées par la suite.

« L'innovation est au cœur de notre stratégie. Nous sommes précurseurs en créant aujourd'hui l'un des premiers assistants conversationnels de cette nouvelle génération et nous sommes très heureux de continuer à le faire évoluer. Avec plus de 350 000 conversations par an, il était naturel de passer d'un

¹ Etude OpinionWay pour Hello bank! « Les Français et la nouvelle relation bancaire à distance » - Octobre 2025

moteur Machine Learning avec des réponses prédéfinies à une IA générative qui construit ses propres réponses, adaptées aux besoins des clients. C'est une avancée majeure qui s'intègre naturellement dans le service client d'Hello bank!.» **déclare Bertrand Cizeau, directeur d'Hello bank!**

« Chez Mistral AI, nous croyons en une IA qui donne du pouvoir aux utilisateurs. Notre partenariat avec BNP Paribas démontre comment l'IA peut révolutionner l'expérience client, à travers l'exemple d'HelloiZ, rendant les services bancaires plus intuitifs, intelligents et personnalisés. » **partage Marjorie Janiewicz, Chief Revenue Officer chez Mistral AI**

« Ce partenariat avec BNP Paribas illustre la nécessité croissante de sécuriser et d'auditer les applications d'IA générative en production, en particulier dans le secteur financier. Notre plateforme permet à Hello bank! de déployer un assistant conversationnel fiable, sécurisé et conforme aux réglementations en vigueur. C'est exactement la mission de Giskard : rendre l'IA générative digne de confiance à grande échelle. » **indique Jean-Marie John-Mathews, co-CEO chez Giskard**

À PROPOS D'HELLO BANK!

Hello bank! est la banque digitale de BNP Paribas qui accompagne plus d'un million de clients particuliers et auto-entrepreneurs en France. Avec une offre complète – compte courant, crédit, épargne, assurances et investissements en bourse – et une offre dédiée aux pros, Hello bank! simplifie le quotidien de ses clients. Première banque digitale à avoir proposé le Livret d'Épargne Populaire, elle innove en permanence avec des offres comme Hello Origin, la première solution bancaire pour mineurs, Hello Extra, un programme de cashback exclusif, ou encore le Livret Hello +, un livret d'épargne offrant une rémunération boostée. Avec des tarifs compétitifs, elle est classée dans le top 3 des banques les moins chères de France. Grâce à son application mobile fluide, intuitive et sécurisée (notée 4,6 sur iOS et Android), Hello bank! permet aux clients qui souhaitent privilégier l'autonomie de profiter d'une banque en ligne et en mieux. Plébiscitée par ses clients, Hello bank! affiche un taux de satisfaction de 85 % chez les particuliers et 91 % chez les entrepreneurs indépendants. Hello bank! est d'ailleurs la banque n°1 de la relation client digitale depuis 5 ans. Adossée à la solidité du Groupe BNP Paribas, Hello bank! est aussi signataire du programme FAIRE de l'Union des Marques pour une communication plus responsable.

CONTACT PRESSE

Pauline Lazarus – pauline.lazarus@bnpparibas.com – 07 63 10 06 96