

Cfdt:

BNP PARIBAS

Mars 2024

ÉLUS

Metin KOSE
Isabelle VOLMERINGER
Eddie COTAYA
Maya FRANCEO
Jean-Claude DE SOUZA
Samira MOANDA
Oktay ERGUN
Nouchine GHAVAMI
Remi GULER
Aline GLABICKI
Pierre NDIAYE
Claudine FORTUNE
Anthony CHABIRON
Céline SANCHEZ
Alain LEGOEUIL
Ludovic AUTAA
Thomas LUIGGI
Pascal AUBERT
Najla CHEBBI
Ronan POULIQUEN
Hinda MAZZAR
Beatrice SANCHEZ
Nathalie COUVREUR
Marie-Christine GERFAUD
Cyriaque KEMPF
Christelle CORIN
Mélanie DUPUIS

Représentants Syndicaux

Pierre RIVIÈRE - 06 65 64 56 98
Silvio SEGHINI- 06 68 24 12 13



CSEE POLES ET FONCTIONS

Clients **Orange Bank**,

BNPP vous dit **HELLO !**

A la demande répétée de **vos élus CFDT** lors de la séance plénière Pôles et Fonctions de février, la Direction d'Hello Bank est venue nous présenter le BILAN 2023 et les AMBITIONS 2024.

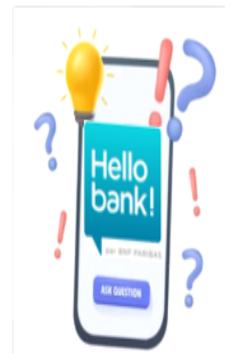


3 sites:

Lille (185 salariés),
Bordeaux/Mérignac (78
salariés) et Paris Mac 19 (49
salariés)

Seule banque en ligne à servir à la fois des clients particuliers et auto-entrepreneur.

Banque à la fois « **digitale et humaine** » pour une clientèle d'une moyenne d'âge de 40 ans.



5000 contacts par jour :

3000 appels
1000 mails
1000 tchat



l'ambition à fin 2024 atteindre **1 Million de clients** et la rentabilité en 2025 !!

L'intégration des clients Orange bank (OB) se fera par lots de **35 000 clients** sur 12 semaines consécutives.

Le client OB disposera de **5 semaines de réflexion** s'il souhaite devenir client Hello Bank !

Pour cela un **recrutement de 50 salariés** majoritairement au sein de **BCEF service client** (NCI, Service Client...), 15 salariés à Lille / 30 salariés à Mérignac et 5 pour les Risques.

Email : PARIS IRP CFDT CEPF

- Tel: 01 53 31 66 84





200 000

interactions par mois grâce à l'engagement des collègues HB ! mais aussi de Service Clients en débordement.

Un prestataire externe, société Majorel, ainsi que des intérimaires **renforceront** les équipes et prendront en charge ce surcroît d'activité pendant env. 4 mois.

Ces renforts seront basés uniquement à **Lille Grand Angle** pour être au **plus près des « sachants »**.



Cela implique le déménagement temporaire de 4 équipes existantes (Hello Team Risque – Hello Team Pro – End to End et Appels Sortants) au **250 La Madeleine** jusqu'à fin juin, peut-être plus !?

Les différentes équipes auront un temps de formation dédié.



Malgré nos demandes insistantes nous n'avons pas obtenu de chiffres quant aux pertes actuelles d'HB !

Depuis l'annonce de la cessation d'activité d'Orange Bank, vos élus CFDT ont utilisé tous les leviers possibles pour **défendre et garantir les droits** des 700 salariés impactés.

Par ailleurs, les élus CFDT du CSE Central ont souligné la situation paradoxale d'HB avec une forte progression du NPS (+57) alors que le NPE est à peine positif (+3).

Pourquoi un tel décalage ? ... Absence de réponse de la direction!!

Nous avons interrogé la Direction sur **sa vision du fort développement de Nickel** (épargne, assurance habitation, crédit ...) et **sur le risque de concurrence** entre entités du groupe.

Réponse:

«Ce renforcement des services constitue une étape significative dans la transformation de Nickel, pour offrir à tous ses clients des nouvelles offres et solutions financières pour répondre à leurs besoins croissants. ».



Rappelez-vous, en 2014 **l'absorption** de Cortal Consors pour **contribuer au développement** d'HB ! avec le transfert de 150 000 clients alors que les deux entités ne faisaient pas le même métier!

Hello Bank s'est appuyé sur « feu » Cortal Consors pour **s'implanter en Allemagne** sous la marque Consors Bank...

Ne dit-on pas «Small is beautiful.*...»?

**par Ernst Friedrich Schumacher*

Et comme le dit si bien Patrick **« on se dit rendez-vous dans 5 ou 10 ans » ???... A SUIVRE!**

[Nickel fête ses 10 ans : des succès et de nouvelles ambitions ! - Echonet mobile](#)

<https://echonet.bnpparibas/fr/nickel-poursuit-son-developpement-en-europe-et-se-lance-en-allemande>