



BNP PARIBAS

19 Février 2024



CSEC

HELLO BANK ! BILAN 2023

En France, 15% du marché bancaire est représenté par les banques digitales, dont HELLO BANK qui termine une belle année 2023 avec une excellente croissance du PNB d'environ 30%.

Hello bank!

par BNP PARIBAS

VOS REPRÉSENTANTS

Représentant Syndical National



Stefan DESBOURDES
06 68 24 35 41

Représentante Syndicale Nationale Adjointe



Chantal MARCHAND
06 99 33 92 51

Vos élu(e)s



Alexandre BOUAT
06 98 54 83 53



Anthony CHABIRON
06 62 67 90 85



Eddie COTAYA
06 67 75 35 39



Aline DALICHAMPT
06 98 85 77 78



Loic DOPIERALA
01 60 95 47 40



Oktay ERGUN
01 55 77 90 13



Claudine FORTUNE
07 87 97 57 63



Nadège HAMDİ
07 64 26 23 07



Marie-Rose MICHINEAU
06 67 13 42 74



Alexandrine TROLLAT
04 67 06 43 10

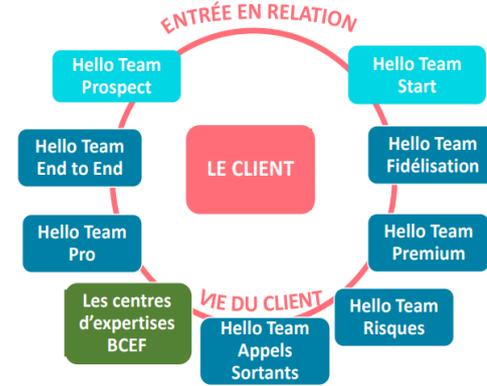
SITES & ORGANISATION

Lille (185 ETP) Mérignac (78 ETP) Paris Mac 19 (49 ETP)

OBJECTIF 2024

A l'appui de notations clients élevées (NPS +57), l'ambition à fin 2024 = 1 Million de clients. Pour y arriver :

- Un pilotage digital
- Une offre commerciale complète
- Un service diversifié : 7 segments de clientèles dont 3 premiums



POSITIONNEMENT CLIENT

- ➔ Seule banque en ligne à servir à la fois des clients particuliers et auto-entrepreneurs.
- ➔ Elle se positionne comme banque à la fois « digitale et humaine » pour une clientèle âgée d'environ 40 ans
- ➔ 5000 contacts : dont 3000 appels, 1000 mails, 1000 tchats

- ➔ BCEF a su utiliser les canaux historiques du Retail pour construire une offre digitale compétitive, en maîtrisant ses coûts de fonctionnement et ses budgets de conquête clients.
- ➔ La direction avance des synergies avec le réseau d'agences notamment pour éviter des clôtures de compte. Pour vos élus Cfdt cette synergie ne nous paraît pas évidente dans la vraie vie !!
- ➔ La situation de HB est paradoxale, une forte progression du NPS (+57) alors que le NPE est à peine positif (+3). Pourquoi un tel décalage ? La direction n'en a pas précisé les raisons.



Alors que la concurrence des banques digitales commence à s'effriter (Fermeture de MaFrenchBank—Banque Postale) HB va peut-être saisir l'opportunité d'intégrer les clients d'Orange Bank, vouée elle aussi à disparaître.

Si cela se concrétise, on peut en déduire que les objectifs 2024 seront largement atteints et l'objectif rattaché au plan GTS 2022-2025 accompli.

AVIS CFDT