



## D-Rating classe Orange Bank meilleure proposition digitale 2019

Pour la deuxième année consécutive, Orange Bank a été classée meilleure proposition digitale par l'agence de notation D-rating. Evaluée sur 420 critères, la banque a maintenu sa position grâce à des parcours clients efficaces et à un score élevé au niveau des canaux de contact.

Orange Bank figure ainsi parmi les meilleurs acteurs du marché en matière de parcours de la banque au quotidien (ouverture de compte, virements...). Des efforts importants ont été accomplis depuis le lancement de la nouvelle offre, en novembre 2017, pour améliorer la rapidité et la fluidité des parcours. Au-delà, ce classement est le fruit d'une écoute fine des besoins des utilisateurs et de leur intégration dès la conception des services via le Club Client, créé en septembre 2018.

Visible et reconnue par les clients, cette amélioration de la qualité de l'application Orange Bank se traduit notamment par une progression régulière de la note sur l'Apple Store qui atteint désormais 4,4/5.

La diversification des canaux de contact et la possibilité, pour le client, de choisir le canal adapté, restent clé. Le modèle relationnel proposé par Orange Bank, qui allie le digital, via le mobile ou le web, à l'humain s'inscrit dans cette attente. Aux quelques 200 boutiques Orange agréées IOBSP<sup>1</sup>, où sont réalisées plus de 60% des ouvertures de compte<sup>2</sup>, s'ajoute un Centre de Relation Client et un conseiller virtuel Djingo. Depuis le lancement, ce sont près de 2 millions de conversations<sup>3</sup> qui ont ainsi eu lieu entre nos clients et Djingo.

Sur le premier semestre 2019, en moyenne 20 000 nouveaux clients ont rejoint Orange Bank chaque mois, en hausse de 43 % par rapport à 2018. La banque comptait 320 000 clients à fin juin, dont près de 60% réalisent plus d'une opération par semaine<sup>2</sup>.

En termes d'usages, les clients plébiscitent particulièrement le solde instantané, le paiement mobile et le rechargement du compte par carte bancaire. A mi-juin, 75% des clients iOS avaient activé leur paiement mobile Apple Pay<sup>4</sup>.

Stéphane Vallois, Directeur Général Délégué d'Orange Bank, a commenté : « *En tant que nouvel entrant sur le marché, nous sommes fiers d'être distingués pour la seconde fois. Ce résultat conforte notre stratégie qui positionne le digital au cœur de l'expérience Orange Bank. Nous allons continuer à enrichir cette proposition en mettant la confiance et la simplicité au cœur de nos relations avec nos clients* ».

<sup>1</sup> Intermédiaires en Opérations de Banque et en Services de Paiement

<sup>2</sup> Source : présentation des résultats financiers S1 2019

<sup>3</sup> Source : données Orange Bank / IBM

<sup>4</sup> Source : données Orange Bank / Wirecard

### A propos d'Orange

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 41 milliards d'euros en 2018 et 148 000 salariés au 30 juin 2019, dont 89 000 en France. Le Groupe servait 266 millions de clients dans le monde au 30 juin 2019, dont 207 millions de clients mobile et 20 millions de clients haut débit fixe. Le Groupe est présent dans 27 pays. Orange est également l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business Services. En mars 2015, le Groupe a présenté son nouveau plan stratégique « Essentiels2020 » qui place l'expérience de ses clients au cœur de sa stratégie, afin que ceux-ci puissent bénéficier pleinement du monde numérique et de la puissance de ses réseaux très haut débit.

Orange est coté sur Euronext Paris (symbole ORA) et sur le New York Stock Exchange (symbole ORAN).

Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : [www.orange.com](http://www.orange.com), [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com) ou pour nous suivre sur Twitter : [@presseorange](https://twitter.com/presseorange).

*Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques détenues par Orange ou Orange Brand Services Limited.*

### Contacts presse : +33 1 44 44 93 93

Tom Wright ; [tom.wright@orange.com](mailto:tom.wright@orange.com)

Emmanuel Gauthier ; [emmanuel2.gauthier@orange.com](mailto:emmanuel2.gauthier@orange.com)

Orange Bank - SA au capital de 659 775 712 € - 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex - 572 043 800 RCS Bobigny - Orias n°07 006 369 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))

Orange - SA au capital de 10 640 226 396 € - 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris - Mandataire exclusif en opérations de banque et en services de paiement d'Orange Bank - Orias n°13 001 387.

<sup>1</sup> Intermédiaires en Opérations de Banque et en Services de Paiement

<sup>2</sup> Source : présentation des résultats financiers S1 2019

<sup>3</sup> Source : données Orange Bank / IBM

<sup>4</sup> Source : données Orange Bank / Wirecard