

Orange Bank se donne 10 ans pour conquérir 2 millions de clients en France

Cette fois, c'est la bonne. Après le lancement repoussé à la dernière minute en juillet dernier, Orange ouvre officiellement sa banque mobile ce jeudi 2 novembre. A l'époque, Stéphane Richard avait justifié ce report par de nécessaires ajustements pour offrir un produit abouti, sans toutefois entrer dans les détails.

Dans une lettre envoyée au PDG, la CFE-CGC, nous apprend que les « *retards successifs liés à l'acquisition (de Groupama Banque, NDLR), puis à l'obtention des autorisations réglementaires et enfin aux problèmes de SI (parcours digital) et intégration au SI de notre réseau de distribution, ont conduit la Direction à faire le choix d'un lancement au 2 novembre* ». Le syndicat s'inquiète par ailleurs de la capacité des équipes à faire face à la demande alors que s'annonce la période tendue des fêtes mêlée au lancement de l'iPhone X demain, vendredi 3 novembre. 500 recrutements sont attendus en 2018. Insuffisants selon l'organe syndical.

Watson, conseiller virtuel

Concrètement, l'application Orange Bank propose, depuis un smartphone, le solde instantané, le transfert d'argent par SMS, le blocage/déblocage de la carte bancaire, le paiement sans contact, découvert autorisé ou encore livret d'épargne rémunéré (1%). A ces services plus ou moins traditionnels viendront s'ajouter dans un futur non précisé des offres de prêts personnels et immobiliers.

Si près de 900 salariés formés IOBSP (Intermédiaires en Opérations de Banque et en Services de Paiement) accompagneront les souscripteurs dans 140 boutiques, la relation client de premier niveau est assurée par un assistant virtuel fourni par l'informatique cognitive Watson d'IBM, indiquait Stéphane Richard lors du [show Hello](#) en avril dernier. « *Le conseiller virtuel sera, à terme, capable d'effectuer des tâches à la demande des clients, comme faire des virements ou épargner* », précise le communiqué. Des conseillers humains resteront accessibles depuis les centres d'appel de Montreuil (en banlieue parisienne) et Amiens. Mais Orange ne précise pas combien.

37 millions d'euros investis

De l'ouverture d'un compte à sa gestion, tout peut être réalisé depuis le mobile (sous Android 5.0 ou iOS 9 minimum) de manière gratuite (des frais sont facturés en cas de recours à un expert pour effectuer un virement et si moins de trois opérations sont réalisées par mois). Bref, Orange Bank s'inscrit comme la première banque mobile du marché français lancée par un opérateur télécoms. Qui plus est en provenance d'un opérateur. Lequel s'est appuyé sur l'acquisition de 65% de Groupama Banque pour construire son nouveau produit. Au-delà de l'acquisition, 37 millions d'euros ont aujourd'hui été investis dans le développement du service.

La banque mobile s'inscrit comme un axe de diversification pour l'opérateur historique. Ce n'est

d'ailleurs pas le premier service financier qu'il propose. Le transfert d'argent avec Orange Money est aujourd'hui utilisé par 34 millions de clients sur la zone Afrique et Moyen-Orient et le paiement mobile [Orange Cash](#) a séduit 500 000 utilisateurs en France depuis son lancement en octobre 2015.

400 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2018

Pour Stéphane Richard, Orange Bank est « surtout une première étape, une base de lancement pour nos futurs services financiers sur mobile. Nos partenariats avec d'autres entreprises innovantes, l'écoute de nos clients et les liens étroits avec nos offres télécoms seront décisifs pour continuer à faire grandir une offre déjà complète, et accessible dès aujourd'hui ».

L'innovation entend donc venir faire de l'ombre aux établissements bancaires traditionnels. D'autant que l'ouverture d'un compte sera motivée par une offre de bienvenue de 80 euros. Orange vise les 2 millions de clients en France d'ici 10 ans et 400 millions d'euros de chiffre d'affaires dès l'année prochaine. Après la France, le modèle de la nouvelle banque digitale devrait être exporté en Belgique et en Espagne, indique [l'Espresso.fr](#).

Lire également

[Orange Bank vise 400 000 clients dès la première année Résultats Orange : belle performance pour les offres mobiles en France](#)

[Orange Business Services s'empare de Business & Decision : l'enjeu de la data](#)

Crédit photo : Orange