



BNP PARIBAS
La banque d'un monde qui change



BNP Paribas et Orange lancent la première offre bancaire mobile en France

23 novembre 2011

DOSSIER DE PRESSE



SOMMAIRE

I – Le partenariat BNP Paribas et Orange	2
Un partenariat stratégique	2
Origine et objectifs du partenariat	2
II – Stratégie et positionnement	3
L'innovation est au cœur de la stratégie de BNP Paribas.	3
Une offre qui complète le dispositif multicanal de BNP Paribas centré autour du client	4
La stratégie d'Orange France	7
III – L'offre de services bancaires mobiles	9
Présentation de l'offre mobile banking	10
Présentation de l'offre mobile paiement	11
Une offre bancaire mobile intégrant la technologie sans contact NFC	12
Une offre qui propose des smartphones adaptés aux services bancaires mobiles	14
Une gamme de 4 forfaits mobiles	14
Comment Orange et BNP Paribas se répartiront-ils leurs domaines d'excellence ?	16
Commercialisation de l'offre bancaire mobile	17
Avantages clients	17
IV - Conclusion	18
V - A propos de BNP Paribas et d'Orange	19

I – Le partenariat BNP Paribas et Orange

Un partenariat stratégique



BNP Paribas, **leader bancaire européen** se positionne comme la banque du mobile en 2012 en proposant des services bancaires mobiles innovants.



Orange, **leader de la téléphonie mobile**, souhaite développer des services innovants, avec des partenaires dont la marque est connue et reconnue.

Origine et objectifs du partenariat

BNP Paribas et Orange ont choisi depuis plusieurs années **d'associer leurs deux marques et leurs expertises**.

Le 5 décembre 2008 : association pour lancer l'offre **Orange Money** en Côte d'Ivoire, premier pays à bénéficier d'un service de paiement électronique et de transfert d'argent par téléphone mobile. En mai 2010, extension du partenariat au Sénégal, Mali et Madagascar.

Aujourd'hui, BNP Paribas et Orange s'associent pour lancer une offre de services bancaires mobiles innovante en France métropolitaine.

Ce partenariat de licence de marque témoigne **d'une volonté forte des deux marques de proposer à leurs clients la première offre bancaire mobile innovante et différenciante**, grâce à la mise en commun de l'expertise de chaque groupe dans son domaine d'excellence : les services bancaires pour BNP Paribas, la téléphonie mobile pour Orange.

La téléphonie mobile est aujourd'hui le prolongement naturel du métier de banquier. BNP Paribas accompagne ses clients dans leurs nouveaux usages. BNP Paribas compte actuellement plus de 390 000 utilisateurs mensuels sur mobile.

Des enquêtes internes réalisées en février 2011 auprès des clients BNP Paribas révèlent que 71% des clients en relation principale avec BNP Paribas considèrent que c'est une offre légitime, différenciante et à valeur ajoutée.

II – Stratégie et positionnement

L'innovation est au cœur de la stratégie de BNP Paribas.

Elle est au cœur de la stratégie de BNP **Paribas, la banque d'un monde qui change**

BNP Paribas possède dans tous ses métiers et ses fonctions transverses un fort potentiel technologique, et encourage en permanence la diffusion de la culture de l'innovation.

BNP Paribas a choisi de proposer à ses clients « **le meilleur des deux mondes** » en leur offrant le meilleur du digital et du réseau physique. C'est pourquoi elle a choisi de développer une stratégie multicanal depuis 10 ans, de lancer un programme accélérateur sur Internet et mobile, et de continuer à développer son réseau d'agences.

Cette nouvelle gamme d'offres bancaires mobiles vient compléter le dispositif multicanal de BNP Paribas centré autour du client.

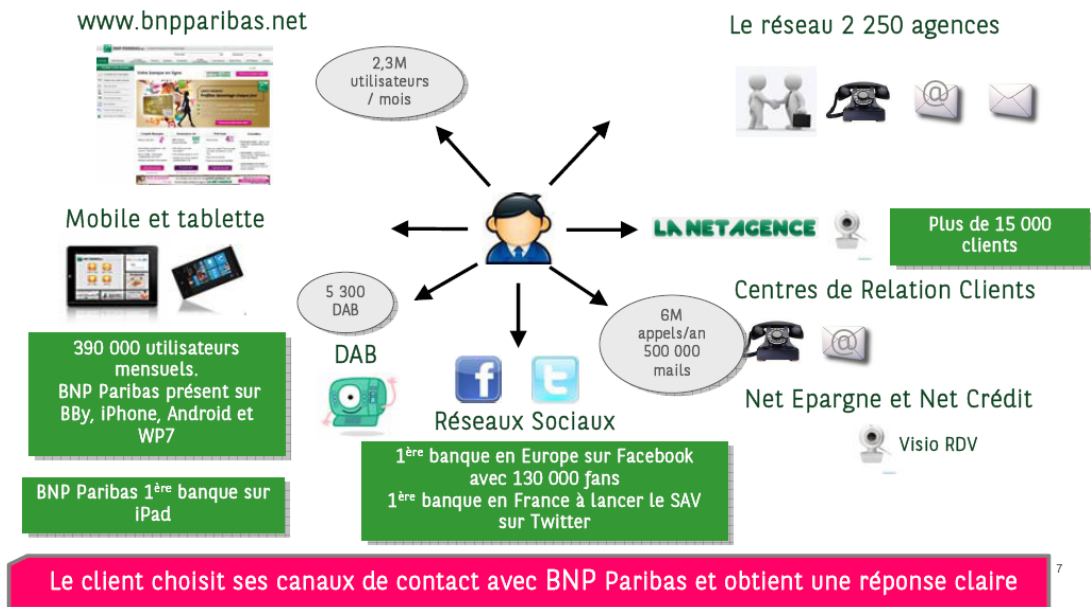


6

Une offre qui complète le dispositif multicanal de BNP Paribas centré autour du client

Le client est au cœur du dispositif multicanal de BNP Paribas

Stratégie du meilleur des deux mondes: le digital et le réseau physique



Réalizations marquantes du programme accélérateur Internet et mobile BNP Paribas

Avril 2009 : BNP Paribas, première banque française à être référencée dans l'Apple Store avec l'application gratuite « les bons comptes entre amis » téléchargée plus de 146 000 fois.

9 septembre 2009 : création de la Net Agence, 1^{ère} agence 100% en ligne de BNP Paribas. Horaires élargis, un conseiller attiré, utilisation de nouvelles technologies comme la visioconférence, intégralité de l'offre BNP Paribas, de nombreux avantages et offres exclusives.

19 novembre 2009 : lancement du site iPhone, consultations, accès à la bourse, simulations crédits, consommation et crédits immobiliers, virements...

Avril 2010 : première Banque à proposer le site Banque Privée sur iPhone.

27 avril 2010 : extension des fonctionnalités aux terminaux hors iPhone (Android...).

28 mai 2010 : BNP Paribas première banque sur l'iPad avec l'application « Mes comptes ».

Mai 2010 : BNP Paribas parmi les premières banques à participer à l'expérimentation Citizy à Nice, paiement sans contact.

20 octobre 2010 : BNP Paribas première banque à proposer l'accès aux comptes entreprises et professionnels depuis un téléphone mobile.

28 juin 2010 : BNP Paribas propose l'ouverture de compte à La Net Agence en ligne avec sa signature électronique.

3 novembre 2010 : BNP Paribas, première banque à lancer un SAV sur Twitter.

2 décembre 2010 : Lancement du 2 Opéra, le concept store de BNP Paribas.

10 janvier 2011 : l'application Mes comptes est disponible sur Samsung Galaxy Tab.

16 février 2011 : BNP Paribas lance l'application Notes de frais pour créer et gérer ses notes de frais.

25 mars 2011 : l'application Mes comptes pour gérer ses comptes est disponible sur Windows Phone 7.

4 avril 2011 : l'application Mes comptes pour gérer ses comptes est disponible sur BlackBerry.

20 juin 2011 : ouverture de compte La Net Agence depuis son mobile ou sa tablette.

21 juin 2011 : BNP Paribas lance l'application Travel'R pour bien préparer ses voyages.

11 août 2011 : BNP Paribas lance l'application Mon assistant auto pour aider ses clients dans l'assistance de leur véhicule.

28 septembre 2011 : BNP Paribas propose d'ouvrir un compte en 1 tweet.

Octobre 2011 : premiers tests visio RDV en agence avec des experts

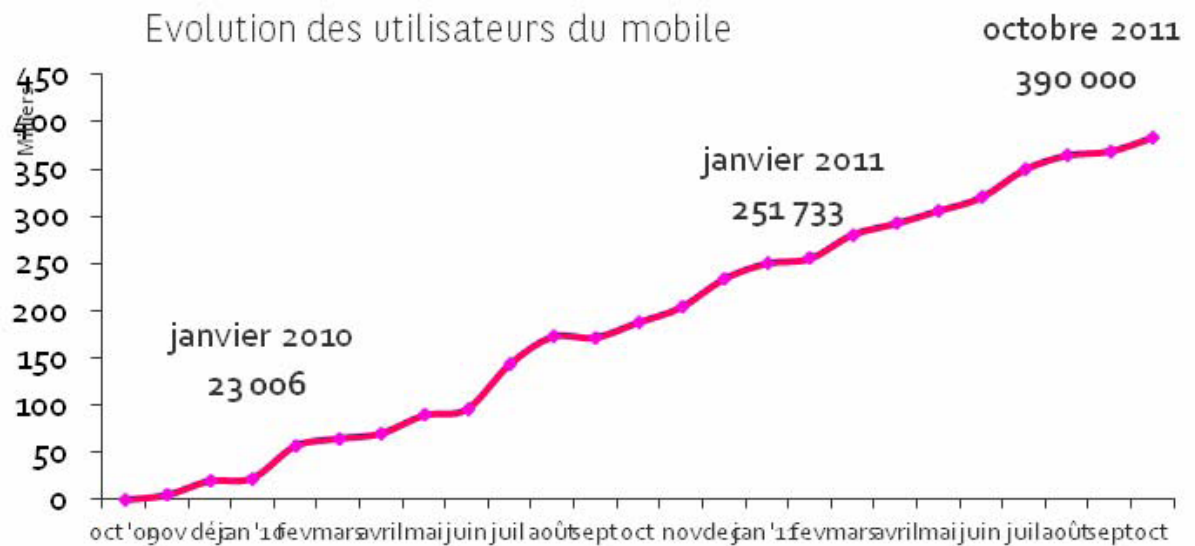
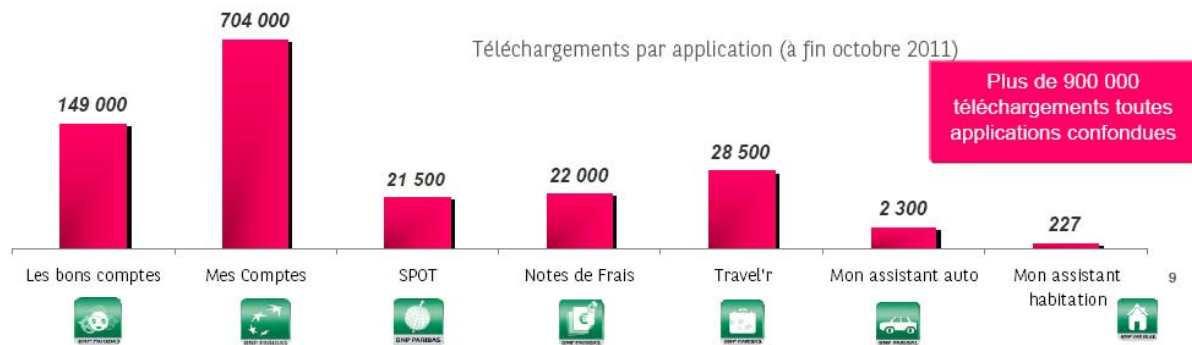
Octobre 2011 : déploiement du paiement sans contact à Strasbourg.

Toute l'offre BNP Paribas accessible en ligne

Appli Mes Comptes : + de 700 000 téléchargements, 390 000 utilisateurs mensuels

Net Agence : 15 000 entrées en relations

Facebook - 1ère banque en France en nombre de fans + 130 000 fans



La stratégie d'Orange France

- Orange est le premier opérateur européen à s'engager de façon aussi claire dans le développement des services mobiles sans contact, convaincu que ces services sont appelés à modifier radicalement l'industrie des télécommunications dans les années à venir
- Notre ambition est de proposer à nos clients de profiter de moyens pratiques, simples et sécurisés pour valider des titres de transport ou effectuer des paiements, par exemple.
- Pour que ces services deviennent accessibles à nos clients, Orange travaille avec d'autres opérateurs, des sociétés de transport, des banques, des commerçants et des prestataires de services afin de créer un écosystème qui stimulera le développement de services adaptés aux besoins de chacun.
- Le projet Cityzi (coordonné par l'AFSCM, Association Française du Sans Contact Mobile) lancé à Nice en mai 2010 a montré et confirmé :
 - le bon fonctionnement des services mobiles sans contact en situation réelle pour un bouquet multi-services et dans une approche multi-opérateurs
 - la viabilité du modèle (économique et positionnement) choisi par les opérateurs mobiles français : offrir une plate-forme permettant aux opérateurs de services de gérer leur service dans la carte SIM et assurer un 1er niveau de service client
- L'expérience a démontré la robustesse de la solution technique et la satisfaction des utilisateurs des services Cityzi (environ 20% des clients ont téléchargé l'application « Ligne Azur » des transports niçois et l'ont utilisée avec succès).
- Après le Player One Cityzi, de nouveaux mobiles Cityzi sont venus compléter la gamme. Au 15 novembre, plus de 200 000 clients Orange sont équipés de mobiles Cityzi.
- Après avoir proposé une offre de services sans contact à Nice en mai 2010 avec ses partenaires, dont BNP Paribas, Orange investit actuellement dans le déploiement de ce service à d'autres grandes villes françaises, notamment Strasbourg depuis octobre. Le paiement mobile sans contact sera étendu progressivement en France en 2012, avec par exemple Marseille au premier trimestre 2012, Caen au deuxième trimestre 2012 et Lille et Bordeaux au deuxième semestre 2012.

- Ce partenariat avec BNP Paribas s'inscrit dans la volonté d'Orange d'anticiper la réussite du mobile banking et de développer à grande échelle des services innovants tels que les services mobiles sans contact.

III – L'offre de services bancaires mobiles



L'offre de services bancaires mobiles

Une offre unique et complète, intégrant l'expertise de BNP Paribas et d'Orange pour accompagner les clients de BNP Paribas grâce à :

- une offre de **mobile banking** innovante, unique et pratique
- une offre de **mobile paiement** innovante et complète, pour les paiements de proximité en utilisant la technologie NFC (Near Field Communication) et pour les paiements de personne à personne en utilisant l'application Mes Transferts
- une sélection de **8 smartphones**, dont 3 Cityzi au lancement
- **4 forfaits** de téléphonie mobile adaptés aux services de la gamme d'offres BNP Paribas et à l'usage d'un smartphone (SMS, Internet et mails illimités).

Présentation de l'offre mobile banking

BNP Paribas présente un ensemble de **12 applications mobile banking** pour gérer sa relation avec sa banque au quotidien en toute simplicité, avec notamment :

- Mon Coffre, pour conserver en toute sécurité ses documents indispensables
- Mes Questions réponses, pour contacter en ligne les conseillers en ligne BNP Paribas
- Mes actus AFP, pour accéder à toute l'actualité sur son mobile

Mes comptes



Mon solde



Les bons comptes



Notes de frais



Travel'r



Spot



Mon coffre



Mes questions réponses



Mes actus AFP



Mes applis



Mon assistant MRH



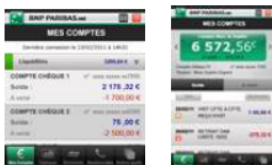
Mon assistant auto



Application Mes comptes, nouvelles fonctionnalités à venir



- **Baromètre** : le client paramètre ses seuils planchers et plafonds



- **Nouvelle Une des comptes** : un relevé d'opérations plus lisible, une recherche multicritères sur 13 mois d'historique



- **Catégorisation des dépenses** à partir du relevé d'opérations : des tableaux de bords par type d'opérations, comparaison des mouvements...



- Une mise en relation facilitée avec sa banque :
 - mon conseiller en un clic par téléphone et mail
 - appel au Centre de Relation Clients sans surtaxe

Présentation de l'offre mobile paiement

Présentation de l'application **Mes transferts, pour transférer de l'argent entre personnes**

Cette application permet aux clients BNP Paribas de transférer gratuitement de l'argent à partir de leur **mobile à destination d'autres personnes, clientes BNP Paribas ou non** :

- les transferts sont possibles entre numéros mobiles et Iban¹ français
- le payeur choisit le compte de transfert et seulement 3 informations : le montant, le numéro de téléphone du bénéficiaire et un message d'accompagnement
- le bénéficiaire reçoit une notification automatique sur son mobile et s'enregistre ensuite gratuitement au service
- une seule inscription suffit pour utiliser le service



¹ Iban : numéro de compte bancaire reconnu internationalement

Une offre bancaire mobile intégrant la technologie sans contact NFC

Qu'est ce que la technologie NFC ?

- Le Near Field Communication (NFC) est une technologie de communication de courte portée et haute fréquence, permettant l'échange d'informations entre des périphériques jusqu'à une distance d'environ 10 cm
- Dans un mobile, une puce NFC peut ainsi faire dialoguer des applications au cœur de la carte SIM et une borne sans contact ou un autre mobile NFC. La carte SIM assure le même niveau de sécurité que la puce d'une carte bancaire.
- Grâce au NFC, le mobile interagit de manière simple et permet de proposer à nos clients un nouvel univers de services pour simplifier leur vie quotidienne (paiements, transports, carte de fidélité, par exemple)



Présentation de KIX, l'application BNP Paribas de paiement mobile sans contact chez les commerçants

KIX est l'application bancaire de paiement sans contact sur mobile développée par BNP Paribas. Le client peut régler ses achats jusqu'à 300€ (par achat) via son téléphone mobile. Pour utiliser KIX, le client doit être équipé d'un téléphone mobile sans contact compatible Cityzi et le commerçant d'un TPE sans contact.

Ce mode de paiement est plus :

- rapide : les temps des passages en caisse sont réduits
- simple : l'utilisation de l'application est intuitive
- personnalisé : le code personnel est personnalisable et il est possible de rendre obligatoire la saisie du code personnel pour les paiements de moins de 20 €.

La **sécurité** est identique à celle d'une carte bancaire.

BNP Paribas a une véritable ambition de développer le **paiement mobile** en accompagnant :

- le **déploiement des villes sans contact**, Nice et Strasbourg à ce jour
- l'équipement en TPE sans contact des grands acteurs commerçants et des commerces de proximité en proposant une offre de TPE 100% sans contact début 2012
- les **particuliers** en généralisant la carte duale de paiement sans contact au 1er semestre 2012 et en proposant des smartphones sans contact dans l'offre BNP Paribas Mobile.

Une offre qui propose des smartphones adaptés aux services bancaires mobiles

Une gamme de 8 smartphones au lancement dont 3 Cityzi



**Samsung
Galaxy S2**
DAS : 0,338W/Kg



**BlackBerry
Curve 9360**
DAS : 1,29W/Kg



**Acer
Liquid Express**
DAS : 0,748W/Kg

La première sélection de smartphones choisis par BNP Paribas dans le catalogue d'Orange comprend 3 références Cityzi, 1 best seller Samsung (Galaxy S2), 1 nouvel entrant dans le mobile (Acer Liquid Express), un BlackBerry (Curve 9360, ouverture des services cityzi sur ce mobile prévue courant Janvier) et différents OS (Android,RIM). L'ensemble de la gamme BNP Paribas Mobile sera à terme Cityzi.

DAS : (débit d'absorption spécifique) des téléphones mobiles quantifie le niveau d'exposition maximal de l'utilisateur aux ondes électromagnétiques, pour une utilisation à l'oreille. La réglementation française impose que le DAS ne dépasse pas 2 W/kg.

Une gamme de 4 forfaits mobiles

Des forfaits mobiles de 1h, 2h, 5h d'appels et illimités 24h/24 (1) qui incluent les services suivants :

- illimité partagé : appels et SMS illimités vers 3 numéros de mobile choisis
- SMS/MMS en illimité (hors SMS/MMS surtaxés et numéros courts)
- appels illimités tous opérateurs en soirée ou le week end selon le forfait choisi
- des services multimédia : accès à Internet et mails, navigation sur Orange Maps pour utiliser son smartphone comme un GPS et de 30 à 70 chaînes TV selon le forfait choisi (accès bloqué à 500Mo pour le forfait 1h et débit réduit au delà de 2Go pour les forfaits de 2h à illimité)

La gamme d'offres BNP Paribas Mobile est enrichie de services de mobile-banking et mobile-paiement développés par BNP Paribas

Tout le détail de ces forfaits est disponible sur www.bnpparibas.net/mobile

(1) Usages en France métropolitaine, hors numéros spéciaux et numéros courts, 3 heures max/appel

Temps d'appel/mois	1h	2h	5h	Appels illimités 24 h /24
+ Appels illimités tous opérateurs	De 20 h à 8 h		De 20 h à 8 h + le week end	24 h/24
	Illimité partagé : choisissez 3 de vos proches et partagez appels et SMS illimités entre vous tous			
+ SMS/MMS	Illimités			
+ Multimédia	Internet, e-mails, Orange Maps navigation bloqués à 500 Mo	Internet, e-mails, Orange Maps navigation 30 chaînes TV débit réduit au-delà de 2 Go	Internet, e-mails, Orange Maps navigation 30 chaînes TV débit réduit au-delà de 2 Go	Internet, e-mails, Orange Maps navigation 70 chaînes TV débit réduit au-delà de 2 Go
	Connexion à tous les hotspots wifi d'Orange			
Prix mensuel				
Engagement 24 mois	31 €	51 €	71 €	99 €
Engagement 12 mois	37 €	57 €	77 €	105 €

Comment Orange et BNP Paribas se répartiront-ils leurs domaines d'excellence ?



L'expertise BNP Paribas en matière de services bancaires et de paiement avec un accompagnement client par :

- les conseillers des 2 250 agences et de La Net Agence
- Les conseillers en ligne du Centre de Relations clientèle
- le site bnpparibas.net



L'expertise Orange en matière de téléphonie avec un accompagnement client par :

- une prestation d'accompagnement du client sur la prise en mains de son smartphone BlackBerry ou Android, grâce à une assistance à distance d'Orange pour recevoir ses mails et synchroniser les données de son mobile avec son ordinateur (agenda, mail, contacts, tâches). Pour en bénéficier, le client s'inscrit dans son espace client orange.fr et sera rappelé pour convenir d'un rendez-vous téléphonique d'une durée d'environ 30 min avec un expert d'Orange
- un service d'assistance téléphonique pour les questions relatives au forfait et au mobile après de son service client Orange

Commercialisation de l'offre bancaire mobile

Tous les clients BNP Paribas peuvent souscrire à la gamme d'offres BNP Paribas Mobile à travers l'ensemble des canaux BNP Paribas :

- auprès des conseillers BNP Paribas dans l'une des 2250 agences du réseau en France et à la Net Agence
- auprès des conseillers en ligne du Centre de Relations Clientèle
- sur www.bnparibas.net



Avantages clients

Cette offre présente 7 avantages pour les clients :

- des services de **mobile banking** complets et intégrés dans l'offre
- des services de mobile paiement qui permettent de payer avec son mobile Citizy chez les commerçants équipés NFC et de transférer de l'argent de mobile à mobile
- une sélection de **4 forfaits** adaptés à un usage optimal des smartphones (sms/mms, internet et mails)
- une sélection de **8 smartphones** dont 3 Citizy au lancement choisis par BNP Paribas dans le catalogue d'Orange
- **un accompagnement privilégié par Orange** dans l'utilisation du smartphone et une assistance clients sur les questions relatives à la téléphonie
- **un accompagnement privilégié par BNP Paribas** avec les conseillers du réseau et de la banque en ligne pour le mobile banking et le mobile paiement
- **une offre multicanale** accessible dans les agences, La Net Agence, les Centres de Relations Clients BNP Paribas et le site Internet de BNP Paribas www.bnparibas.net

IV – Conclusion

BNP Paribas est la seule banque à proposer, en partenariat avec Orange, un bouquet de service complet et innovant présentant 12 applications de mobile banking et 2 applications de mobile paiement :

- une offre de mobile banking innovante, pratique, à valeur ajoutée et complète avec 12 services
- une offre de mobile paiement sans contact innovante et complète avec le paiement de proximité et le transfert d'argent entre personnes
- une offre cohérente en prolongation naturelle avec le métier de banquier
- une offre de téléphonie simple, lisible et répondant aux besoins du plus grand nombre de nos clients.

Notre ambition est d'équiper plusieurs centaines de milliers de clients de BNP Paribas, d'ici à trois ans, de smartphones alliant le meilleur des services mobiles et des services bancaires.



The image shows a smartphone screen displaying the BNP Paribas mobile banking interface. At the top, the BNP Paribas logo is visible, followed by the word 'mobile' in a green font. Below this, there are four main service categories listed in white boxes with green text, separated by plus signs: 'MOBILE-BANKING SERVICES DE GESTION DE COMPTE', 'MOBILE-PAIEMENT NOUVEAUX SERVICES DE PAIEMENT', 'SMARTPHONE SÉLECTION DE MOBILES NOUVELLE GÉNÉRATION', and 'FORFAIT MOBILE'. A man is shown on the left side of the screen, holding a smartphone and looking at it. On the right side, there are colorful icons representing various mobile services. At the bottom of the screen, there is a small 'avec orange' logo and the BNP Paribas logo. Below the phone, there is a small text box with a green arrow icon and the text: 'Usages en France Métropolitaine. Offre soumise à conditions et valable en France métropolitaine sur réseaux et mobiles compatibles pour tout détenteur d'un compte bancaire BNP Paribas.'

V - A propos de BNP Paribas et d'Orange

A propos de BNP Paribas

BNP Paribas (www.bnpparibas.com) est l'une des banques les mieux notées du monde*.

Le Groupe a une présence dans plus de 80 pays et plus de 200 000 collaborateurs, dont plus de 160 000 en Europe.

Il détient des positions clés dans ses trois grands domaines d'activité : Retail Banking, Investment Solutions et Corporate & Investment Banking. En Europe, le Groupe a quatre marchés domestiques (la Belgique, la France, l'Italie et le Luxembourg) et BNP Paribas Personal Finance est numéro un du crédit aux particuliers. BNP Paribas développe également son modèle intégré de banque de détail dans la zone Europe Méditerranée et a un réseau important dans l'Ouest des Etats-Unis.

Dans ses activités Corporate & Investment Banking et Investment Solutions, BNP Paribas bénéficie d'un leadership en Europe, d'une forte présence dans les Amériques, ainsi que d'un dispositif solide et en forte croissance en Asie.

* Notée AA- par Standard & Poor's.

A propos d'Orange

France Télécom-Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, avec 170 000 salariés au 30 septembre 2011, dont 102 000 en France, et un chiffre d'affaires de 33,8 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de 2011. Présent dans 35 pays, le Groupe servait 221 millions de clients au 30 septembre 2011, dont 145 millions de clients Orange, la marque unique du Groupe pour l'internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. Au 30 septembre 2011, le Groupe comptait 162 millions de clients du mobile et 14 millions de clients ADSL et fibre dans le monde. Orange est l'un des principaux opérateurs européens du mobile et de l'accès internet ADSL et l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales, sous la marque Orange Business Services.

Avec son projet d'entreprise « conquêtes 2015 », Orange s'adresse simultanément à ses salariés, à ses clients, à ses actionnaires et plus largement à la société dans laquelle l'entreprise évolue en s'engageant concrètement sur des plans d'actions. Ceux-ci concernent les salariés du Groupe grâce à une nouvelle vision des Ressources Humaines ; les réseaux, avec le déploiement des infrastructures du futur sur lesquelles le Groupe bâtira sa croissance ; les clients, avec l'ambition de leur offrir la meilleure expérience parmi les opérateurs grâce, notamment, à l'amélioration de la qualité de service ; et l'accélération du développement international.

France Télécom (NYSE:FTE) est cotée sur Euronext Paris (compartiment A) et sur le New York Stock Exchange.

Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : www.orange.com, www.orange-business.com, www.orange-innovation.tv

Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques déposées appartenant à Orange Brand Services Limited, Orange France ou France Télécom.

Contacts Presse :

BNP Paribas

Loubna Sebti loubna.sebti@bnpparibas.com - 01 40 14 66 28

Orange France

Isabelle Spanu isabelle.spanu@orange.com - 01 55 22 27 31

Khadija Komara khadija.komara@orange.com - 01 44 44 93 93