

Communiqué de presse

Nouveau service client Trade Republic : assistance téléphonique 24h/24 et 7j/7 avec des conseillers humains.

- Le nouveau service client est disponible 24h/24 et 7j/7, gratuitement, directement dans l'application Trade Republic. Les clients peuvent appeler ou discuter avec de véritables conseillers.
- Plus de 1 000 agents sont disponibles pour aider. Si une question ne peut pas être résolue immédiatement, les clients peuvent suivre en direct le statut de leur demande dans l'application.
- La mise à jour inclut plus de 30 nouvelles fonctionnalités, comme de meilleures options de sécurisation des comptes, des rapports fiscaux détaillés téléchargeables et de nouveaux outils d'analyse pour les investisseurs actifs.
- Trade Republic met également en place un Customer Council. Chaque année, dix clients seront invités à découvrir les coulisses. Ils pourront donner leur avis et proposer directement de nouvelles fonctionnalités à la direction.

Paris, 15 avril 2026 – Trade Republic, la principale plateforme d'épargne en Europe, propose désormais un service client personnalisé à tous ses utilisateurs. Les clients peuvent contacter la banque par téléphone et via chat en direct 24h/24 et 7j/7. Trade Republic a investi plusieurs dizaines de millions d'euros au cours des six derniers mois pour rendre cela possible. Ces investissements ont été consacrés à de nouvelles infrastructures, au développement produit et à la formation de plus de 1 000 agents, qui accompagnent directement les clients dans huit langues différentes.

« Trade Republic est devenue l'une des plus grandes banques des particuliers en Europe. Notre objectif est de devenir la plateforme de référence pour l'ensemble de l'épargne de nos clients. Nous avons entièrement repensé notre service client. Au cœur de celui-ci, des conseillers formés qui accompagnent personnellement les clients », déclare Christian Hecker, cofondateur de Trade Republic. « Au cours des douze prochains mois, nous voulons offrir le meilleur service client parmi les banques en Europe. C'est notre objectif. »

En proposant une assistance par téléphone et par chat, Trade Republic garantit une aide personnalisée à tout moment. Les clients peuvent appeler directement depuis l'application, demander à être rappelés ou échanger en direct avec un conseiller. Si des demandes plus complexes ne peuvent pas être résolues immédiatement, un nouveau système de suivi permet de consulter en temps réel l'avancement de la demande dans l'application.

En parallèle du nouveau service client, Trade Republic déploie une mise à jour de son application comprenant plus de 30 nouvelles fonctionnalités. Ces améliorations s'adressent particulièrement aux utilisateurs existants. Elles incluent des options plus flexibles pour les mots de passe et les codes PIN, ainsi que la prise en charge des applications d'authentification à deux facteurs (2FA).

Les investisseurs actifs bénéficieront de nouveaux outils d'analyse et d'une vision plus détaillée de leurs performances. Par ailleurs, les clients peuvent désormais exporter un nouveau rapport fiscal détaillé au format tableur.

Au-delà de ces évolutions, Trade Republic renforce fortement la communication directe avec ses clients. L'entreprise met en place un Customer Council international. Chaque année, dix clients seront invités à représenter la communauté et à découvrir les coulisses. Ce comité échangera régulièrement avec la direction sur les évolutions produit, les attentes des clients et les défis à relever.

Trade Republic renforce également les interactions via les canaux numériques. Des sessions de questions-réponses en direct, des votes sur les nouvelles fonctionnalités et un forum dédié sur Reddit sont prévus. L'objectif : placer les besoins des clients au cœur du développement produit.

Le nouveau service client est disponible dès aujourd'hui. Il sera déployé progressivement auprès de l'ensemble des clients en France et dans les principaux marchés européens au cours des prochaines semaines. Avec cette étape, Trade Republic franchit un nouveau cap et confirme son ambition de devenir la banque la plus proche de ses clients, non seulement sur le plan technologique, mais aussi dans la relation humaine.

Plus d'informations:

[Website](#) | [FAQ](#) | [Instagram](#) | [X](#) | [LinkedIn](#) | [TikTok](#)

Contacts presse:

Vincent Grard
Country Manager France
+33 6.88.22.88.07

press-fr@traderepublic.com

À propos de Trade Republic

Trade Republic a pour mission de permettre à des millions d'Européens de se constituer une épargne en leur offrant un accès sûr, facile et sans frais aux marchés de capitaux. Avec des millions de clients dans 18 pays Européens et plus 150 milliards d'euros sous administrations, Trade Republic est déjà l'application principale de nombreux Européens pour gérer leur épargne. Trade Republic permet d'investir dans des plans d'épargne automatiques sans frais, l'investissement fractionné, des ETFs, Private Markets, des obligations, des produits dérivés et des cryptos. De plus, les clients bénéficient de la carte Trade Republic avec 1 pour cent de Saveback sur ses dépenses et d'un compte courant rémunéré au taux d'intérêt de la Banque centrale européenne (BCE) pour tous les clients. Trade Republic est une banque de plein exercice supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) et par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).