

Panorama

des espaces clients mobiles bancaires

2023

Teaser

The Positive Way
WAVESTONE

Wavestone



Nous accompagnons les grandes entreprises et organisations dans leurs transformations les plus critiques



**Business &
technologie**

13 bureaux
dans 8 pays



CA
530 M€

+3 500
collaborateur
.rice.s



+400
Consultant.e.s
Financial
Services

Avant-propos

PANORAMA DES ESPACES CLIENTS MOBILES BANCAIRES



Nous sommes heureux de vous présenter cette nouvelle édition du panorama des espaces clients mobiles bancaires. Depuis 2019, nous réalisons chaque année cette étude afin de répondre aux besoins de nos clients qui souhaitent rester innovants face aux avancées d'un secteur en pleine transformation.

En nous appuyant sur une analyse approfondie des espaces mobiles des principaux acteurs du marché français, nous passons en revue les pratiques existantes et les opportunités offertes par les canaux digitaux. Cette étude met particulièrement l'accent sur les évolutions les plus récentes en matière de richesse fonctionnelle et d'expérience utilisateur, offrant ainsi un aperçu des tendances émergentes pour les applications bancaires.

Notre ambition est de mettre notre expertise du secteur bancaire et de la transformation digitale au service de nos clients et d'alimenter leur réflexion. Avec cette étude, nous souhaitons leur permettre d'évaluer leur maturité vis-à-vis du marché et de déceler les bonnes pratiques, ainsi que préparer l'avenir en identifiant les perspectives offertes par les nouveaux socles digitaux.

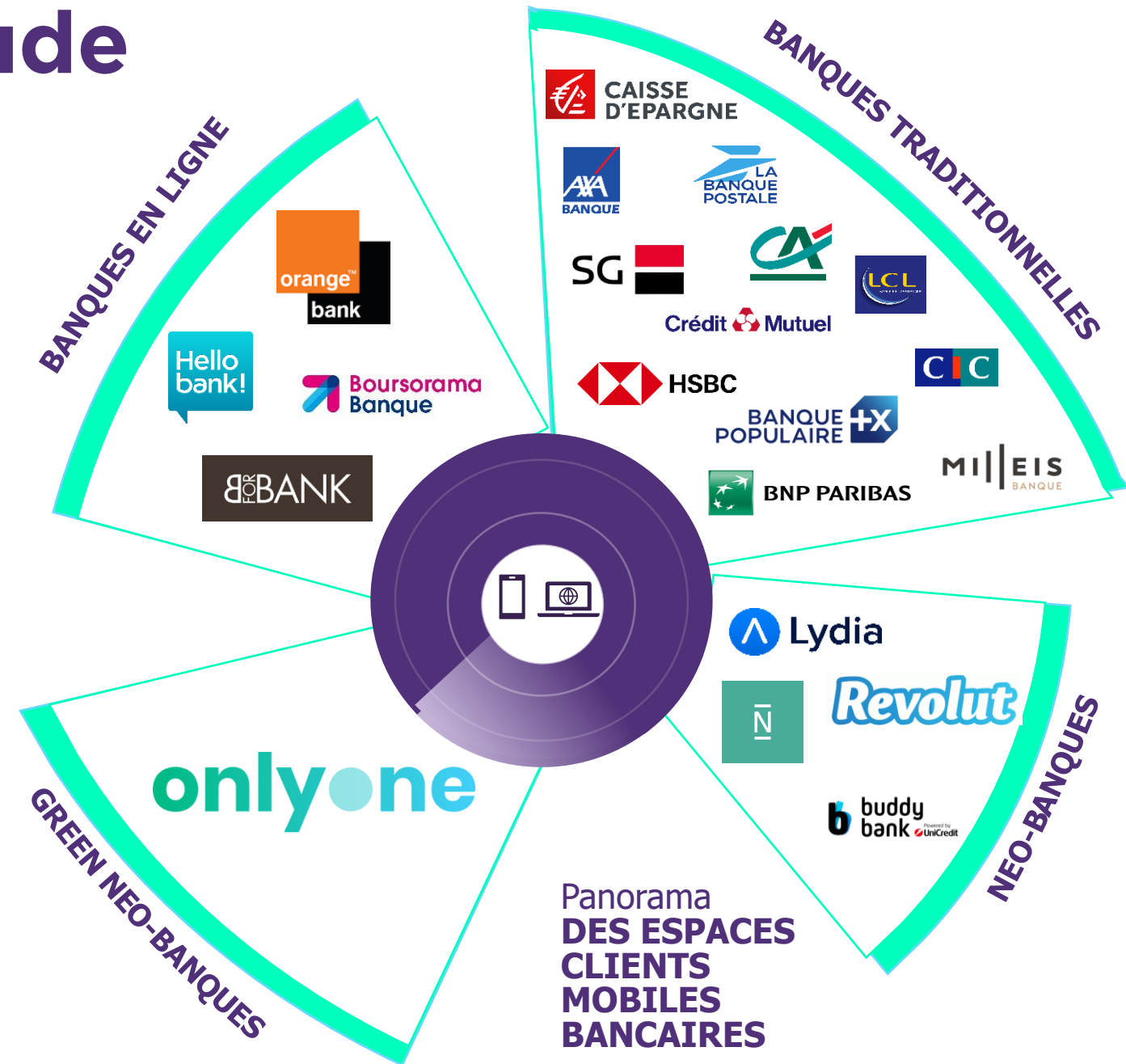
Bonne lecture !

Périmètre de l'étude

Une étude des espaces clients de **21 acteurs** bancaires

Une évaluation de la richesse fonctionnelle selon **104 critères**

Une évaluation de l'expérience utilisateur selon **20 critères**



Méthodologie

Richesse fonctionnelle (104 critères évalués)



Banque au quotidien

Tronc commun (comptes, virements, cartes, moyens de paiements).

↗ Satisfaction client



Souscription à des produits

Ouverture de compte, simulation et **souscription** à de nouveaux produits.

↗ Génération de revenu



Suivi client

Accompagnement à l'utilisation des services et **couplage humain**.

↗ Réduction des coûts



Coaching financier

Gestion et optimisation du suivi budgétaire et de l'épargne.

↗ Fidélisation



Extra-bancaire / Green Banking

Accompagnement « lifestyle » et dans les moments de vie clés.

↗ Génération de trafic

Expérience utilisateur (20 critères évalués)



Navigation

Facilité d'accès aux services (arborescence, système de navigation, accès à l'aide et recherche).



Contenu & Simplicité

Facilité d'usage des composants clés de l'application bancaire (dashboard et virement).



Design d'interface

Alignement marché de l'interface : caractère minimaliste et épuré.



Performance

Temps de réponse de l'interface : feedback et retours graphiques.

Les tendances cœur de métier de ces dernières années se confirment, laissant place à de nouvelles fonctionnalités autour de l'extra-bancaire

Les acteurs bancaires intègrent désormais systématiquement dans leur feuille de route le digital pour répondre aux enjeux d'un marché digitalisé.

96%

des Français utilisent les canaux digitaux de leur banque principalement pour des activités de BAQ*

74%

des Français ont au moins une application mobile bancaire en 2023 (+19 pts vs. 2018)*



Une accélération notable de la digitalisation des fonctionnalités cœur de métier, qui deviennent un must have pour les banques...

 Banque au quotidien

 Gestion budgétaire

 Accompagnement client

 Souscription

... ainsi qu'un enrichissement des parcours existants avec des fonctionnalités extra-bancaires renforcées.

 Nouveaux usages de paiement

/ Des fonctionnalités de paiement plus variées...

 Chatbots

/ Une adoption qui se poursuit avec des solutions de plus en plus élaborées...

 RSE

/ Une tendance qui se généralise aux enjeux RSE...

 Extra-bancaire

/ Un meilleur accompagnement des clients au quotidien avec des fonctionnalités renforcées



*Etude FBF-IFOP 2023 « Les Français, leur banque, leurs attentes » – La banque relationnelle reconnue par les Français

Pour en savoir plus...



Éléonore GRANDMANGE

Senior Manager Financial Services
eleonore.grandemange@wavestone.com



Aymar de TUDERT

Senior Consultant Financial Services
aymar.de-tudert@wavestone.com



Kate BOURSIER / Rémy JUTTEAU

Consultants Financial Services
kate.boursier@wavestone.com
remy.jutteau@wavestone.com

Dans un monde où savoir se transformer est la clé du succès, Wavestone s'est donné pour mission d'éclairer et guider les grandes organisations dans leurs transformations les plus critiques avec l'ambition de les rendre positives pour toutes les parties prenantes. Une ambition ancrée dans l'ADN du cabinet et résumée par la signature « The Positive Way ».

Wavestone rassemble plus de 3 500 collaborateurs dans 9 pays. Il figure parmi les leaders indépendants du conseil en Europe. Wavestone est coté sur Euronext à Paris et labellisé Great Place To Work®.