

RELATION CLIENT EN BANQUE DE DÉTAIL : DES MODÈLES À CONSTRUIRE

Évolutions technologiques, changement des habitudes de consommation et des attentes, nouveaux entrants... : les bouleversements sont nombreux pour la banque de détail. La relation client dans la banque de détail se digitalise de plus en plus et s'adapte aux nouveaux comportements de consommation des clients et aux nouveaux modèles de distribution. Plus simple, plus instantanée, plus transparente ? le modèle de la banque de détail évolue. Les néobanques sont pionnières en la matière et inspirent les acteurs traditionnels. Les outils et services proposés aux clients, les modalités de la relation client ont évolué.

Mais les attentes des clients ne sont pas uniformes, en fonction des profils mais aussi en fonction du produit souscrit, de la question posée, du moment de vie... Et, dans le même temps, les startups et les banques en ligne peinent à construire un business model durable comme l'illustrent les exemples récents de Ma French Bank ou d'Orange Bank.

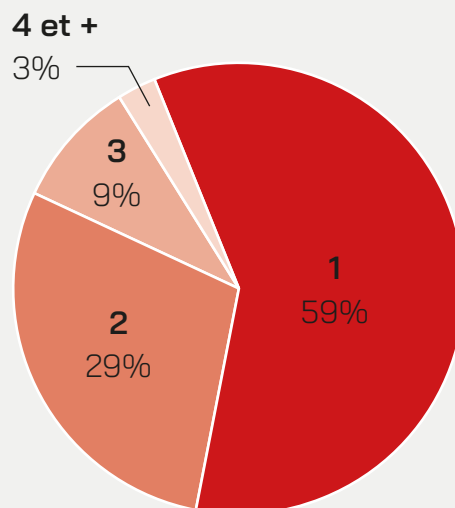
Quelle relation client pour quel profil de client ? Quels services et outils sont attendus en priorité ? Quel(s) nouveau(x) modèle(s) pour la banque de détail de demain ? Quelles forces et faiblesses des acteurs traditionnels face aux startups ? Comment devenir et rester la banque principale des clients ?

Ce sont les principales questions auxquelles notre étude répond en confrontant :

- l'offre actuelle proposée par les principaux acteurs bancaires et les principaux acteurs innovants, grâce à notre benchmark des services et outils digitaux, ainsi que de la relation client
- la demande, grâce à notre enquête exclusive sur les besoins et attentes des Français concernant leur(s) banque(s) et leurs services bancaires, la relation client, l'opinion vis-à-vis des acteurs traditionnels et des néobanques, etc.



Le nombre moyen de banques auprès desquelles les Français ont un compte bancaire : 1,6 en moyenne



Source : Enquête Les Echos Etudes avec Bilendi-Responsdi, réalisée en avril 2024 auprès de 1998 Français





Sommaire de l'étude

Aller à l'essentiel : synthèse de l'étude

Benchmark des offres des principaux acteurs « traditionnels » et innovants

Présentation des principaux acteurs présents sur le marché français de la banque de détail

Panorama de l'offre : gamme de comptes bancaires proposés, tarifs (abonnement, frais de tenue de compte et autres frais concernant les principaux produits, à l'international...), conditions et modalités de souscription, de la relation client, moyens de paiement mis à disposition, caractéristiques du suivi de comptes et des transactions, produits d'épargne et d'assurance proposés, simplicité des interfaces en ligne/mobile...

Banque de détail : les caractéristiques de la demande

Cette partie s'appuie sur une enquête réalisée par Les Echos Etudes auprès d'un panel de 2 000 Français pour comprendre les ressorts de la demande : besoins et attentes des Français concernant leur(s) banque(s) et leurs services

bancaires, la relation client avec un conseiller en agence ou non, en ligne ou sur mobile, l'intérêt pour les outils innovants de suivi, les moyens de paiement..., l'opinion vis-à-vis des acteurs traditionnels et des néobanques, etc.

Principaux enjeux et stratégies des acteurs de la banque de détail

Les principaux enjeux et problèmes à résoudre pour les banques « traditionnelles », les banques en ligne et les néobanques

Les nouveaux entrants et « sortants » du marché

Les principales conclusions à tirer de l'enquête et du benchmark :

Quelles tendances en matière de relation client et de nouveaux services et outils ?

Quels positionnements pour les banques « traditionnelles », les banques en ligne, les néobanques...

Offre vs demande : quelle adéquation ?

Les stratégies de communication et de distribution

À PROPOS DES ECHOS ÉTUDES

Les Echos Études est le pôle d'expertise sectorielle du Groupe Les Echos, spécialisé dans la réalisation d'études de marché, d'analyses concurrentielles et de diagnostics d'entreprises. Nous accompagnons depuis plus de 25 ans les acteurs publics et privés dans la compréhension de leurs marchés, leurs réflexions stratégiques et la vision prospective de leur métier.

VOUS SOUHAITEZ RECEVOIR UN EXTRAIT DE L'ÉTUDE, CONTACTEZ LE :

Service Client : tél. 01 49 53 63 00 ou par mail : etudes@lesechos.fr

Service Presse : Charlotte Saiman tél. 01 87 39 76 35 ou par mail : csaiman@lesechos.fr

La reproduction de tout ou partie de ce communiqué, sur quelque support que ce soit, est autorisée sous réserve de l'ajout de façon claire et lisible de la source « Les Echos Etudes ».