

NOUVEAUTÉ

BANQUE DE DÉTAIL : RÉENCHANTER LA RELATION CLIENT

Quels services et innovations attendus ?
Où placer le curseur entre digital et relation humaine selon
les profils ciblés ?

Découvrez dans cette étude :

- ▶ **Une enquête exclusive** Les Echos Etudes sur les attentes des clients en matière de relation client, le rapport de ces derniers au digital, l'intérêt pour les offres des fintechs et des néobanques...
- ▶ **Les profils types des clients** de la banque de détail pour pouvoir leur proposer une relation client et des offres adaptées
- ▶ **Un panorama des nouveaux services** innovants et des idées pour la banque du futur
- ▶ **Les stratégies de développement** des nouveaux services et outils



SURVEY

Une enquête online auprès des particuliers pour comprendre les besoins et attentes des clients de la banque de détail, les comportements bancaires, etc.

DES MODÈLES À CONSTRUIRE



Hélène Meziani

Responsable du pôle
Banque-Assurance-
Finance



@helene_meziani

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.

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.

Une étude en partenariat avec



Méthodologie



DESK RESEARCH

Des recherches documentaires approfondies sur l'actualité de la banque de détail, des acteurs, des produits et services, des stratégies...



QUANTI B2C

Une enquête quantitative auprès d'un panel représentatif de la population française de 2 000 personnes. Celle-ci a été réalisée sur l'access panel online Maximiles de Bilendi, acteur européen de la collecte de données.



BENCHMARK

Comparaison et positionnement des principaux acteurs proposant des comptes bancaires : tarifs, services et produits gratuits ou payants, suivi des transactions, agrégation de comptes, moyens de paiement proposés, etc.

Plan 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 ?
- Etc.

Les stratégies de communication et de distribution

► Rendez-vous sur notre site www.lesechos-etudes.fr pour télécharger un extrait et consulter le plan détaillé de l'étude



PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE

Acteurs étudiés dans le benchmark

Banque Populaire, BforBank, BNP Paribas, BoursoBank, Bunq, Caisse d'Épargne, CIC, Compte Nickel, Crédit Agricole, Crédit Mutuel, Floa Bank, Fortuneo, Green Got, Helios, Hello Bank !, La Banque Postale, LCL, Lydia, Monabanq, N26, Orange Bank, Revolut, Société Générale

QUI SOMMES-NOUS ?

Depuis plus de 35 ans, **Les Echos Etudes** aide les décideurs à anticiper les tendances de leur marché et capter de nouvelles opportunités d'affaires.

Tendances émergentes, scénarios prospectifs, valorisation de marchés, data inédites : nos études vous permettent de prendre un temps d'avance !

Découvrez, également, nos offres sur-mesure pour :

- vous accompagner dans la mise en œuvre de votre plan stratégique : estimation de potentiel, positionnement d'offre, insights consommateurs...
- valoriser votre expertise et répondre à vos enjeux de communication grâce à nos baromètres et études co-brandées.

CES ETUDES POURRAIENT ÉGALEMENT VOUS INTÉRESSER :

- ▶ **Paiement mobile : l'heure de bilan**
Paiement et encaissement mobiles : quelles perspectives à l'horizon 2028 ?
- ▶ **La banque et l'assurance pour les jeunes**
Offres adaptées, services, digital, partenaires... : quelles stratégies pour l'offre et la distribution pour conquérir et fidéliser les 18-35 ans ?
- ▶ **La distribution de l'épargne**
Investissement responsable, retraite, remontée des taux... : quels arguments pour capter l'épargne des Français ?

Bon de commande

Banque de détail : réenchanter la relation client

Version PDF

- Pour 1 utilisateur*
3 150 € HT - 3 323,25 € TTC (TVA à 5,5 %)
- De 2 à 5 utilisateurs*
4 095 € HT - 4 320,23 € TTC (TVA à 5,5 %)
- De 6 à 10 utilisateurs*
4 725 € HT - 4 984,88 € TTC (TVA à 5,5 %)
- Plus de 10 utilisateurs*, nous contacter

Version papier

- 3 150 € HT - 3 323,25 € TTC (TVA à 5,5 %)

Option papier

- Oui je souhaite recevoir un ou plusieurs exemplaires papier pour 315 € HT (TVA à 5,5 %) l'unité, en plus de l'achat d'une version PDF.

Nombre d'exemplaires :

Option présentation orale de l'étude par l'expert auprès de vos équipes.

- Pour une présentation personnalisée, nous vous proposons un accompagnement sur-mesure.

Contactez nous au 01.49.53.63.00

Email : etudes@lesechos.fr.

Coordonnées de l'utilisateur final

(Si plusieurs utilisateurs, nous communiquer leurs coordonnées accompagnées de ce bon de commande)

Nom : Prénom :

Fonction : Société :

Adresse :

Tél. : E-mail :

Facturation

Société :

Adresse :

E-mail :

SIRET :

Règlement

- Virement (RIB 31489/00010/00219548733/47 Crédit agricole - CIB)

- Chèque à l'ordre des Echos Solutions

- Carte bancaire sur lesechos-etudes.fr

- Règlement à réception de facture

Date :/...../..... Signature :

* L'article L.122-5 du Code de la propriété intellectuelle n'autorise que les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective. En complétant ce formulaire, j'accepte les conditions générales de ventes et d'utilisation qui sont disponibles sur le site www.lesechos-etudes.fr

Les Echos Etudes collecte et traite vos données personnelles aux fins de gestion de votre commande. Si vous y consentez, vos données, notamment votre numéro de téléphone, pourront être utilisées à des fins de prospections commerciales par le groupe Les Echos Le Parisien et/ou ses partenaires.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, de suppression et de portabilité de vos données.

Pour en savoir plus sur vos droits et nos traitements, consultez notre politique de confidentialité sur notre site internet www.lesechos-etudes.fr

Si vous souhaitez recevoir de notre part des offres de produits et services analogues, vous pouvez cocher cette case

Si vous souhaitez recevoir les offres de Groupe Les Echos Le Parisien, merci de cocher cette case

Si vous souhaitez recevoir les offres des partenaires du Groupe Les Echos Le Parisien, merci de cocher cette case

