

NOUVEAUTÉ



## BANQUE DE DÉTAIL : MIEUX CAPTER, MIEUX ADRESSER, MIEUX FIDÉLISER

Nouveaux services, segmentation ou standardisation, conseiller ou 100% en ligne... : quelles offres construire pour quels clients ?

### Découvrez dans cette étude :

- ▶ **Un benchmark des offres des principaux réseaux bancaires et banques en ligne** : gamme de produits, outils digitaux, services de diversification (plateformes immobilières, rénovation énergétique...)
- ▶ **Les résultats d'une enquête exclusive auprès de 2 000 particuliers** : réputation des principales enseignes bancaires, déterminants de la souscription des produits, relation à la banque en ligne...
- ▶ **Les profils types des clients bancaires** pour adapter la relation client et les offres
- ▶ **En option, un accès complet aux données de l'enquête** pour réaliser en toute autonomie vos propres analyses croisées. L'outil de travail idéal des directions marketing !



**100 %  
SUR-MESURE**

Des insights en fonction des profils de clients bancaires, des banques, des tranches d'âge, des revenus...

**Les Echos**

ÉTUDES

# NÉOBANQUES, BANQUES EN LIGNE, BANQUES À RÉSEAUX... : LEURS OFFRES DOIVENT REFLÉTER LES COMPORTEMENTS DES CLIENTS



**Hélène Meziani**

Directrice du pôle  
Banque-Assurance-  
Finance




@helene\_meziani

La clientèle bancaire n'est pas homogène ; les profils de clients sont variés, avec **des besoins, habitudes et projets de vie spécifiques**. Certains recherchent une autonomie totale et des outils digitaux performants, d'autres privilégient un accompagnement personnalisé et valorisent l'expertise des conseillers. Les besoins et les critères de choix des banques et de leurs offres dépendent par ailleurs des moments de vie (études, début de la vie active, achat immobilier, préparation de la retraite...).

Pour **capturer de nouveaux clients et fidéliser** leur portefeuille, les banques de détail ne peuvent pas avoir une approche unique et standardisée. **Pour vous aider à construire les offres de demain**, notre étude s'appuie sur une **analyse confrontant les produits et services existants**, grâce à notre benchmark des principaux acteurs, **avec la demande**, grâce à notre enquête exclusive et la construction de profils de clients bancaires.

**Si vous souhaitez savoir ce que pensent vos clients de votre enseigne ou de vos concurrents, mieux connaître toute la profondeur de la clientèle bancaire ou encore identifier les besoins d'un segment niche** de la population, nous vous proposons en option notre outil de reporting. Celui-ci vous permet d'**explorer toutes les données de l'enquête et de faire vos propres analyses** en combinant plusieurs critères : âge, taille d'agglomération, banque principale, niveau de revenus et de patrimoine... **L'outil idéal pour vos équipes marketing et développement.**

Une étude en partenariat avec 

## Notre méthodologie : une expertise unique



### DESK RESEARCH

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



### 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.



### SEGMENTATION DES PROFILS CLIENT

Une analyse des déterminants du comportement des clients bancaires, de leurs attentes en matière de produits et services, de relations clients, d'outils digitaux...



## Plan de l'étude

### Aller à l'essentiel : synthèse de l'étude

### Taux de pénétration et image des différentes enseignes bancaires

Banques principales et secondaires, critères de choix et « moment » du choix, réputation des enseignes bancaires, connaissance et recours aux fintechs, produits et services souscrits...

### Agence et conseillers vs services en ligne et mobile des banques

Importance de la relation aux conseillers bancaires, fréquence, nature et canaux de contact, niveau d'utilisation des services en ligne et des applications bancaires, attentes et satisfaction en matière de recommandation de produits et d'accompagnement...

### Attentes en matière de nouveaux produits et services

Niveau de satisfaction vis-à-vis de l'offre, opinion vis-à-vis des offres personnalisées vs standardisées, propension à payer, besoins...

### Benchmark des offres des principaux acteurs « traditionnels » et innovants

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, interfaces en ligne/mobile...

### Recommandations pour capter et fidéliser les profils types des clients bancaires

Analyse des clients bancaires en fonction de leur comportement de souscription, de leur utilisation des outils digitaux vs le recours à l'agence ou aux conseillers, de leurs attentes en matière de produits et de services...

Principales conclusions à tirer de l'enquête et du benchmark : selon les profils, positionnements à adopter, produits, services et outils prioritaires, points à renforcer en matière de relation client, opportunités d'up- et cross-selling...



## PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE

### Acteurs analysés dans l'étude

- ▶ Crédit Agricole
- ▶ Caisse d'Épargne
- ▶ La Banque Postale
- ▶ Crédit Mutuel
- ▶ BoursoBank
- ▶ Société Générale
- ▶ BNP Paribas
- ▶ Banque Populaire
- ▶ LCL
- ▶ CIC...

▶ Rendez-vous sur notre site [www.lesechos-etudes.fr](http://www.lesechos-etudes.fr) pour télécharger un extrait et consulter le plan détaillé de l'étude

### QUI SOMMES-NOUS ?

Depuis plus de 35 ans, **Les Echos Études** 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 ÉTUDES POURRAIENT ÉGALEMENT VOUS INTÉRESSER :

- **L'observatoire de la banque et de l'assurance pour les TPE**  
Prix, spécialisation, relation client... : quels leviers pour dynamiser le taux d'équipement des professionnels et des petites entreprises ?
- **L'assurance emprunteur à l'horizon 2030**  
Quelles stratégies des assureurs et des courtiers pour profiter de l'ouverture du marché de l'assurance emprunteur ? Quelles réponses des banques ?
- **Le marché français de la bancassurance**  
Atteindre le potentiel sur le portefeuille bancaire, attaquer de nouveaux segments dans l'assurance, gagner de nouveaux clients

### Bon de commande

## Banque de détail : mieux capter, mieux adresser, mieux fidéliser

#### Version PDF

- Pour 1 utilisateur\*  
3 450 € HT - 3 639,75 € TTC (TVA à 5,5 %)
- De 2 à 5 utilisateurs\*  
4 485 € HT - 4 731,68 € TTC (TVA à 5,5 %)
- De 6 à 10 utilisateurs\*  
5 175 € HT - 5 459,63 € TTC (TVA à 5,5 %)
- Plus de 10 utilisateurs\*, nous contacter

#### Version papier

- 3 450 € HT - 3 639,75 € TTC (TVA à 5,5 %)

#### Option papier

- Oui, je souhaite recevoir un ou plusieurs exemplaires papier pour 345 € HT (TVA à 5,5 %) l'unité, en plus de l'achat d'une version PDF.

Nombre d'exemplaires : .....

#### Option reporting

- Oui, je souhaite accéder au reporting pour 1 200 € HT (TVA à 5,5 %), en plus de l'achat d'une version PDF.

Contactez nous au 01 49 53 63 00  
Email : [etudes@lesechos.fr](mailto: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](http://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](http://www.lesechos-etudes.fr)

Les Echos Études 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](http://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

