



Etude

Bien être financier : des enjeux de confiance et de fidélisation pour les acteurs financiers



BIEN-ÊTRE FINANCIER : CONFIANCE & FIDÉLISATION

Le bien-être financier se caractérise par un sentiment de sécurité, sentiment obtenu grâce à des outils qui permettent à toute personne, qu'elle soit en situation précaire ou qu'elle soit aisée, de contrôler ses dépenses et ses investissements actuels et futurs.



Le rôle des établissements financiers est essentiel sur cette thématique notamment en cette période d'incertitudes économiques. Et les opportunités sont très vastes pour se positionner en tant que partenaires à long terme des clients.

Nos ambitions dans cette étude :

- ✓ Apporter une vision synthétique sur les différents positionnements des acteurs français par rapport à la thématique du bien-être financier afin de mettre en exergue les espaces de différenciation (stratégie média, stratégie de tarification, stratégie partenariale ou d'acquisition, ...)
- ✓ Fournir un éclairage sur les meilleures pratiques des acteurs sur le bien-être financier, en termes d'offres de produits et de services, ou de communication (définition de l'offre, partenaires clé, business models, points forts et faiblesses...)
- ✓ Donner des pistes d'inspiration à travers cette synthèse des tendances actuelles et futures du domaine du bien-être financier.

BIEN-ÊTRE FINANCIER : CONFIANCE & FIDÉLISATION

Des réponses à des moments de vie :



Inclure



Eduquer



Gérer /
Piloter



Anticiper /
Planifier

Organisation de l'étude autour de quatre approches :

- Inclusion des publics fragiles
 - Inclusion numérique
- Simplification des contrats et des démarches
- Inclusion de cibles mal adressées

- Approche générationnelle
- Approche média
- Approche programme d'accompagnement

- Épargne intergénérationnelle
 - Préparation des études
 - Gestion patrimoniale
 - Projets Immobiliers
 - Retraite

- Agrégation et coaching
- Nudge / outils d'épargne automatique
- Acompte sur salaire



BIEN-ÊTRE FINANCIER : CONFIANCE & FIDÉLISATION

Méthodologie :

- ✓ Collecte des informations issues de ses Observatoires Sémaphore Conseil, notamment l'Observatoire de la Concurrence et l'Observatoire Innovations et Initiatives Internationales (O3i)
- ✓ Recherches ad'hoc

A retenir
Bien-être financier : potentiels sur le marché français

Positionnement phare
Inclusion
Pénétration sur le marché français +
Outils DFM
Maturité

Initiatives à l'international
Simplifier les démarches et contrats
Bankwest, simplifier la lecture des contrats en les transformant en bandes dessinées
Le projet Visual T&Cs nous a permis de réinventer la façon dont nous présentons les informations critiques aux clients. Grâce à cela, les conditions sont mises en avant d'une manière beaucoup plus simple, conviviale et engageante, améliorant ainsi leurs connaissances et la gestion de leurs finances.
Paul Vivian, responsable de la relation client, Bankwest

DÉTAILS DE L'OFFRE OU DU SERVICE

Présentation
Le projet baptisé Visual T&Cs, vise à transformer les contrats juridiques de la banque, qui se veulent très littéraires, en véritable bande dessinée. Elle a notamment utilisé ce nouveau format pour présenter les conditions générales de son compte courant (cf. page suivante).

Impact et objectif
Cette initiative part du constat que très peu de personnes lisent les contrats qu'ils signent avec les entreprises, qu'elles travaillent ou non dans le secteur financier. La faute notamment à des conditions générales souvent très lourdes et peu compréhensibles.

POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES

- + Un format BD visuel et ludique, qui peut créer une certaine proximité entre le client et sa banque.
- Une application plus difficile - mais pas impossible - en France compte tenu d'une réglementation sur l'information consommateurs plus contraignante.

Rendre accessible l'assurance aux créateurs d'entreprise

Cliquez sur la vidéo pour en savoir plus

Livrable :

Un panorama au format Powerpoint :

- ✓ Une synthèse rapportant les conclusions et état du marché relatif au bien-être
- ✓ Des initiatives par acteurs illustrant leur démarche en termes de bien-être financier.

