

Etude mutualisée

App bancaire : les fonctionnalités qui comptent

Janvier 2026



L'étude en un coup d'œil

L'app bancaire est devenue le point de contact principal entre les clients et leur banque pour la gestion du quotidien. Elle concentre des enjeux :

- de **simplicité d'usage** et de fluidité des parcours
- de **différenciation** concurrentielle sur les fonctionnalités et les services proposés
- de **fidélisation** et de renforcement de la relation client.

Dans ce contexte, votre enjeu est de disposer d'une **vision objectivée** de ce qu'est aujourd'hui une app bancaire "au standard du marché" et détecter les fonctionnalités qui comptent, le tout en intégrant les usages et attentes des clients.



Finalité de l'étude

L'étude "**Les fonctionnalités qui comptent**" identifiera le socle de fonctionnalités et les leviers de différenciation d'une App bancaire de référence.

L'étude croisera la **vision experte** de Sémaphore Conseil, acquise au travers de ses missions de veille et de benchmark, avec la **voix des clients** (usages et attentes) pour définir l'"app bancaire idéale".



Objectifs

- ❑ Par grand univers, identifier les fonctionnalités essentielles et celles différenciantes
- ❑ Confronter ces niveaux de fonctionnalités :
 - aux **attentes et usages des clients** via une étude quantitative
 - aux **pratiques actuelles** des apps bancaires grâce à nos travaux de veille
- ❑ Identifier les **tendances structurantes**, telles que la montée en puissance de l'IA dans la relation client, le renforcement des expériences collaboratives, les services associés à la carte bancaire, la gamification etc.



Méthodologie

- ❑ Mobilisation de notre **réseau d'enquêteurs clients de néo-banques, sociétés financières spécialisées, banques en ligne, banques de réseaux, fintechs, assurtechs...**
- ❑ Recherches **complémentaires dans nos travaux de veille, nos benchmarks, études et nos Observatoires**
- ❑ **Interrogation online** d'un échantillon de 868 utilisateurs d'app bancaire, issus d'un échantillon représentatif de la population française de 1 027 individus



Livrables

- Une analyse sous format PowerPoint comprenant :
 - ❑ Un **décodage des tendances** issu l'expertise de Sémaphore Conseil.
 - ❑ Une **synthèse sur les fonctionnalités qui comptent** – essentielles et différenciantes – autour des dix univers, **conjuguée à l'enquête quantitative**.
 - ❑ Les fonctionnalités qui comptent sur les dix univers clés (cf. page suivante) avec **une représentation visuelle de l'application, illustrée de captures d'écrans**.

Point d'attention : cette étude ne constituera pas un benchmark détaillé des fonctionnalités acteur par acteur, mais une synthèse des fonctionnalités qui comptent identifiées à partir de nos travaux de veille et de nos benchmarks.

Structuration de l'analyse autour de dix univers qui couvrent l'ensemble des usages majeurs d'une app bancaire



1 Une interface hors connexion dynamique et vivante



Grâce à l'affichage de messages d'accueil, d'offres, des notifications, du solde et des dernières opérations

2 Une page d'accueil après connexion personnalisée



Grâce à la présence d'offres personnalisées, de raccourcis liés à l'utilisation du client et d'un choix du fond d'écran

3 La gestion du quotidien facilitée



Grâce à l'affichage du solde en temps réel, la simplification de l'ajout du bénéficiaire, un niveau de détail avancé des transactions, la facilité du transfert d'argent

4 La carte bancaire pilotée, dématérialisée, personnalisée et sécurisée



Grâce aux nombreuses fonctionnalités qui permettent aux clients de sécuriser leurs transactions et d'avoir leur carte dans leur application

5 Des solutions de financement toujours à portée de main



Paiement fractionné, prêt personnel, crédit renouvelable, crédit immobilier... Le financement est piloté en selfcare

6 La gestion de l'épargne et des contrats d'assurance



Visualisation, simulation, projection, modification du contrat d'assurance, déclaration de sinistre, gestion automatique, le client est libéré

7 La gestion budgétaire simplifiée



Grâce à des outils intelligents qui facilitent le pilotage et le contrôle du budget au quotidien ou pour des objectifs plus ou moins longs termes

8 La fidélisation et la gamification au service de l'engagement



Grâce au cashback, au parrainage, aux défis, aux rétrospectives, aux jeux concours, à l'éducation financière... la relation est entretenue en continu

9 La relation client optimisée et dématérialisée



Grâce à des FAQ performantes, la généralisation des chatbots, à l'accès facilité aux différents contacts, à la multiplication des canaux de contact (visio, messagerie, téléphone, RDV physique), l'hybridation du conseil est inapp

10 Un tunnel de vente intégré

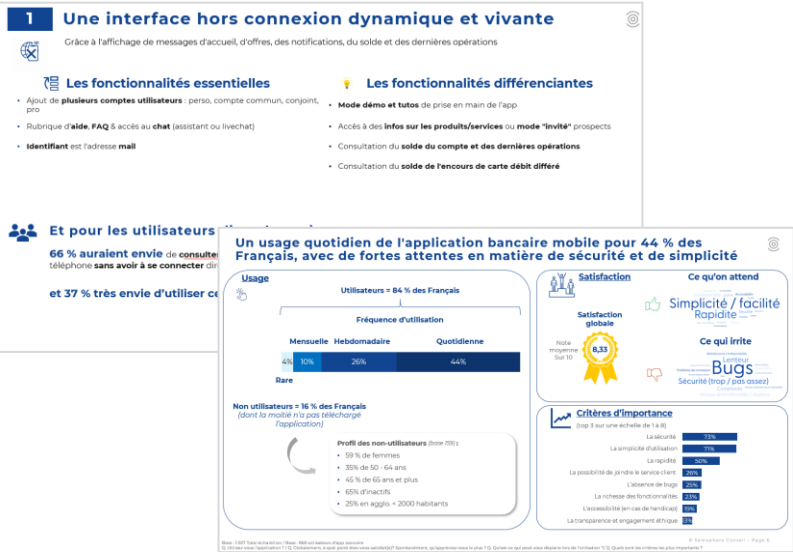


L'application devient une vitrine commerciale avec des offres accessibles en un clic qu'elles soient bancaires ou extra-bancaires, ces offres sont personnalisées. La proactivité est utile.

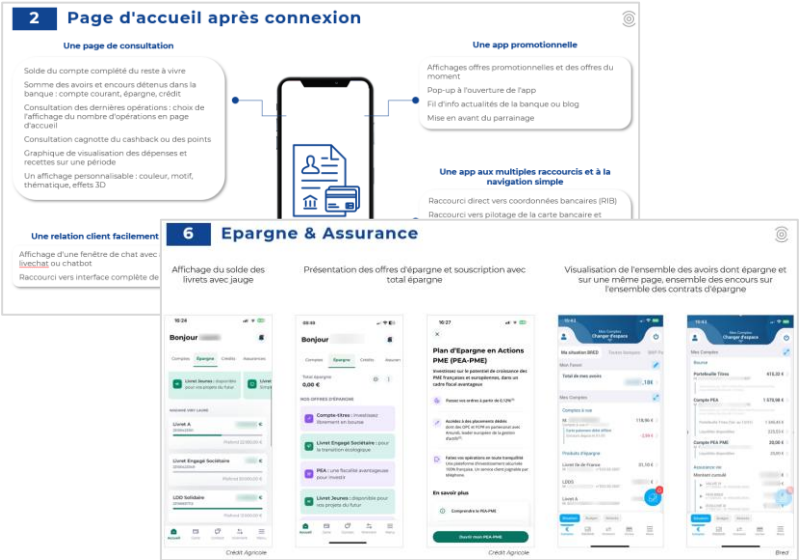
Exemples de visuels



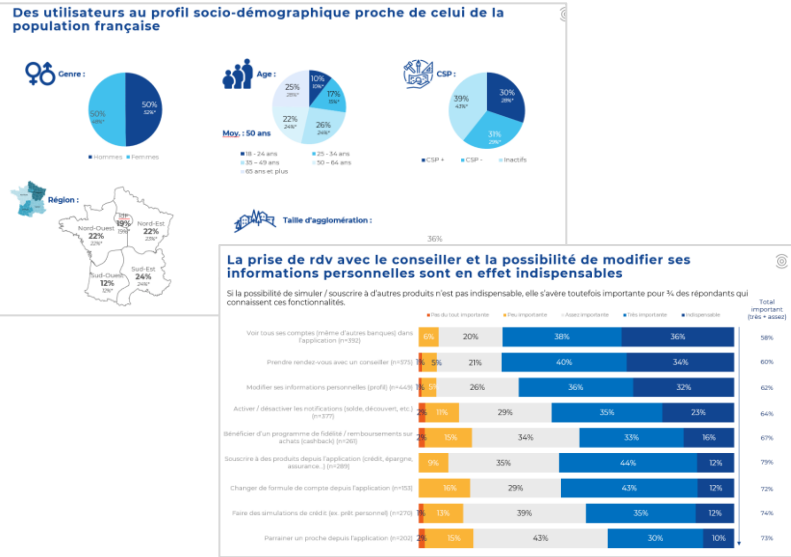
Des captures des app pour illustrer nos conclusions



Des synthèses visuelles sur les fonctionnalités qui comptent



Les résultats d'une étude quantitative





Janvier 2026



CONTACTS :

Virginie Constant - vconstant@semaphore-conseil.com - 06 22 42 45 41

Alexandra Weidmann - aweidmann@semaphore-conseil.com

Frédéric Bois – fbois@semaphore-conseil.com



5 rue de Charonne 75011 PARIS – France - Tél : +33(0)1 40 41 11 77
SAS au capital de 101.750 € régie par les articles L.227-1 à L.227-19 et
L.224-1 à L.24464 du Code de Commerce RCS PARIS B 478 642 432

Reproduction interdite