



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 et livrables



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

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

Les fonctionnalités essentielles

- Ajout de plusieurs comptes utilisateurs : perso, compte commun, conjoint, pro
- Rubrique d'aide, FAQ & accès au chat (assistant ou livechat)
- Identifiant est l'adresse mail

Les fonctionnalités différenciantes

- Mode démo & tutoriel de prise en main de l'app
- Accès à des infos sur les produits/services ou mode "Invité" prospects
- Consultation du solde du compte et des dernières opérations
- Consultation du solde de l'encours de carte débit différé

Et pour les utilisateurs

66 % auraient envie de consulter leur téléphone sans avoir à se connecter et 37 % très envie d'utiliser ce service

Un usage quotidien de l'application bancaire mobile pour 44 % des Français, avec de fortes attentes en matière de sécurité et de simplicité

Usage
Utilisateurs = 84 % des Français
Fréquence d'utilisation
Mensuelle Hebdomadaire Quotidienne
4% 10% 26% 64%

Satisfaction
Note moyenne sur 10 : 8,53
Satisfaction globale

Ce qu'on attend
Simplicité / facilité Rapide

Critères d'importance
Simplicité d'utilisation 73%
La sécurité 71%
La rapidité 50%
La possibilité de prendre le service client 45%
Le niveau des fonctionnalités 43%
L'accessibilité (en cas de handicap) 42%
La transparence et engagement éthique 32%

Non utilisateurs = 16 % des Français
(dont la moitié n'a pas téléchargé l'application)

Profil des non-utilisateurs (n=909)

- 50 % de femmes
- 35 % de 50-64 ans
- 45 % de 65 ans et plus
- 65 % d'inactifs
- 25 % en agglo. > 2000 habitants

Base : 1000 personnes interrogées - Base : 460 utilisateurs d'applications bancaires

Des synthèses visuelles sur les fonctionnalités qui comptent

2 Page d'accueil après connexion
Une page de consultation

Salde du compte complété du reste à vivre
Somme des avoirs et encours détenus dans la banque : compte courant, épargne, crédit
Consultation des dernières opérations : choix de déclageur du nombre d'opérations en page d'accueil
Consultation cagnotte du cashback ou des points
Graphique de visualisation des dépenses et recettes sur une période
Un affichage personnalisable : couleur, motif, thématique, effectif 30

Une app promotionnelle

Affichage offres promotionnelles et des offres du moment
Pop-up à l'ouverture de l'app
Fil d'info actualités de la banque ou blog
Mise en avant du partage

Une app aux multiples raccourcis et à la navigation simple

Raccourci direct vers coordonnées bancaires (RIB)
Raccourci vers partage de la carte bancaire et

6 Epargne & Assurance

Affichage du solde des livrets avec jauge
Présentation des offres d'épargne et souscription avec total épargne
Visualisation de l'ensemble des avoirs dont épargne et sur une même page, ensemble des encours sur l'ensemble des contrats d'épargne

Les résultats d'une étude quantitative

Des utilisateurs au profil socio-démographique proche de celui de la population française

Genre :
50% hommes 50% femmes

Age :
Moy : 50 ans
18-24 ans 25%
25-34 ans 26%
35-44 ans 24%
50-64 ans 20%
65 ans et plus 12%

CSP :
CSP+ 39%
CSP- 30%
Inactifs 31%

Région :
Ile-de-France 20%
Centre 19%
Nord-Ouest 12%
Nord 22%
Provence-Alpes-Côte d'Azur 12%
Sud-Est 24%
Sud-Ouest 12%

Taille d'agglomération :
36%
Total important (64% des assurés)

La prise de rdv avec le conseiller et la possibilité de modifier ses informations personnelles sont en effet indispensables

Si la possibilité de souscrire à d'autres produits n'est pas indispensable, elle s'avère toutefois importante pour 1 % des répondants qui connaissent ces fonctionnalités.

Opération	1 % du tout important	Assez importante	Très importante	Indispensable
Voir tous ses comptes (même d'autres banques) dans l'application (n=332)	1%	20%	38%	36%
Prendre rendez-vous avec un conseiller (n=371)	1%	3%	40%	34%
Modifier ses informations personnelles (profil) (n=442)	1%	11%	36%	32%
Activer / désactiver les notifications (solde, découvert, etc.) (n=442)	1%	8%	29%	23%
Beneficer d'un programme de fidélité / remboursements sur achats (plan épargne) (n=369)	1%	15%	34%	33%
Souscrire à des produits depuis l'application (crédit, épargne, assurance...) (n=209)	1%	9%	35%	44%
Changer de formule de compte depuis l'application (n=155)	1%	10%	29%	43%
Faire des simulations de crédit (ex. prêt personnel) (n=270)	1%	13%	39%	30%
Parrainer un proche depuis l'application (n=202)	1%	15%	43%	30%



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