



Etude Sémaphore Conseil

Benchmark des fonctionnalités des espaces clients

BENCHMARK FONCTIONNALITES : ETAT DU MARCHÉ ET DES SERVICES

Expérience en ligne de plus en plus fluide et riche, complémentarité des canaux internet fixe et App mobile, acteurs *mobile first*, services personnalisés notamment grâce aux fonctionnalités d'alerting et de coaching, gamification, lancement de produits et services financiers et extra-financiers, développement de marketplace...

Les espaces clients continuent d'évoluer très rapidement, la crise sanitaire ayant aussi accéléré le déploiement de fonctionnalités liées au selfcare. En outre, le succès des néo-banques ne se dément pas.

Afin de décrypter les évolutions et les nouvelles tendances, Sémaphore Conseil propose sa 4^{ème} étude sur le sujet, avec une analyse très complète des fonctionnalités proposées sur les espaces clients des banques de réseau, des banques en ligne et des néo-banques du marché français.

Banques de réseau et banques en ligne : 20 acteurs



Néo-banques : 11 acteurs



BENCHMARK FONCTIONNALITES : ETAT DU MARCHÉ ET DES SERVICES

Objectifs des études :



Apporter une **vision panoramique des fonctionnalités** déployées par les acteurs sur les espaces Internet fixe et App mobile

Positionner les acteurs entre eux en mettant en avant les pratiques différenciantes tant en termes de fonctionnalités que d'expérience client ou de process de sécurisation des opérations



Définir quelles fonctionnalités sont pertinentes à déployer ou à renforcer, **quelles fonctionnalités sont standards, différenciantes ou en propagation**

Bunq, Lydia et Revolut en tête sur les applications mobiles



Ma French Bank et N26 au coude à coude sur internet fixe



Source : benchmark fonctionnalités onze néo-banques à la loupe

BENCHMARK FONCTIONNALITES : ETAT DU MARCHÉ ET DES SERVICES

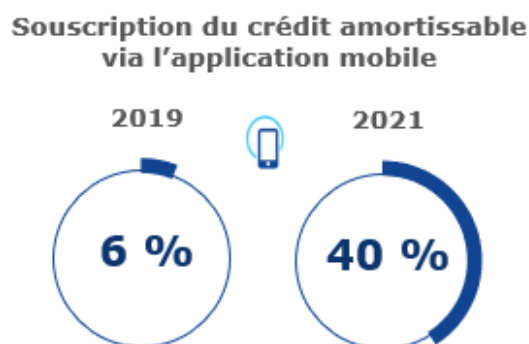
Organisation :

Deux études selon la typologie des acteurs afin d'adapter les livrables et les analyses aux spécificités de chaque catégorie tout en permettant, par la réalisation de ces deux rapports en parallèle, d'apporter une vision transversale à l'ensemble des acteurs :

- ⇒ **Etude 1** : banques de réseau et banque en ligne
- ⇒ **Etude 2** : néo-banques.

Méthodologie :

- ⇒ **Vrais accès clients multi-équipés** et la réalisation effective d'opérations
- ⇒ Analyse des conditions générales, revue de détail des FAQ...
- ⇒ Analyse des données arrêtées au 30 novembre 2021. Les mises à jour majeures intervenues au cours de décembre ont été cependant intégrées



Source : benchmark fonctionnalités banques traditionnelles et banques en ligne

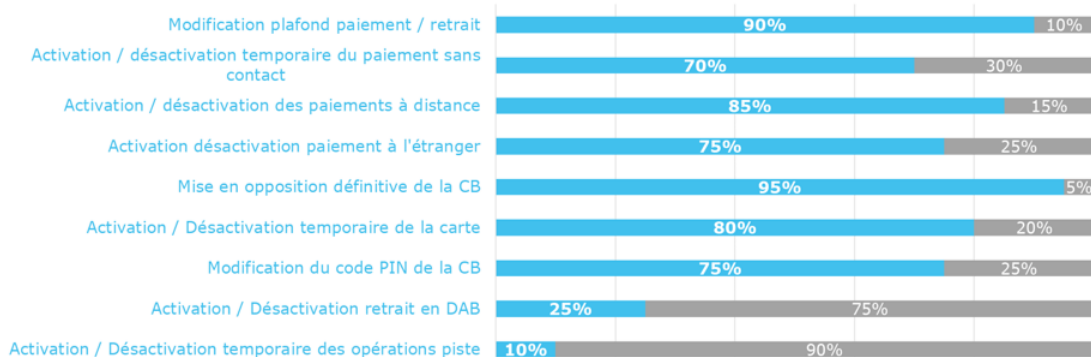
BENCHMARK FONCTIONNALITES : ETAT DU MARCHÉ ET DES SERVICES

Livrables :

Synthèses transversales et visuelles PowerPoint intégrant :

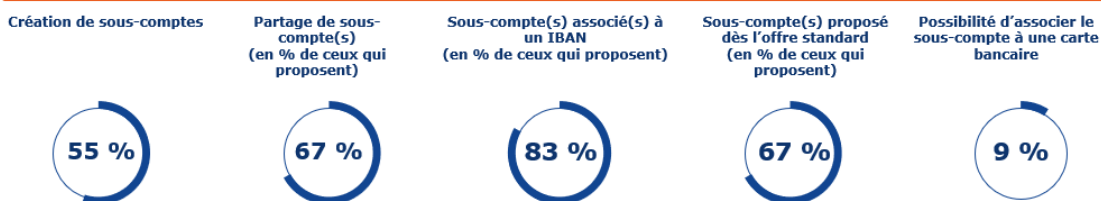
- ⇒ Des graphiques de positionnement et les *best in class* sur chaque fonctionnalité, illustrés par des copies de parcours et d'écran
- ⇒ La mise en évidence des fonctionnalités qui se sont généralisées, celles en cours de propagation et les fonctionnalités différenciantes

Pilotage de la carte bancaire 1/2



Source : benchmark fonctionnalités banques traditionnelles et banques en ligne

CRÉATION DE SOUS-COMPTES



Source : benchmark fonctionnalités onze néo-banques à la loupe

Pour en savoir plus sur les conditions d'accès et le contenu de l'étude, contactez-nous via notre [site Internet](#) ou par [email](#).

