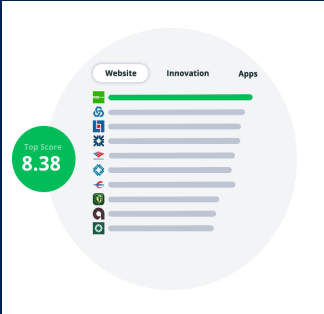


Finnoconsult



Étude de l'expérience utilisateur Finnoscore
Édition Banques de détail - publication 05/2023
REPORT

Sommaire



Avant-propos et résumé analytique



Méthode de l'étude



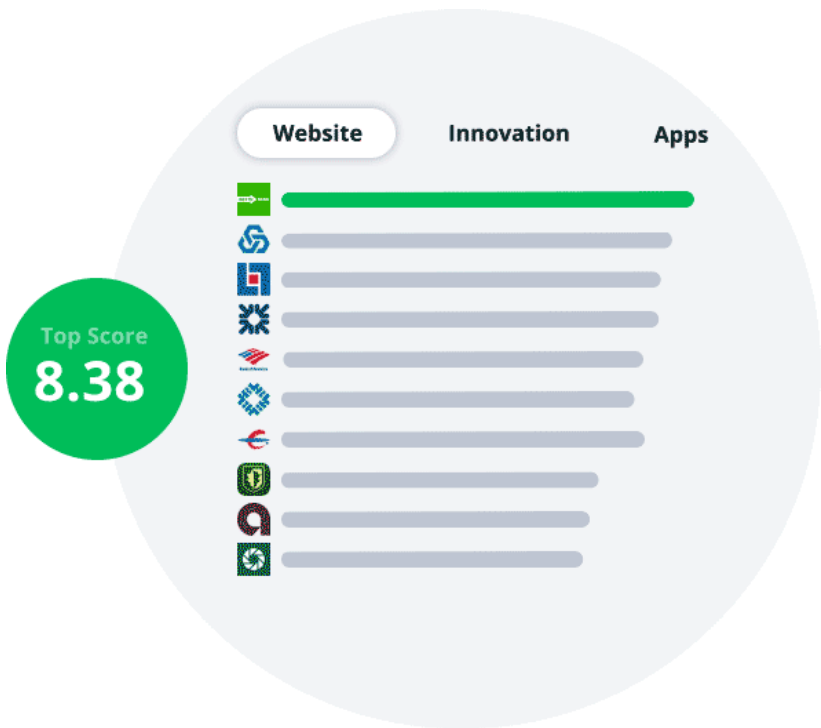
Classement international et national



Aperçus en bref



À propos Finnoconsult



- 1 Avant-propos et résumé analytique
- 2 Méthode de l'étude
- 3 Classement international et national
- 4 Aperçus en bref
- 5 À propos de Finnoconsult

Avant-propos et résumé analytique



Chris Berger

www.linkedin.com/in/christianberger701/

Finnococonsult^{CEO}

Erste Bank Group : CEO George Labs 2012-15

Bank Cler : Program Manager @ Cler Zak 2016-19

Sparda : Strategic Advisor @ Sparda Teo 2018-20

Mentor du FinTech Forum D.A.CH.

Pourquoi faisons-nous cette étude ?

Les besoins et attentes de la clientèle évoluent constamment et rapidement. Les banques doivent agir pour rester des acteurs significatifs. Rester immobile n'est pas une option, et agir à tort et à travers n'en est certainement pas une non plus. Pour aider les banques de détail à trouver la bonne voie, nous élaborons chaque année une étude sur l'expérience client numérique de plus de 230 banques en Europe et en Amérique du Nord.

La révision de la méthode et l'élaboration de Finnoscore Retailbanking ont été effectuées en coopération avec l'institut de la gestion bancaire de la Haute école technique Joanneum de Graz (Fachhochschule Joanneum Graz). Nous faisons évaluer chaque établissement par 3 analystes sur la base de 300 critères du point de vue du client, et offrons des exemples de meilleures pratiques pour montrer ce que les meilleurs font dans chacune des 12 catégories d'évaluation. Nous vous montrons ainsi comment vous pouvez améliorer votre relation avec votre clientèle existante et en acquérir de nouvelles.

Les résultats principaux résultats de Finnoscore l'étude 2023

TD Canada Trust est celle qui a le plus progressé dans le Top 50, gagnant plus de 30 places et se classant aujourd'hui dans le Top 5 (international). L'Allemagne obtient le meilleur résultat dans la région DACH avec un total de sept places, mais perd une place dans le classement général des pays. Par ailleurs, il est à noter que l'écart entre les banques allemandes se resserre de plus en plus. L'Autriche prend avec Erste Bank la deuxième place du classement général. Et tandis que les banques de Pologne, de Slovaquie et de la République tchèque restent les leaders de la branche, la nation des banques que représente la Suisse ne compte actuellement aucun représentant dans le Top 10.

Les sujets passionnants de cette année :

- La clientèle des banques se déplace sur tous les canaux – la plupart des banques suivent le mouvement
- La durabilité prend de l'importance
- Les banques permettent de plus en plus facilement de devenir client (processus entièrement numériques)



1

Avant-propos et résumé analytique

2

Méthode de l'étude

3

Classement international et national

4

Aperçus en bref

5

À propos de Finnococonsult

Finnoscore

La comparaison
indépendante
des banques
qui fournit des
réponses
objectives.

Finnoscore se base exclusivement sur des informations disponibles publiquement et évalue de manière **objective la maturité numérique et le caractère innovant des banques.**

L'équipe Finnoconsult réalise alors le classement des résultats sur la base de 30 ans d'expérience cumulée dans le domaine de la finance.



Finnoscore

Nous rendons la
compétence
numérique des
banques
mesurable et
comparable.



Mesure la qualité et
l'attractivité de l'offre numérique
du point de vue du client



300 critères dans 12 catégories
pour une **évaluation d'expert
objective**. La période de collecte des
données était de janvier à décembre
2022



Analyse annuelle et rapport de
benchmark de plus de **230**
banques de **24** pays en Europe et
en Amérique du Nord.



Méthode et élaboration en
coopération avec

FH | JOANNEUM
Bank- und
Versicherungswirtschaft

Vue d'ensemble des catégories du Finnoscore 2023



Site internet

- Étendue
- Fonctionnement sur tous les appareils
- Accessibilité
- Conception de l'interface utilisateur
- Expérience utilisateur
- Qualité de la fonction de recherche



Conversion

- Appels à l'action
- Calculateur en ligne
- Comparaison des produits
- Évaluation du client possible
- Assistant de produit
- Conclusion des achats



Communication omnicanale

- Formulaire de feedback
- Trouver une assistance pour non-clients
- Trouver une succursale
- Canaux de contact
- Rapidité et qualité de la réponse
- Prise de rendez-vous



Applications mobiles

- Faciles à trouver
- Fonctionnalités
- Évaluations des clients
- Fonction de démonstration



Marketing en ligne

- Autorité organique
- Analyse sur site et hors site
- Efficacité du marketing rémunéré



Onboarding en ligne

- Explication de la procédure
- Convivialité
- Processus d'authentification



Réseaux sociaux et communauté

- Présence sur les réseaux sociaux
- Portails professionnels
- Réactions au feedback des clients



Banque en ligne

- Faciles à trouver
- Fonctionnalités
- Fonction de démonstration



Attractivité pour clients potentiels

- Accès à la page d'accueil
- Présentation des avantages à devenir client



Transparence des prix

- Visibilité des prix
- Comparaison avec la concurrence en matière de prix
- Comparaison avec la concurrence en matière de qualité des services
- Configurateur de produits



Fidélisation et écosystème

- Programme(s)
- Attractivité
- Écosystème



Innovation et agenda en matière de durabilité

- Visibilité des innovations
- Co-création
- Agenda en matière de durabilité
- CSR

Modifications de la méthode durant cette année

Les attentes de la clientèle évoluent, le Finnoscore aussi. Tout en restant proches des besoins de la clientèle finale, nous avons mis à jour et parfois revalorisé certaines catégories, ce qui se reflète également dans les scores généraux.

Les catégories suivantes bénéficient d'une revalorisation : Site internet, Attractivité pour les clients potentiels ainsi que Ventes en ligne. Sont moins valorisées : Application mobile et Banque en ligne. Par ailleurs, les catégories suivantes ont été adaptées :



Marketing en ligne :

Revalorisation :

- Calibrage du trafic organique
- Trafic rémunéré

Révision :

- Coûts du trafic comparés au niveau national



Site internet :

Nouveauté :

- Accessibilité : mesure de la disponibilité offerte aux différents types de clientèle et leurs besoins

Révision :

- Évaluation de l'interface utilisateur
- Évaluation des menus et de l'orientation de la clientèle



Onboarding en ligne :

Révision :

- Évaluation de l'accueil de la clientèle

Nouveauté :

- Convivialité avec des points importants comme Assistance de l'utilisateur lors du processus d'onboarding, aides et messages d'erreur



Innovation et agenda en matière de durabilité :

Révision :

- Suppression de la valeur mesurée pour la co-création
- Initiatives CSR : augmentation des points de mesure, par exemple pour les initiatives régionales



1

Avant-propos et résumé analytique

2

Méthode de l'étude

3

Classement international et national

4






Aperçus en bref

5

À propos de Finnococonsult

Finnoscore

Top 5 des banques internationales

	Banque	Pays	Finnoscore
1	 PKO Bank Polski	Pologne	7,08 →
2	 Erste Bank	Autriche	6,95 →
3	 BCR	Roumanie	6,81 →
4	 Bank Millennium	Pologne	6,66 ↑
4	 TD Canada Trust	Canada	6,66 ↑

Principales constatations du Finnoscore 2023 International



En ce qui concerne la **Conversion**, 35 % des banques ont installé un assistant produit qui améliore considérablement l'interaction avec la clientèle ainsi que l'ensemble de son expérience. Cette possibilité est particulièrement importante car elle offre à la clientèle un premier contact lorsqu'il s'agit de produits complexes difficiles à choisir.

L'engagement manifeste dans des initiatives de durabilité augmente – cela semble indiquer que les efforts des banques dans cet important domaine deviennent de plus en plus sérieux.



Plus de la moitié des banques de l'échantillon mettent en place des initiatives concrètes et manifestes en matière de **durabilité**, concernant des produits ou en impliquant le personnel. Cela comprend également une aide apportée à la communauté par la transformation d'aires de jeux ainsi que des séminaires et des campagnes régionales.



Dans le domaine du **Onboarding en ligne**, plus de 79 % des banques de l'échantillon offrent une **authentification sans devoir changer de support**. Cela signifie que les clients n'ont plus besoin de rejoindre la poste, une filiale ou un prestataire externe pour devenir un client.

La communication en ligne prend de l'importance dans toutes les banques. Par rapport à l'Allemagne et à la Suisse, les banques d'autres pays accordent toutefois moins d'importance à une vaste disponibilité omnicanale.








Pour la **communication omnicanale**, moins de la moitié des banques proposent plus de trois canaux de contact – en Allemagne, elles représentent en revanche 71 % et en Suisse 86 %. De plus, seul un tiers des banques offre la possibilité de réserver directement un rendez-vous en ligne.






Les gagnants et les perdants

Au niveau international (comparés à l'évaluation globale par rapport à l'année précédente)

Top 5 des gagnants

	Banque	Pays
1	 Berliner Volksbank	Allemagne
2	 Garanti Bankasi	Turquie
3	 Consorsbank	Allemagne
4	 Crédit Lyonnais	France
5	 Komerčni Banka	République tchèque

Top 5 des perdants

	Banque	Pays
1	 Libra Bank	Roumanie
2	 Monte dei Paschi di Siena	Italie
3	 Jyske Bank	Danemark
4	 ABN AMRO	Pays-Bas
5	 Akbank	Turquie

La « banque idéale » : les banques les plus performantes de chaque catégorie



Site internet



Autriche



Conversion



Etats-Unis



Communication omnicanale



Allemagne



Applications mobiles



Roumanie



Marketing en ligne



Unicaja Banco

Espagne



Onboarding en ligne



Roumanie



Réseaux sociaux



Royaume-Uni



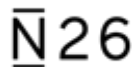
Banque en ligne



Allemagne



Attractivité pour clients potentiels



France



Transparence des prix



Allemagne



Fidélisation et écosystème



Allemagne













Innovation et agenda en matière de durabilité



Pologne

Finnoscore – Top 10 des banques de la région DACH

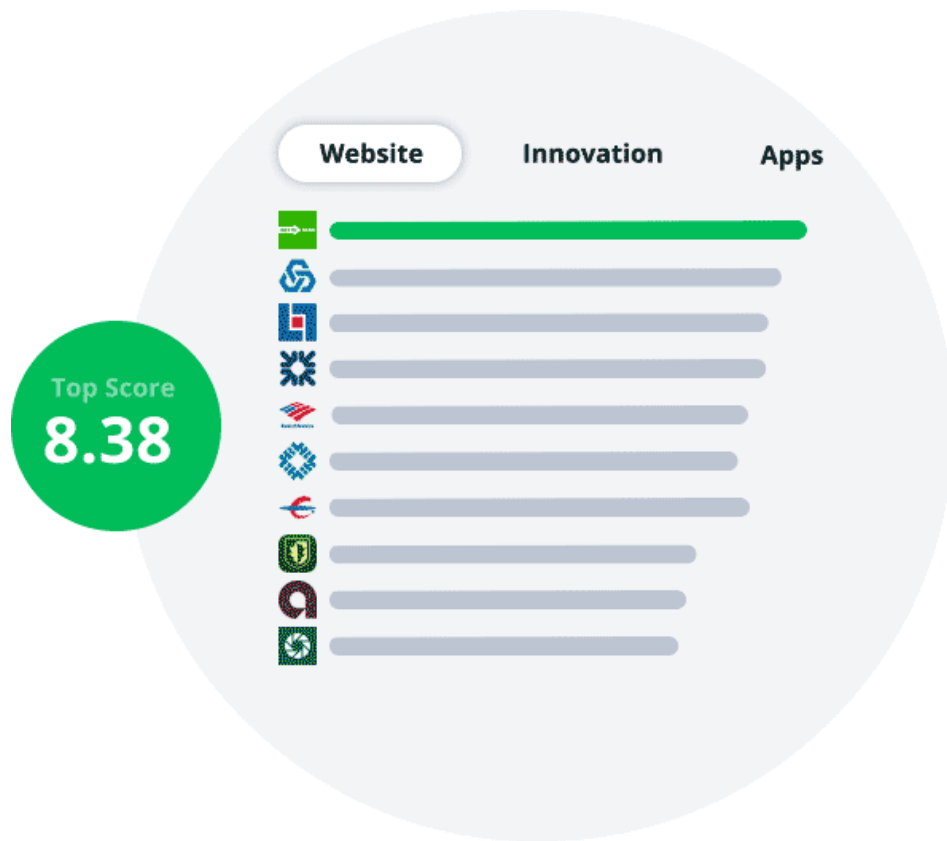
	Banque	Finnoscore
1	 Erste Bank (AT)	6,95 →
2	 Hamburger Sparkasse (DE)	6,59 ↑
3	 Sparda-Bank BW (DE)	6,58 ↓
4	 Deutsche Bank (DE)	6,52 ↑
5	 RLB NÖ-W (AT)	6,45 →

	Banque	Finnoscore
5	 Sparkasse KölnBonn (DE)	6,45 ↑
5	 Postbank (DE)	6,45 ↓
8	 BW-BANK (DE)	6,39 ↑
9	 RLB OÖ (AT)	6,30 →
10	 Targobank (DE)	6,29 ↑

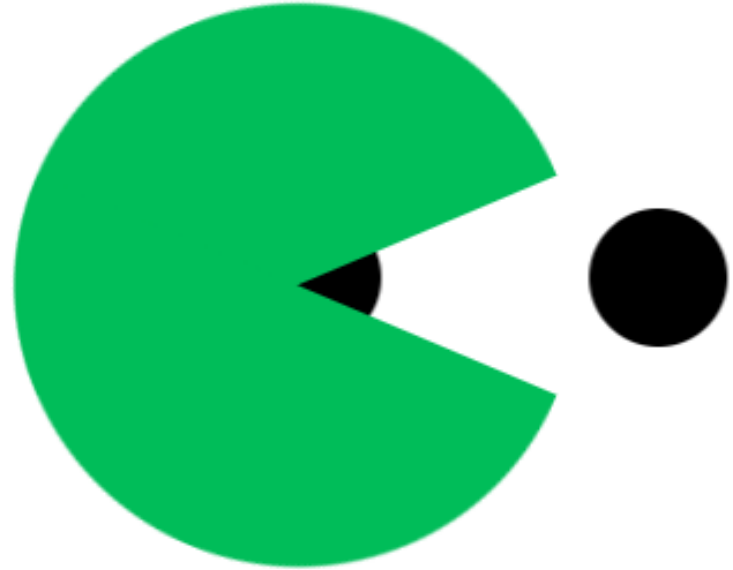
Finnoconsult

Finnoscore Allemagne 2023

Le comparateur indépendant des banques pour l'Allemagne et l'Europe.



Quelle est la
compétence digitale
des banques
allemandes ?



Vous trouverez la réponse à cette question dans le **Finnoscore 2023**

Découvrez l'expérience des clients des banques allemandes :

Qui sont les gagnants, qui sont les perdants ? Les banques mieux ou moins bien notées cette année ?

Quel est le score des banques allemandes dans la comparaison internationale ?

Découvrez tout cela dans la comparaison de banques la plus complète d'Europe.

Les tendances à observer en Allemagne

- Dans le **classement des pays**, l'Allemagne est descendue de la 4e place à **5e place**. Toutefois, l'Allemagne obtient toujours **la meilleure note dans la région D.A.CH.**
- **Progrès numériques** : Les **écarts** entre les différentes banques **se réduisent**. Les bonnes et les mauvaises banques se rapprochent. Dans le Finnoscore 2022, l'écart s'élevait à 3,55 points, en 2023 il ne représente plus que 2,05 points.
- Pour la première fois cette année, une caisse d'épargne, **Hamburger Sparkasse (Haspa)**, a atteint la **première place** en Allemagne – elle est 6e au niveau international.
- Points gagnants avec la **personnalisation** : en ce qui concerne la **communication omnicanale**, le gagnant allemand, Hamburger Sparkasse, permet par exemple aux utilisateurs de choisir leur conseiller préféré.
- En ce qui concerne le **Onboarding en ligne**, le secteur bancaire allemand se situe à la **3e place** avec 7,74 (à titre de comparaison : la moyenne internationale s'élève à 6,46).
- Les banques allemandes arrivent nettement en tête en ce qui concerne la possibilité de fournir et d'utiliser les **évaluations du client**. L'Allemagne obtient ainsi un score de 5,15, qui est presque le double de celui du groupe de comparaison internationale, dont la moyenne est de 2,84.

Principales constatations du Finnoscore 2023 Allemagne

Le sujet de la communication est au centre des préoccupations. Cela est particulièrement manifeste en ce qui concerne le nombre des canaux mis à disposition et les expériences inter-canaux :



La clientèle se déplace de plus en plus souvent en ligne. Les banques allemandes s'y sont également conformées avec leur **communication omnicanale**. Ainsi, 71 % des banques proposent de prendre rendez-vous en ligne ainsi que plus de trois canaux de contact différents.



74 % des banques allemandes misent sur les **réseaux sociaux professionnels**, comme LinkedIn, disposent de leur propre **présence** et mettent en place des mesures plus activement que l'année précédente.

L'année dernière, les banques affichent plus de flexibilité. Près de la moitié d'entre elles permettent à leur clientèle de choisir leurs produits de façon modulaire et de conclure des contrats de manière numérique sur l'ensemble du territoire.



Seules 48 % des banques allemandes proposent un configurateur de produits qui permet à la clientèle de sélectionner chaque produit selon leurs préférences. Pourtant, cela est important pour améliorer, par exemple, la **transparence des prix**.



De nombreuses banques ont investi dans le domaine du **Onboarding en ligne**, à savoir la possibilité de devenir client en ligne. **94 % des banques allemandes offrent** une **authentification sans devoir changer de support** : les clients n'ont plus besoin de rejoindre la poste, une filiale ou un prestataire externe pour devenir un client.

Finnoscore








Aaaaand the
winner is...



Finnoscore






Top 5 des banques en Allemagne

	Banque	Finnoscore	Modification de place	
1	 Haspa Hamburger Sparkasse	6,59	↑	1
2	 Sparda-Bank BW	6,58	↓	-1
3	 Deutsche Bank	6,52	↑	2
4	 Sparkasse KölnBonn	6,45	↑	2
4	 Postbank	6,45	↓	-2






Les gagnants et les perdants

Allemagne (comparés à l'évaluation globale nationale par rapport à l'année précédente)

Top 5 des gagnants

	Banque	Modification de place
1	 BW-Bank	+9
2	 Targobank	+6
3	 Frankfurter Volksbank	+3
4	 Deutsche Bank	+2
5	 Sparkasse KölnBonn	+2

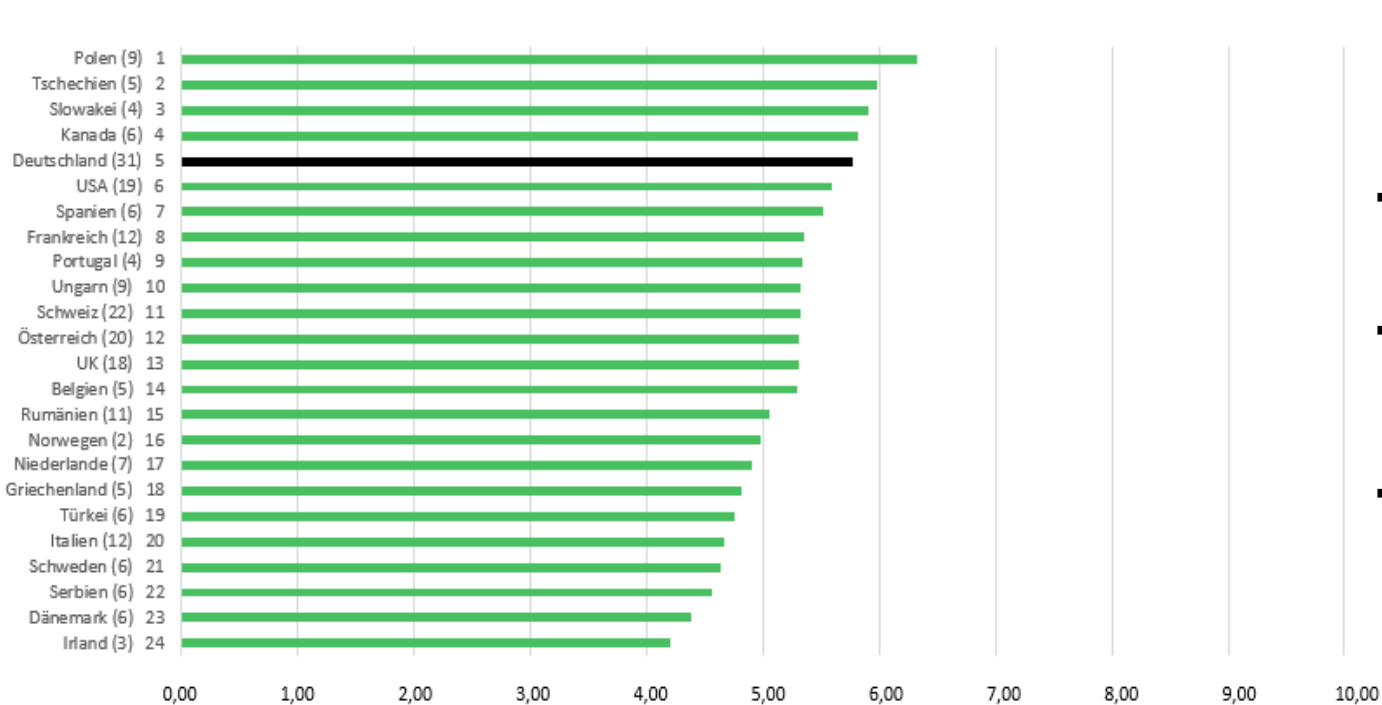
Top 5 des perdants

	Banque	Modification de place
1	 ING DiBa	-5
2	 DKB	-5
3	 Nassauische Sparkasse	-4
3	 Norisbank	-4
3	 Frankfurter Sparkasse	-3



Comparaison internationale des pays Finnoscore 2023

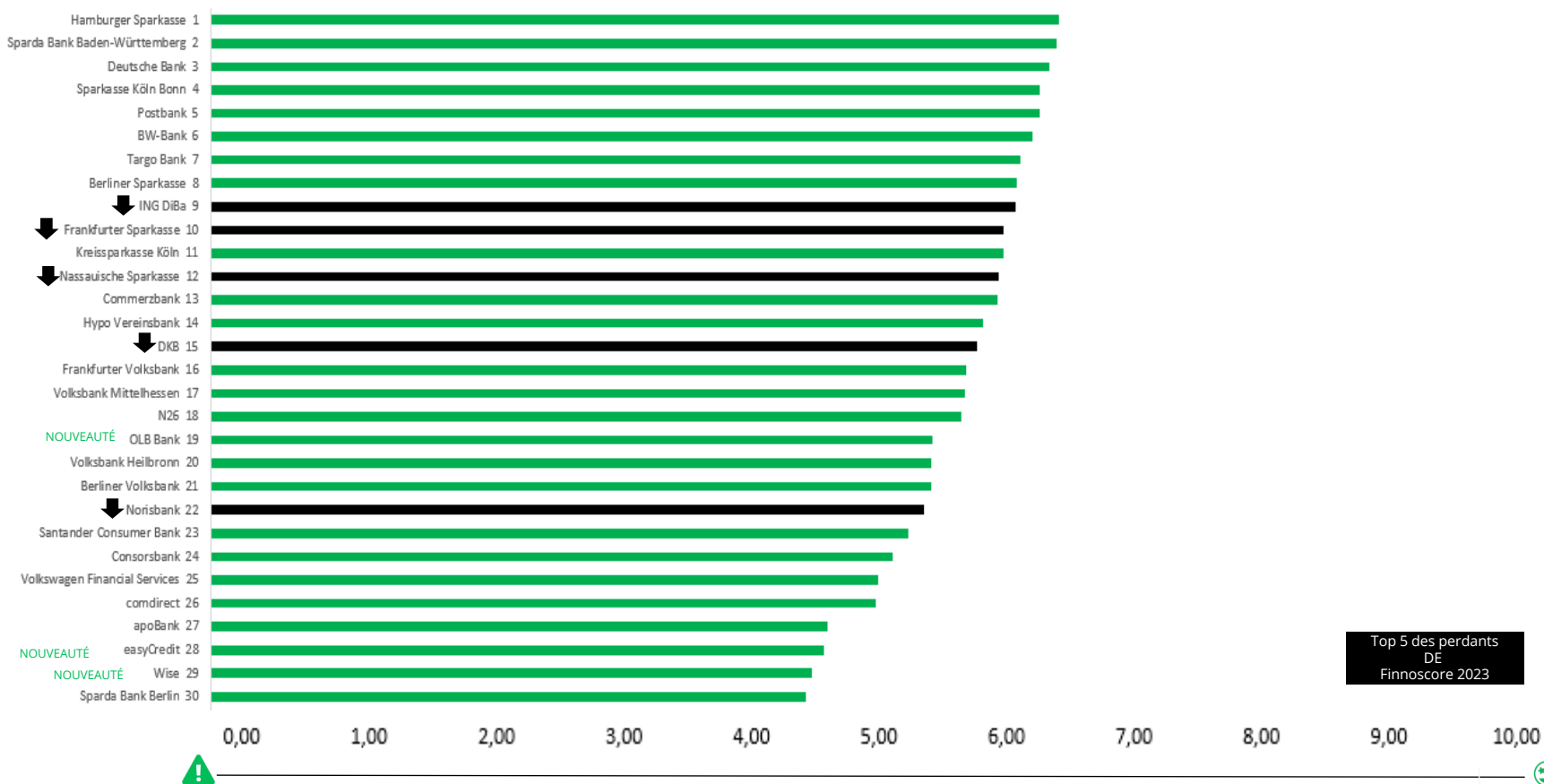
(évaluations moyennes par pays, entre parenthèses le nombre de banques évaluées)



Allemagne
 International

- Dans le classement des pays, l'Allemagne est descendue de la 4e place à 5e place.
- Depuis 2020 (alors à la 3e place), les banques allemandes sont relativement stables par rapport aux autres pays
- Pour la troisième fois, la Pologne, la Slovaquie et la République tchèque ont maintenu leur position dans le Top 3

Finnoscore 2023 – Top 30 Allemagne



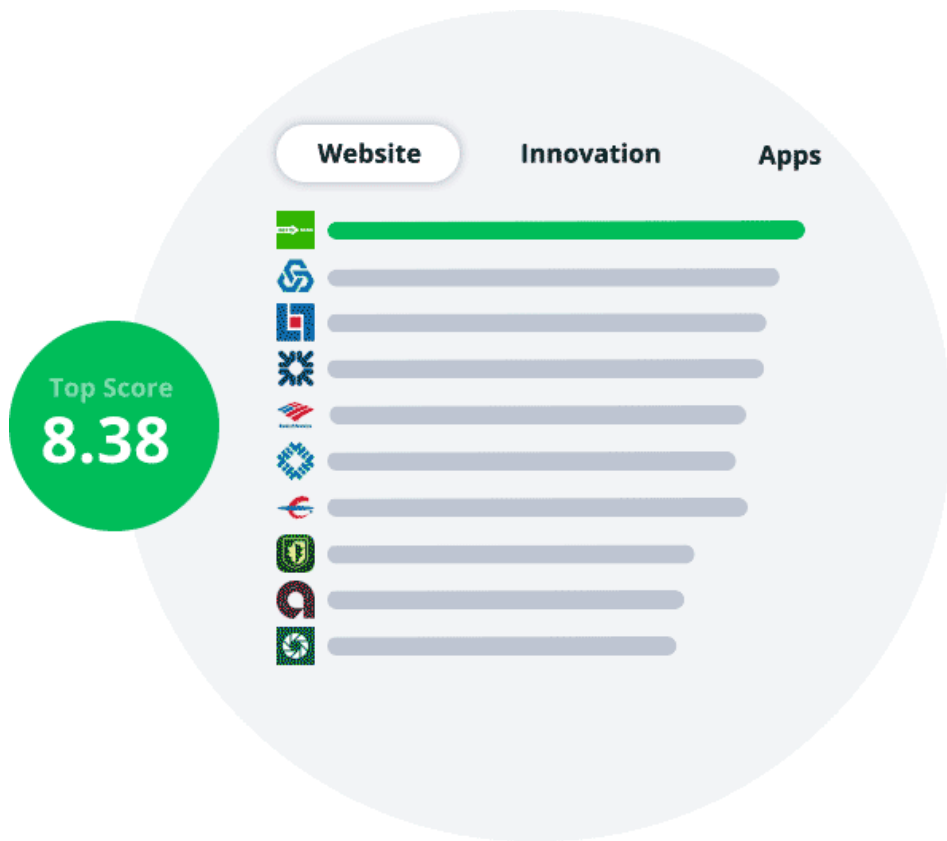
Top 5 des perdants
DE
Finnoscore 2023



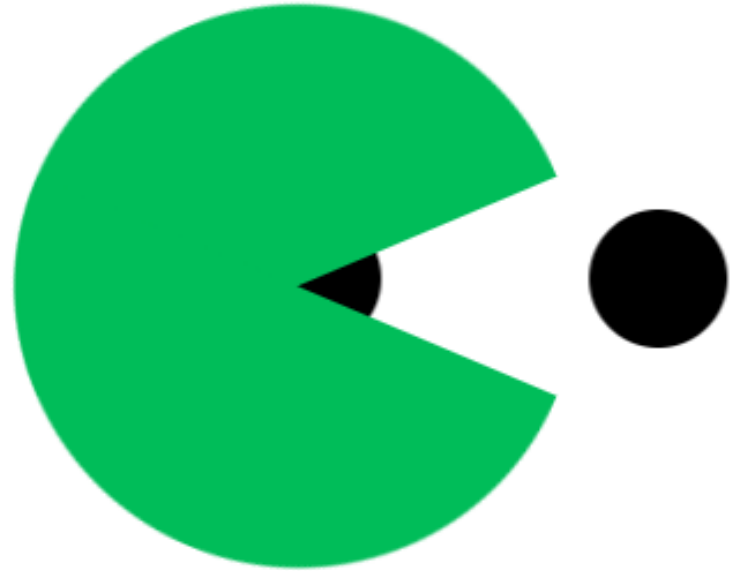
Finnoconsult

Finnoscore Suisse 2023

Le comparateur indépendant des banques pour la Suisse et l'Europe.



Quelle est la
compétence digitale
des banques
suisses ?



Les tendances à observer en Suisse

- Contre toute attente, aucun établissement suisse n'a atteint cette année le **Top 10 des banques** au sein de la **région DACH**.
- Pour certaines catégories importantes du Finnoscore (p. ex. Conversion), il ressort que les banques de Suisse se situent loin des banques les plus performantes, même au niveau international.
- De même, les banques à smartphones sont cette année toujours la tendance. La **Neo-Bank Yuh** est celle qui, dans le classement de cette année, **a le plus progressé**. Elles proposent notamment une série de fonctions attractives (investissements avec des portefeuilles thématiques) ainsi que des outils intelligents de fidélisation de la clientèle et d'implication (plateforme d'apprentissage YuhLearn).
- Désormais, de nombreuses banques privilégient de manière **manifeste la durabilité**, ce qui se traduit par des initiatives correspondantes qui incluent les produits et le personnel.
- La **Banque cantonale d'Argovie et la Banque cantonale de Thurgovie** sont les plus performantes dans la catégorie de la durabilité. La première met l'accent sur la responsabilité sociale des entreprises en organisant des **séminaires pour les petits entrepreneurs** et en encourageant l'économie régionale, la culture, le sport et la société.
- La Banque cantonale de Thurgovie a développé différents **produits de placement et de crédit et programmes de promotion durables**.

Principales constatations du Finnoscore 2023 Suisse



Dans le domaine de la **Conversion**, **32 %** des banques ont mis en place un assistant, ce qui est inférieur au benchmark de 35 % par rapport aux autres pays.

Le développement de la communication omnicanale est plus important par rapport au statu quo international.



Dans la **communication omnicanale**, il est possible de constater que **86 %** des banques gèrent plus de 3 canaux de contact. Plus de la moitié d'entre elles offrent également la possibilité de prendre rendez-vous en ligne – nettement plus que dans l'échantillon global.



En termes du **Onboarding en ligne**, seules 64 % des banques suisses ont déployé une **authentification sans devoir changer de support**, ce qui est inférieur à la moyenne globale de 79 %.

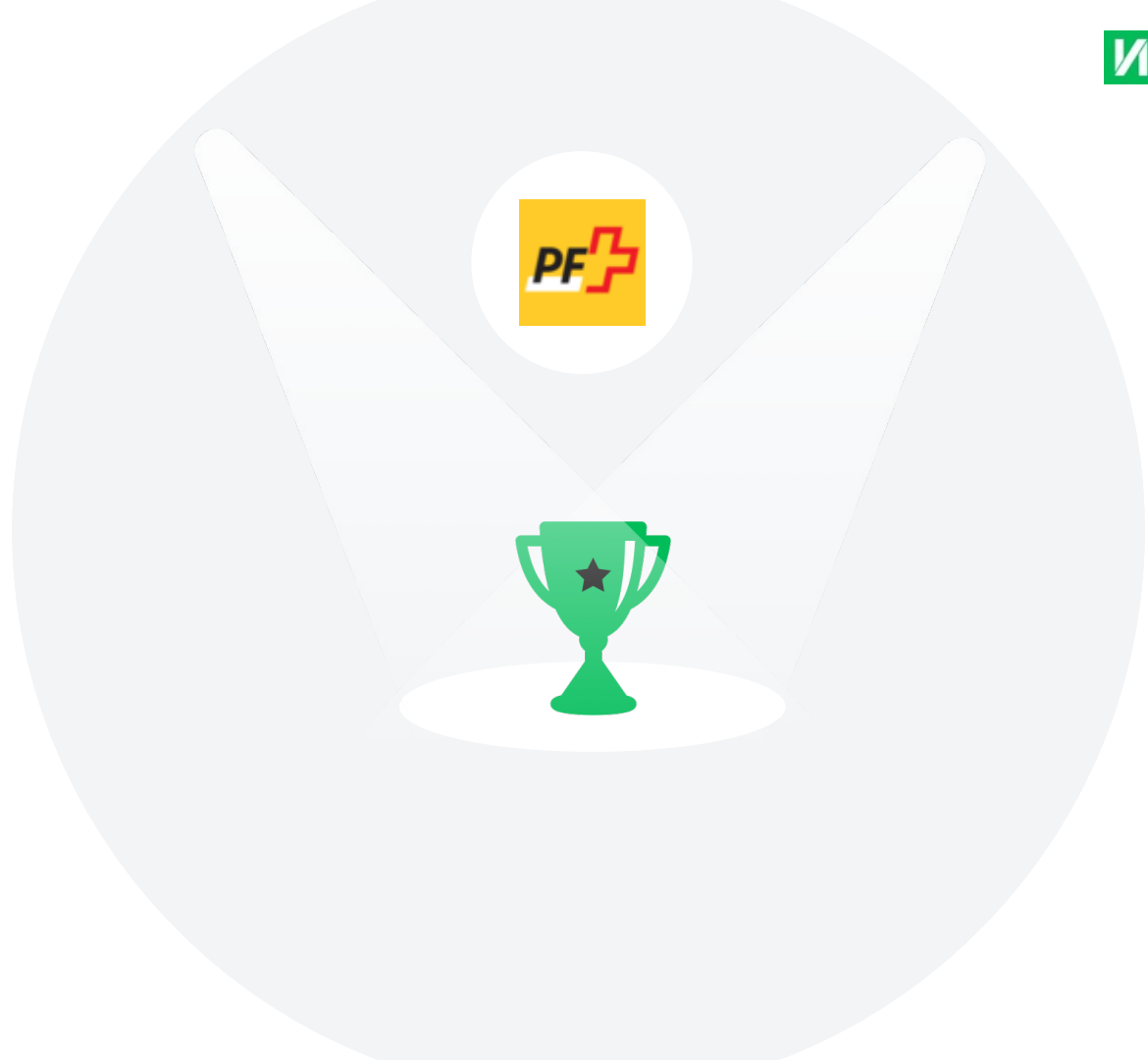
En ce qui concerne la durabilité, les banques suisses sont des précurseurs par rapport au marché international.



77 % des banques de Suisse mettent en place des initiatives concrètes en matière de **durabilité**, notamment aussi pour augmenter l'engagement de leur personnel. Sur ce point, la Suisse se situe bien au-dessus de la moyenne de 58. %.






Finnoscore

Aaaaand the
winner is...













Finnoscore

Top 5 des banques en Suisse

	Banque	Finnoscore		
1	 PostFinance	6,16	↑	3
2	 Banque CLER	5,99	→	0
3	 Credit Suisse	5,97	↓	-2
4	 UBS	5,88	↓	-1
5	 Banque Cantonal eVaudoise	5,86	→	0

Finnoscore 2023 – Top 10 Suisse






	Banque	Finnoscore
1	 PostFinance	6,16
2	 Banque CLER	5,99
3	 Credit Suisse	5,97
4	 UBS	5,88
5	 Banque Cantonale Vaudoise	5,86

	Banque	Finnoscore
6	 Banque cantonale de Saint-Gall	5,82
7	 Banque cantonale de Bâle-Campagne	5,74
8	 Banque Migros	5,68
9	 Banque cantonale du Valais	5,65
10	 Banque cantonale d'Argovie	5,40






Les gagnants et les perdants

Suisse (comparés au score global national par rapport à l'année précédente)

Top 5 des gagnants

		Banque	Modification de place
1		YuH	+5
2		PostFinance	+3
3		Banque Migros	+3
4		Banque cantonale d'Argovie	+3
5		Banque cantonale de Saint-Gall	+2

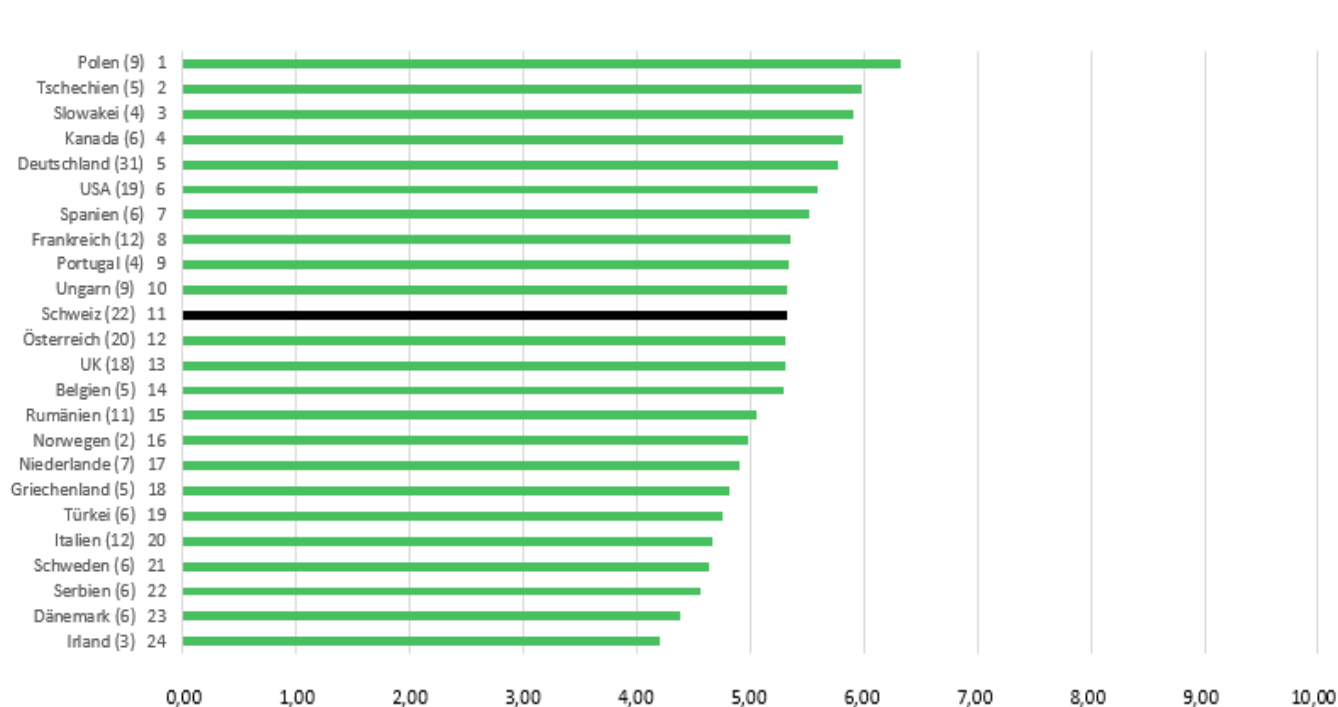
Top 5 des perdants

		Banque	Modification de place
1		Hypothekbank Lenzburg	-5
2		Banque cantonale de Zurich	-5
3		Raiffeisen Suisse	-5
4		Valiant	-5
5		Credit Suisse	-2



Comparaison internationale des pays Finnoscore 2023

(évaluations moyennes par pays, entre parenthèses le nombre de banques évaluées)



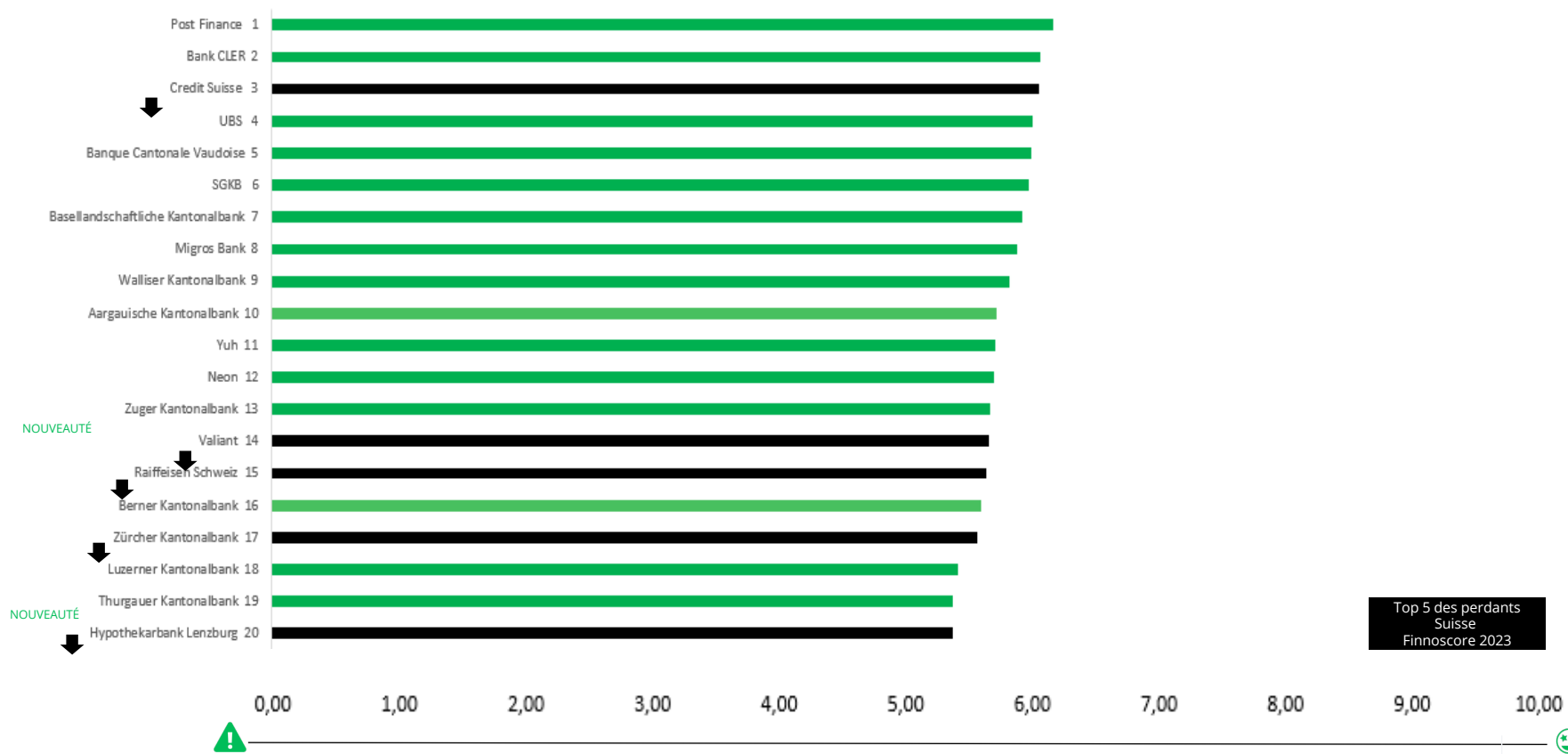
■ Suisse
■ International

- La Suisse chute de la 6e à la 11e place du classement international
- Pour la troisième fois, la Pologne, la Slovaquie et la République tchèque ont maintenu leur position dans le Top 3



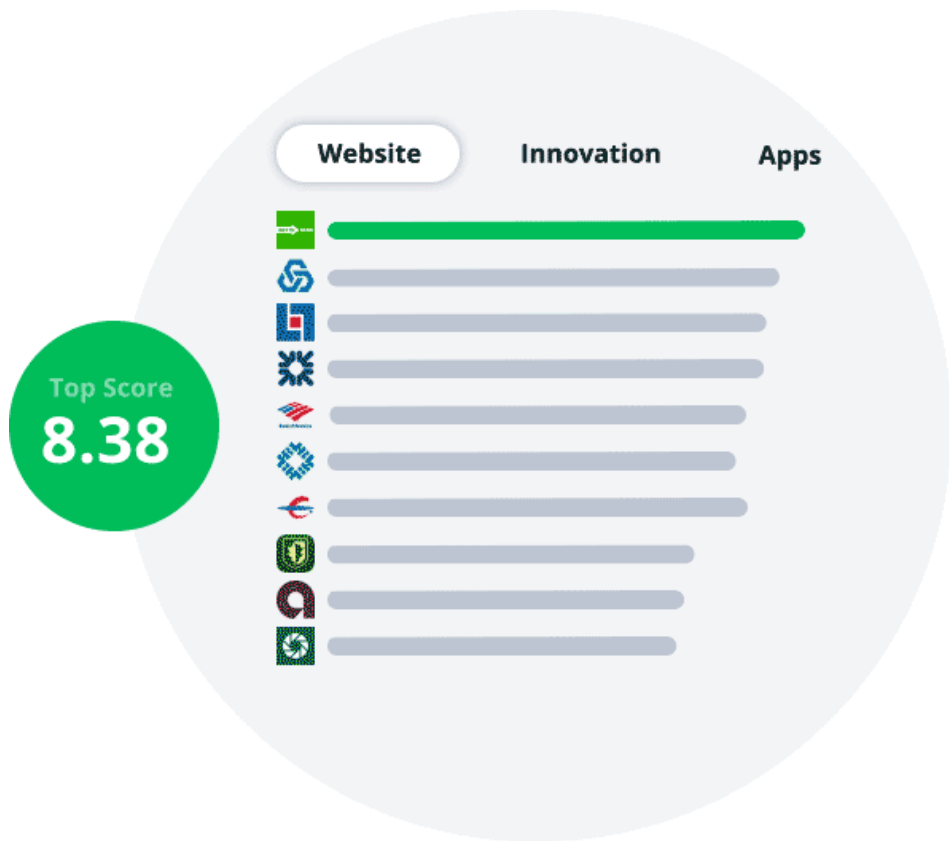
0

Finnoscore 2023 – Top 20 Suisse

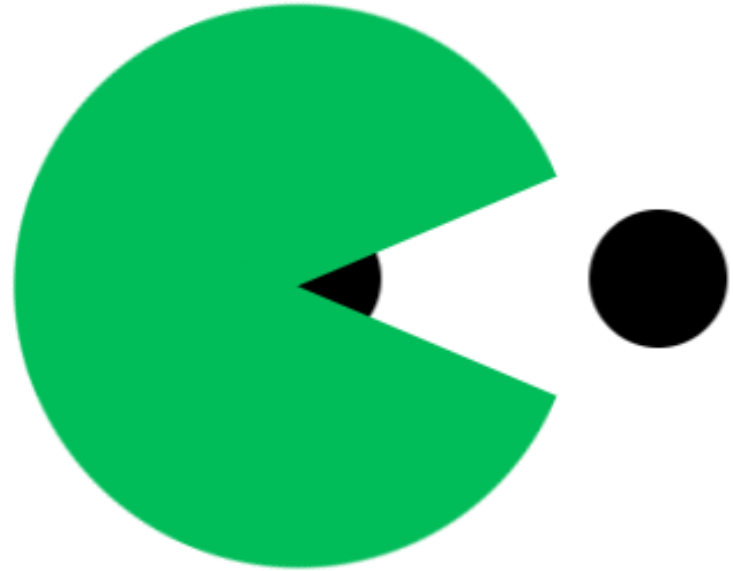


Finnoscore Autriche 2023

Le comparateur indépendant
des banques pour l'Autriche et
l'Europe.



Quelle est la
compétence digitale
des banques
autrichiennes ?



Les tendances à observer en Autriche

- Pour la deuxième année consécutive, la banque autrichienne **Erste Bank** occupe la première place **dans la région DACH**. Sur le plan **international** aussi, elle offre avec sa **2e place** une excellente position dans le classement pour l'Autriche.
- **La différence entre la plus mauvaise et la meilleure banque s'est réduite cette année** (Finnoscore 2022 : 2,86 - 7,36, Finnoscore 2023 : 3,15 - 6,95). Les banques autrichiennes ont fait de sérieux efforts pour s'améliorer.
- Les banques en Autriche se concentrent beaucoup sur les **canaux de contact (partie de la communication omnicanale)** comme les autres banques de la région DACH : 100 % en comparaison avec la Suisse (86 %) et l'Allemagne (71 %). Les options de canaux de contact prises en compte sont le téléphone, le chat vidéo, l'e-mail, les SMS, le chat en ligne et le rappel. Dans ses meilleures pratiques, Erste Bank offre la possibilité de prendre rendez-vous avec un conseiller en personne.
- Toutefois, Oberbank présente une meilleure performance dans le domaine **des demandes des clients**. Elles ont répondu aux questions de manière ciblée et spécifique dans un délai de trois jours.
- Dans le **classement des pays**, l'Autriche s'est améliorée par rapport à l'année précédente. A la 12e place, elle se rapproche **de l'Allemagne (5e place) et de la Suisse (11e)**.

Principales constatations du Finnoscore 2023 Autriche

La communication omnicanale est l'une des catégories les plus performantes des banques autrichiennes.



L'ensemble des 20 banques analysées dispose d'au moins 3 canaux de contact. Leur expertise et leur développement dans le domaine de la **communication omnicanale** en témoignent. Plus de la moitié des banques autrichiennes offrent également la possibilité de prendre un rendez-vous en ligne.



Dans le domaine du **Onboarding en ligne**, 75 % des banques proposent une **authentification sans devoir changer de support**. C'est légèrement inférieur à la moyenne de toutes les banques dans le classement Finnoscore de cette année.

Les banques autrichiennes gagnent des points cette année en matière de conversion.



40 % des banques proposent un assistant. Ainsi, elles témoignent de la priorité accordée à des sujets tels que la fidélisation de la clientèle et la **conversion**. Dans ce domaine, la position des banques autrichiennes est supérieure à celle de leurs concurrents internationaux.



Seules 6 banques, soit moins d'un tiers des banques autrichiennes, ont intégré dans leur agenda le sujet de la **durabilité** en 2023.






Finnoscore

Aaaaand the
winner is...



Finnoscore

Top 5 des banques en Autriche






		Banque	Finnoscore		
1		Erste Bank	6,95	→	0
2		RLB NÖ-W	6,45	→	0
3		RLB OÖ	6,30	→	0
4		Bank Austria	6,27	↑	+1
5		RLB Vorarlberg	6,09	↓	-1

Les gagnants et les perdants

Autriche (comparés au score global national par rapport à l'année précédente)








Top 5 des gagnants

	Banque	Modification de place
1	 BTV	+5
2	 BKS	+4
3	 Austrian Anadi Bank	+2
4	 Bank Austria	+1
5	 Marchfelder Bank	+1



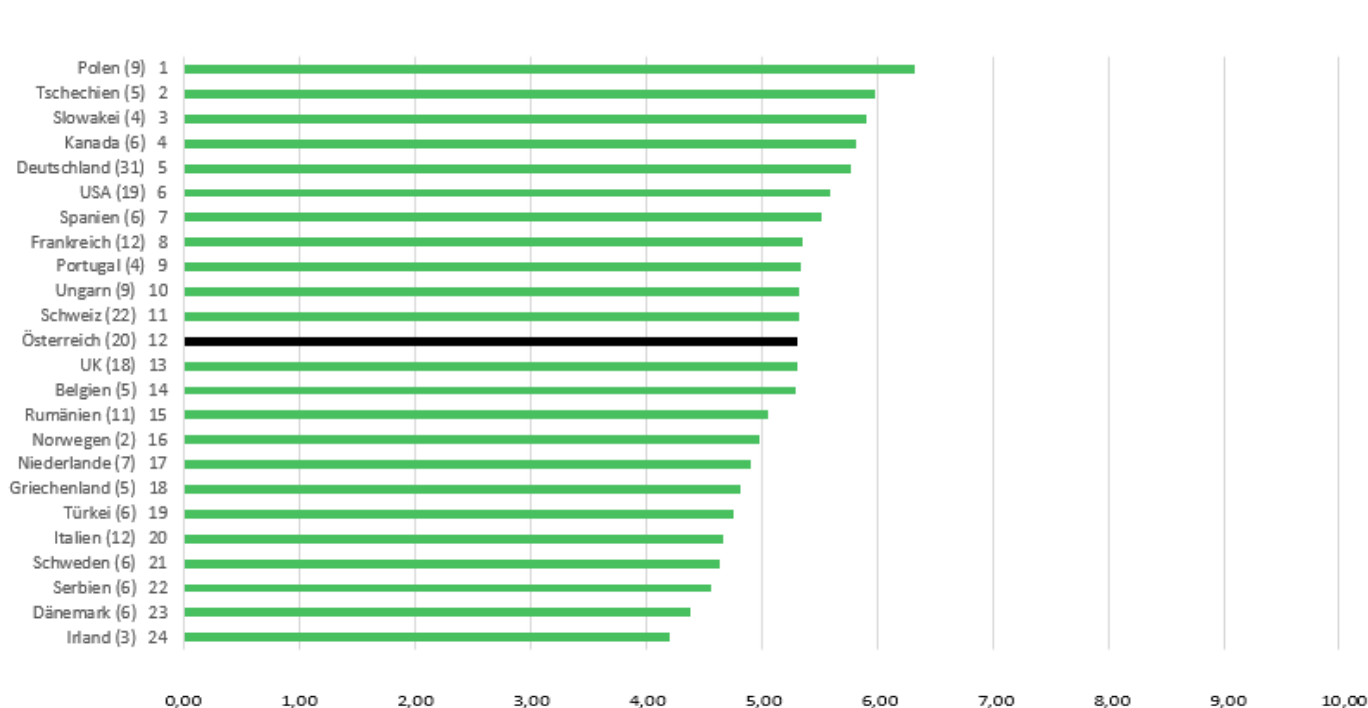
Top 5 des perdants

	Banque	Modification de place
1	 RLB Salzburg	4
2	 Bank 99	-1
3	 RLB Vorarlberg	-1
4	 Hypo OOE	0
5	 RLB OÖ	0



Comparaison internationale des pays Finnoscore 2023

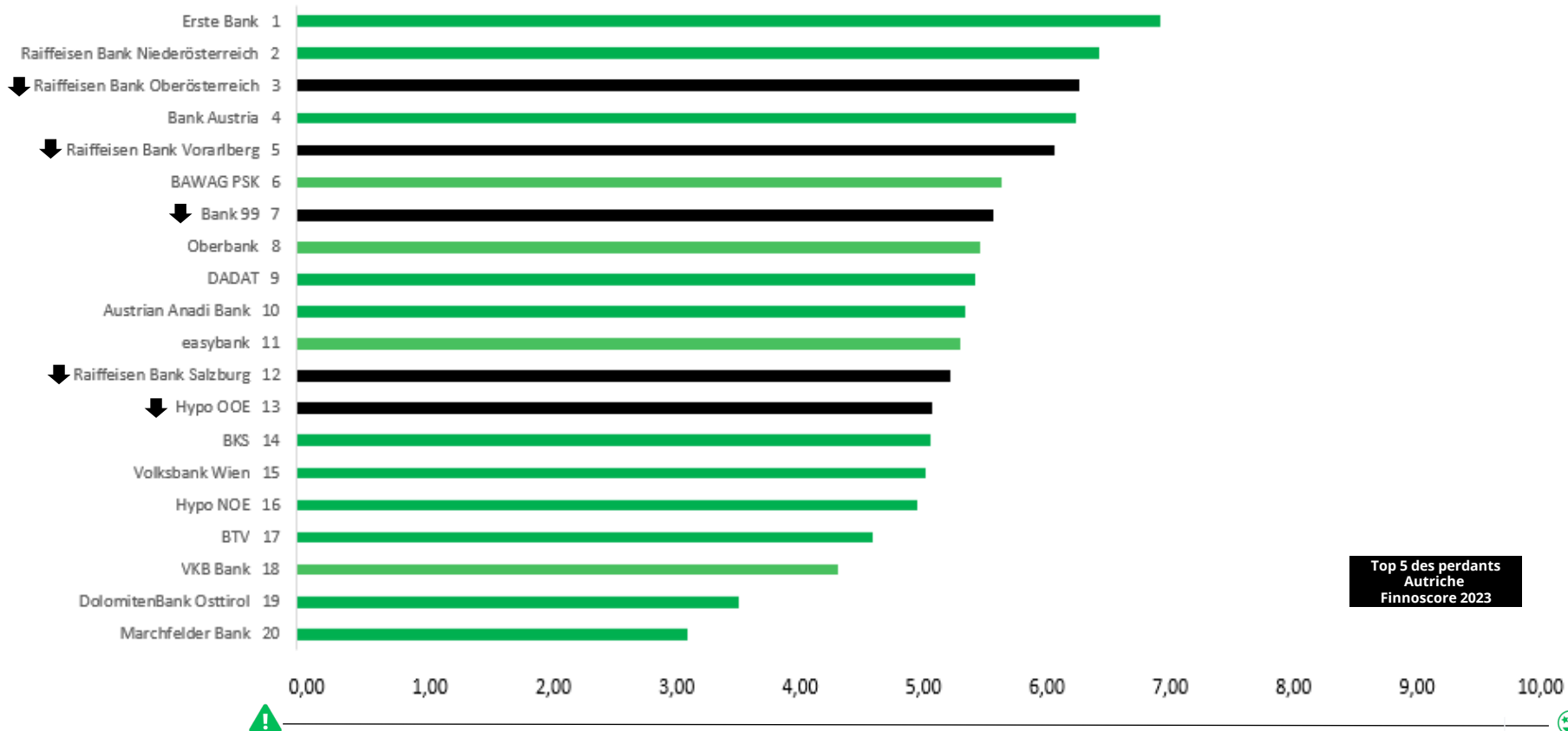
(évaluations moyennes par pays, entre parenthèses le nombre de banques évaluées)



■ Autriche
■ International

- L'Autriche se hisse de la 14e à la 12e place du classement international
- Pour la troisième fois, la Pologne, la Slovaquie et la République tchèque ont maintenu leur position dans le Top 3

Finnoscore 2023 – Top 20 Autriche



Top 5 des perdants
Autriche
Finnoscore 2023





- 1 Avant-propos et résumé analytique
- 2 Méthode de l'étude
- 3 Classement international et national
- 4 Aperçus en bref
- 5 À propos de Finnococonsult



Où les meilleurs d'Allemagne se sont améliorés

Comparaison entre 2022 et 2023



Hamburger Sparkasse

++ Attractivité pour clients potentiels

La présentation des avantages clients sur le site web a été améliorée.

++ Communication omnicanale

Vaste choix de canaux de communication et de contact bien affichés, consultation proposée par vidéo ainsi qu'en langue des signes.

+ Réseaux sociaux et communauté

Les évaluations dans les App Stores sont traitées plus activement, les feedbacks sont considérés avec estime.



Sparda-Bank Baden-Württemberg

++ Site internet

La qualité de la fonction de recherche et la pertinence des résultats ont été nettement améliorées.

++ Réseaux sociaux et communauté

Profil LinkedIn actif et utilisation de formats intéressants comme les vidéos

+ Innovation et agenda en matière de durabilité

L'agenda de la durabilité a évolué dans différents domaines : non seulement les produits sont inclus, mais les initiatives du personnel sont également prises en compte.



Cette année, Hamburger Sparkasse est un précurseur, notamment dans le domaine de la disponibilité omnicanale (canaux de communication et accessibilité) : au cours des 12 derniers mois, la banque a procédé à de grandes améliorations, entre autres dans les domaines de la consultation par vidéo, de la version mobile et de la prise en charge de la langue des signes.

Chris Berger, co-fondateur de Finnconsult



Où les meilleurs d'Allemagne se sont améliorés

Détails



Ihr persönliches Gespräch

Sie sind uns wichtig: Als Hörgeschädigter brauchen Sie bei der Haspa nicht auf eine persönliche und individuelle Beratung zu verzichten. Auch wenn Sie keinen eigenen Dolmetscher haben oder dieser einmal verhindert ist, können Sie bei der Haspa ein persönliches Beratungsgespräch in Anspruch nehmen.

Kontaktlos und sicher:

Nutzen Sie auch unsere Videoberatung über Webex. Jetzt Termin vereinbaren!

	<p>Jan-Philipp Brodersen Vermögensberater, Region West</p> <p><i>"Die größte Ehre, die man einem Menschen antun kann, ist die, dass man zu ihm Vertrauen hat."</i> Matthias Claudius</p> <p>• Osdorfer Landstraße 131 EEZ 22609 Hamburg</p> <p>Mehr über mich</p>
	<p>Marco Weselmann stellv. Filialleiter, Region Süd</p> <p><i>Man muss ins Gelingen verheben sein, nicht ins Scheitern!</i> Ernst Bloch</p> <p>• Bahnhofsstraße 24 21614 Badsehe</p> <p>Mehr über mich</p>



Communication omnicanale :

Canaux de communication conviviaux – la clientèle peut choisir elle-même son conseiller. La consultation peut avoir lieu par vidéo ainsi qu'avec un interprète pour malentendants.



Sparda-Bank Baden-Württemberg



Innovation et agenda en matière de durabilité
La durabilité est encouragée dans les entreprises,
Les courriers adressés aux clients sont imprimés de

Klimaneutral im Geschäftsbetrieb auch in 2022

Wir handeln auch im Jahr 2022 klimaneutral im Geschäftsbetrieb. Gemeinsam mit ClimatePartner haben wir auch in diesem Jahr den CO2-Fußabdruck der Sparda-Bank Baden-Württemberg berechnet und die Klimaneutralität im Geschäftsbetrieb erreicht.

Die im letzten Jahr verursachten Treibhausgasemissionen gleichen wir durch die Unterstützung von ausgewiesenen Klimaschutzprojekten in Mosambik und Laos aus.

Über die im Label integrierte ID-Tracking-Nummer kann die Klimaneutralität der Sparda-Bank Baden-Württemberg transparent online auf der Seite von ClimatePartner eingesehen werden.

[Mehr zur Klimaneutralität](#)



Wir drucken klimaneutral

Bereits Tausende von Kundenanschriften werden von uns auf umweltfreundlichem Papier und klimaneutral gedruckt. Und das ist erst der Anfang: Wir planen, nach und nach alle Print-Werbemittel auf einen klimaneutralen Druck umzustellen.

Les succès et les échecs des banques en Allemagne (extrait)

BW-Bank

+++ Banque en ligne

Des liens vers une description précise et des conseils utiles sont rapidement accessibles sur la page d'accueil. La démo en ligne est accompagnée au début d'un tutoriel supplémentaire.

●●● Communication omnicanale

Les demandes des clients ne sont plus traitées de manière aussi rapide que l'année précédente. De plus, il n'y a pas de formulaire de feedback particulier pour permettre aux clients de communiquer leurs opinions et leurs suggestions.

Berliner Volksbank

+++ Marketing en ligne

Importante performance dans le domaine SEO (Organic Traffic et Paid Search).

●●● Fidélisation et écosystème

Il n'y a pas de réels programmes de fidélisation de la clientèle, à l'exception des offres de base pour les jeunes. Il n'y a pas non plus d'avantages clients ni d'écosystèmes.



Targobank

++ Conversion

De nombreux points importants sont faciles à trouver sur la page d'accueil. Les feedbacks des clients, les récompenses et l'application mobile sont clairement mis en avant.

●● Attractivité pour clients potentiels

L'explication de la procédure du Onboarding en ligne n'est pas complète. Le client potentiel n'est pas informé de la manière dont l'identification devra se dérouler.



Où le gagnant de la Suisse s'est amélioré

Comparaison entre 2022 et 2023



PostFinance

++ Site internet

La banque offre des possibilités de navigation par produits ainsi que par besoins de la clientèle.

+ Conversion

Il existe un assistant interactif pour différents produits – en posant quelques questions, le client se voit proposer les produits adaptés.

+ Onboarding en ligne

Formulaire bien structuré dans le processus du Onboarding, avec des aides pour le remplir sans double saisie de données.

+++ Transparence des prix

La nouvelle clientèle a la possibilité de configurer des fonctions supplémentaires selon ses souhaits en ouvrant un compte en ligne et d'obtenir un aperçu clair des détails de l'offre et des prix.

+ Réseaux sociaux et communauté

Une présence active sur les réseaux sociaux de différentes plateformes et un taux d'engagement supérieur sur leurs canaux.



PostFinance propose à sa clientèle un site web conçu pour répondre à ses besoins et lui offre la possibilité de créer facilement des produits selon ses souhaits.

Où deux perdants de la Suisse ont chuté

Comparaison entre 2022 et 2023



Hypothekarbank Lenzburg

●●● Marketing en ligne

Les chiffres du SEO et du Paid Traffic ont diminué de manière significative par rapport à 2022.

● Réseaux sociaux et communauté

Faible réaction aux feedbacks des clients sur les évaluations/critiques des applications mobiles.

●●● Applications mobiles

Les applications faciles à trouver et la description de l'étendue des fonctions ne sont pas bien mises en oeuvre.



Banque cantonale de Zurich

●● Attractivité pour clients potentiels

Le bouton « Ouvrir un compte » est éloigné de plusieurs clics de la page d'accueil.

● Onboarding en ligne

La procédure du Onboarding n'est pas expliquée au client.

●●● Communication omnicanale

Il n'y a aucune réaction aux demandes des clients dans les délais précisés.





Où le gagnant s'est amélioré

Comparaison entre 2022 et 2023
(Autriche)



Erste Bank

++ Site internet

Le site web se distingue par une excellente conception de l'interface utilisateur. La largeur de l'écran est bien utilisée, les CTA sont clairement identifiables et utilisables.

De même, la qualité de la fonction de recherche a été améliorée et fournit davantage de résultats utiles.

+++ Communication omnicanale

Les clients potentiels peuvent rapidement fixer un rendez-vous concret et choisir un conseiller.

Par ailleurs, de nombreux canaux de contact différents sont disponibles.

Les demandes des clients sont abordées de manière plus thématique.

++ Banque en ligne

Erste Bank présente son service de banque en ligne en détail avec un tutoriel et de nombreux guides et vidéos explicatives. De plus, il est possible de commander un guide pas-à-pas et de le recevoir gratuitement par la poste.



En se concentrant sur son offre Internet, la communication multicanale et ses services de banque en ligne, Erste Bank a su conserver sa première place.

Chris Berger, co-fondateur de Finnoconsult

Où deux perdants de l'Autriche ont chuté

Comparaison entre 2022 et 2023
(Autriche)

Raiffeisen
Salzburg



Raiffeisen Bank Salzburg

●● Conversion

La procédure de conclusion n'est pas bien expliquée pour les différents produits. Il n'y a pas d'outils supplémentaires pour aider les clients potentiels (comme p. ex. des assistants, des comparateurs de produits ou des évaluations de clients)

●● Onboarding en ligne

Un Onboarding en ligne n'est toujours pas possible.

●● Transparence des prix

La transparence s'est détériorée car les prix ne sont pas intégralement présentés dans toutes les catégories.

bank
99

Bank 99

● Marketing en ligne

Important recul du marketing en ligne, en particulier dans la catégorie SEO.

● Transparence des prix

Le client n'a pas la possibilité d'ajouter des fonctionnalités supplémentaires utiles en fonction de ses besoins en ouvrant un compte, car aucun configurateur de produit n'est disponible.

●● Communication omnicanale

Les canaux de communication sont très limités, les prises de rendez-vous en ligne sont impossibles.

Les succès et les échecs des banques en Autriche (extrait)

BTV BTV

++ Marketing en ligne

Bonne performance dans les domaines Paid Search et SEO.

++ Attractivité pour clients potentiels

« Ouvrir un compte » est accessible sur la page d'accueil, de manière bien visible pour les nouveaux clients sans devoir dérouler le menu (p. ex.

+++ Onboarding en ligne

Onboarding en ligne disponible, avec une bonne explication de la procédure et un processus d'authentification en ligne.

● Transparence des prix

L'ensemble des prix n'est pas indiqué et la présentation n'est pas claire.

DADAT
BANK

DADAT

+ Onboarding en ligne

Le formulaire du Onboarding est bien conçu avec des barres de progression et des champs obligatoires.

+ Conversion

CTA rapidement accessible sur les pages de produits et bien conçu.

●● Marketing en ligne

Les chiffres du marketing en ligne, et notamment du Paid Traffic, ont baissé.

●●● Communication omnicanale

Aucune possibilité offerte aux clients potentiels de fournir un feedback. De plus, les canaux de contact et les possibilités de consultation sont limités.

VKB
IHRE BANK. IHR ERFOLG.

VKB Bank

+ Communication omnicanale

Un rendez-vous de consultation peut être fixé en ligne.

+ Innovation et agenda en matière de durabilité

L'agenda de la durabilité mis en œuvre de manière bien visible.

● Conversion

Il n'existe aucun produit à conclure en ligne pour les clients potentiels.

●● Onboarding en ligne

Un Onboarding en ligne n'est toujours pas disponible.



1

Avant-propos et résumé analytique

2

Méthode de l'étude

3

Classement international et national

4

Aperçus en bref

5

À propos de Finnococonsult



Nous connaissons très bien les défis auxquels sont confrontés les prestataires financiers.

Nous sommes une « Digital Consulting + Delivery Boutique » qui se concentre sur les services financiers numériques innovants.

Nous considérons que les solutions numériques réussies ont un point commun : la résolution de problèmes réels et une expérience utilisateur exceptionnelle.

Nous conjugons l'expérience utilisateur avec l'expertise FinTech & InsureTech pour créer des offres numériques qui séduisent les clients.



<https://clutch.co/profile/finnoconsult-gmbh#reviews>



Faits essentiels Finnoconsult

- **Chiffre d'affaires :** 10 million d'EUR p.a. (moyenne des 5 dernières années)
- **Personnel :** 46 experts
- **Sites :** Berlin / Vienne / Paris / Budapest / Zurich
- **Expertise :**

Experts en perspectives client	Développeurs internet et mobile	Experts UX / designers UI
Analystes commerciaux	Architectes informatiques	Experts en créativité / innovation
Agile Facilitators / Scrummasters	Requirements Engineers	Digital Marketing / Growth Hackers

- **Distinctions :**



International
Banking
Tech Awards '18 :
3^e dans la
catégorie
« Mobile Apps »



Constantinus Award '18
3^e dans la catégorie « Mobile Apps »



Journal du commerce
Diamond Star '18 :
Finaliste « Digital Banking »



Capital '20 :
FinApps les
mieux notées

Notre équipe de gestion



Chris Berger
Finnoconsult

Fonction : Chief Strategist / Head of Sales

Track Record (excerpt) :

Erste Bank Group : CEO George Labs 2012-15
Bank Cler : Program Manager @ Cler Zak 2016-19
Sparda : Strategic Advisor @ Sparda Teo 2018-20
Mentor du FinTech Forum D.A.CH.

Sites : Vienne & Zurich



Martin Schachinger
Finnoconsult

Fonction : Chief Creative / Head of Products

Track Record (excerpt) :

Erste Bank Group : auth. Proxy George Labs 2012-15
Bank Cler : Productowner @ Cler Zak 2016-19
Sparda : Productowner @ Sparda Teo 2018-20

Sites : Vienna & Budapest



Guillaume Vaslin
FINNOSTUDIO

Fonction : Chief Designer / Head of Marketing

Track Record (excerpt) :

Bank Cler : Designer @ Cler Zak 2018-19
Sparda : Chief Designer @ Sparda Teo 2018-2021

Sites : Berlin & Paris

Nos références depuis 2015 (extrait)





Fiiioconsult

**Nous serons ravis d'avoir un
contact personnel avec
vous !**

Nous vous expliquons volontiers
davantage au sujet de l'étude, de notre
expertise ainsi que de nos expériences en
bonnes pratiques.

Berlin

Vienne

Paris

Zurich

Budapest

Bastian Soto

Beilquadrat GmbH Agence pour l'identité et l'identification
Bahrenfelder Chaussee 49 Königliches Proviantamt, Haus B,
22761 Hambourg

Mobile : +49 176 985 950 74

E-mail : bastian.soto@beilquadrat.de



~~MAN KÖNNTE~~
~~MAN SOLLTE~~
~~MAN MÜSSTE~~
Wir machen!



Chris Berger
Managing Director
Finnoconsult

+43 664 8180166
chrisberger@finnoconsult.at
Rasumofskygasse 26 • 1030 Vienne
Autriche



Martin Schachinger
Managing Director
Finnoconsult

+43 699 1350 7690
martin@finnoconsult.at
Rasumofskygasse 26 • 1030 Vienne
Autriche



Guillaume Vaslin
Managing Director
ENNO Studio

+43 664 8180166
gv@ennostudio.com
Skallitzer Straße 68 • 10997 Berlin
Allemagne