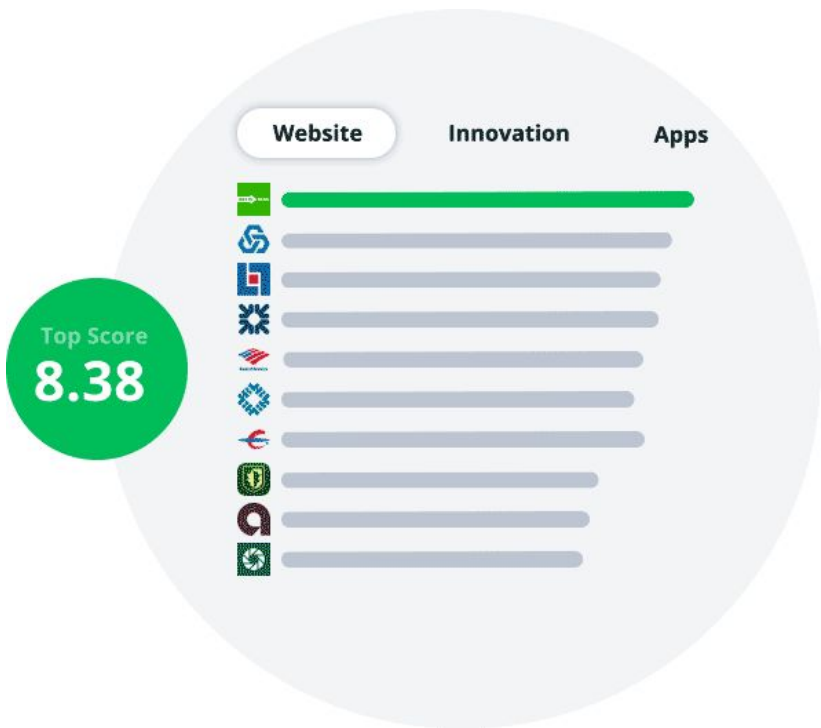




Conception d'expériences numériques attrayantes

Étude des meilleures pratiques Finnoscore
Édition : banques privées
10/2023



1

Avant-propos et résumé analytique

2

Méthode de l'étude

3

Explication des résultats

4

À propos de Finnoconsult

Avant-propos et résumé analytique



Chris Berger
Co-fondateur & CEO

Finnconsult

[LinkedIn](#)

2012-2015
Erste Bank Group : CEO George Labs
2016-2019
Bank Cler : Program Manager @ Cler Zak
2018-2020
Sparda : Strategic Advisor @ Sparda TEO
Mentor du FinTech Forum D.A.CH.

Pourquoi faisons-nous cette étude ?

Depuis 2015 déjà, nous réalisons chaque année l'étude Finnoscore pour les banques de détail sur la base d'un échantillon d'actuellement 250 établissements d'Europe et d'Amérique du Nord. Nous avons d'ailleurs pu aider plusieurs des établissements évalués à optimiser l'expérience numérique de leurs clients, de façon générale ou ponctuelle.

Au vu du besoin croissant de services numériques avec une expérience utilisateur attrayante dans le secteur des banques privées (et pas uniquement depuis la pandémie), nous avons réalisé une deuxième étude dans ce domaine avec 43 fournisseurs de différents pays. Notre objectif est de vous permettre de tirer rapidement parti des meilleures pratiques ; plusieurs de nos experts ont donc analysé le processus desktop de chaque établissement à l'aide de 320 critères répartis dans 12 catégories en se mettant à la place du client. En comparant les résultats, Finnoscore présente ce que les top performers font de mieux que les autres instituts dans chacun des 12 domaines d'expertise.

La moitié des banques des top 10 en 2023 sont de nouvelles arrivantes dans l'échantillon Finnoscore. Dans l'ensemble, la plupart des fournisseurs montrent une amélioration Y/Y dans les dimensions marketing en ligne, acquisition client, services en ligne et communication omnicanale. Cela souligne les efforts des prestataires de services bancaires privés dans le domaine de l'optimisation des points de contact dans le parcours complet de l'utilisateur, plutôt que d'introduire des améliorations au coup par coup.



1

Avant-propos et résumé analytique

2

Méthode de l'étude

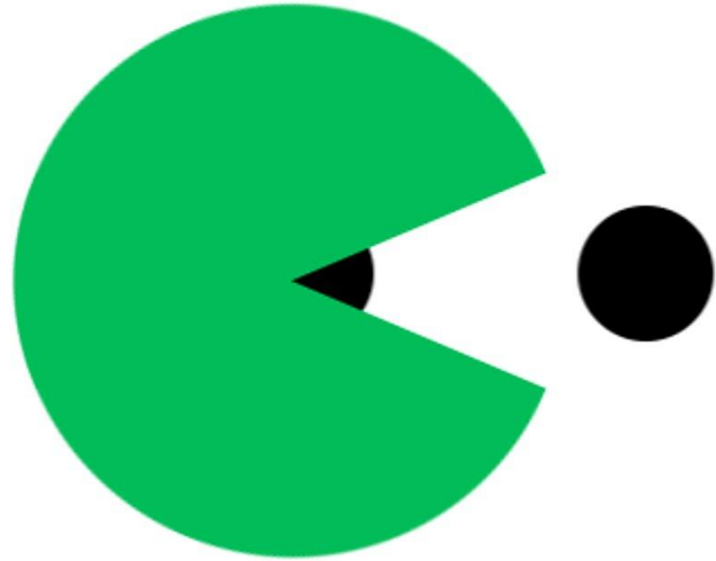
3

Explication des résultats

4

À propos de Finnoconsult

Quelle est la
**compétence
numérique** des
prestataires de
services de banque
privée ?





Vous trouverez la réponse à cette question dans le 2023 Finnoscore

Découvrez l'expérience des clients de l'offre numérique des prestataires de services de banque privée.

Qui sont les gagnants, qui sont les perdants ?

Comment les prestataires de services bancaires privés allemands et suisses se comparent-ils au niveau international ?

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**



320 critères dans 12 catégories* pour une **évaluation d'expert objective**. Période de collecte des données : février - avril 2023



Rapport analytique et benchmarking sur **43 établissements dans 13 pays**

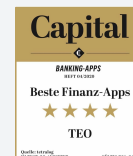
**Vous trouverez les détails des différents critères en annexe. Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à nous contacter.*

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.**





- 1 Avant-propos et résumé analytique
- 2 Méthode de l'étude
- 3 Explication des résultats
- 4 À propos de Finnoconsult

Les critères du Finnoscore Banques privées 2023



Site Internet

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



Ventes en ligne/ conversion

- Appels à l'action
- Vérification actifs/profil client
- Évaluation du client possible
- Assistant de produit



Services en ligne

- Facile à trouver
- Fonctionnalités
- Fonction de démonstration
- Offre Mass-Affluent
- Reporting portefeuille
- Étude de marché



Applications mobiles

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



Marketing en ligne

- SEO
- Recherche payante



Acquisition client

- Explication des processus
- Convivialité



Réseaux sociaux et communauté

- Présence sur les réseaux sociaux
- Portails professionnels
- Réactions



Communication omnicanale

- Obtenir un conseil pour un non-client
- Formulaire de feedback
- Canaux de contact



Attractivité pour clients potentiels

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



Transparence des prix

- Clarté des prix
- Comparaison avec la concurrence en matière de prix
- Comparaison avec la concurrence en matière de service



Fidélisation et écosystème

- Programme(s), avantages client
- Attractivité des programmes



Innovation et agenda sur le développement durable

- Visibilité des innovations
- Agenda sur le développement durable
- CSR

Modifications de la méthode 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.

Le critère **Site Internet** compte davantage qu'auparavant. À partir de cette année, le Finnoscore accorde plus d'importance à l'interface et à l'expérience utilisateur.



Vitesse du site

- Nouvelle sous-catégorie : scores de performance mobile et desktop, un élément central pour un site Internet qui contribue à de meilleures convivialité et repérabilité



Expérience utilisateur :

Évaluation de l'expérience utilisateur étendue en sous-catégories :

- Première impression en termes de clarté
- Expérience et émotion : effets de parallaxe et de défilement, vidéos et micro-animations
- Repérabilité des principaux points pour clients potentiels



Interface utilisateur :

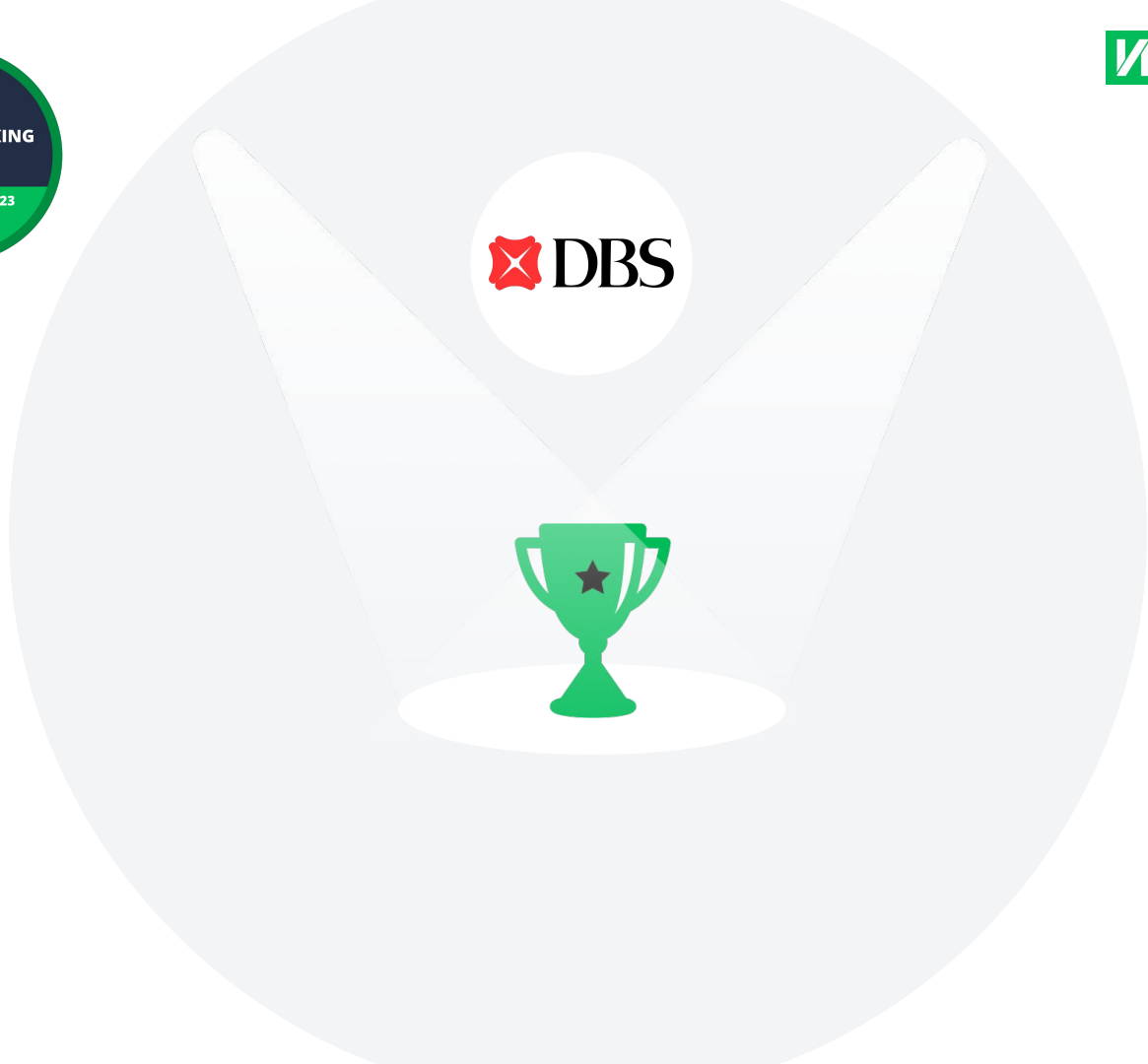
Évaluation de l'UI étendue en sous-catégories :

- Mise en page
- Interaction
- Navigation à partir du menu principal
- Sous-parties : structure du contenu et présentation en plan
- Disponibilité
- Design interface
- Optimisation appareils tactiles

Finnoscore



Aaaaand the winner is...



Principales constatations du Finnoscore Banques privées 2023

La moitié des banques des **top 10** y figuraient déjà l'an dernier. Cinq des meilleures banques figurent pour la première fois cette année dans l'échantillon du Finnoscore Banques privées et signent d'excellents résultats.

Dans l'ensemble, il semblerait que de nombreuses banques privées aient concentré leurs efforts d'optimisation sur les catégories **marketing en ligne, acquisition client, services en ligne et communication omnicanale**. Les scores moyens de ces catégories montrent effectivement une amélioration générale par rapport au score global de l'année dernière.

La catégorie **conversion** a été délaissée par rapport à 2022 (-0,11), le résultat est ici systématiquement moins bon. Seules quelques banques privées ont mis en place un 'Find your Product Wizard' qui pourrait fortement augmenter la **conversion**.






L'importance de l'empathie dans la communication clientèle est de plus en plus grande. Malheureusement, **l'expérience utilisateur et l'émotion globales** sur les sites Internet analysés restent souvent moyennes ; en revanche, de nombreuses banques privées font une bonne première impression sur leur site Internet (7/10 en moyenne).






Dans le domaine de la **communication omnicanale**, les **canaux de contact** signent une performance moyenne. La meilleure banque, Everon en Suisse, atteint une excellente note avec 9 points.

Le grand gagnant de cette année obtient de très bonnes notes dans les catégories **marketing en ligne, fidélité et services en ligne**. Pour le marketing en ligne, DBS Singapore a amélioré son score de 3,42 points par rapport à l'an dernier.

Scores généraux banques privées 2023

Les top 10

	Banque	Finnoscore
1	 DBS Singapore	4,85
2	 HAL	4,72
3	 Vontobel	4,70
4	 UBS	4,68
5	 Barclays	4,65

	Banque	Finnoscore
6	 Commerzbank	4,64
7	 Bankhaus Spängler	4,60
8	 Everon	4,53
9	 Quirin Privatbank	4,52
10	 BW Bank	4,43

Quels sont les nouveaux acteurs ?



BW≡BANK

UniCredit



DONNER & REUSCHEL
PRIVATBANK SEIT 1798

Frankfurter
Bankgesellschaft
PRIVATBANK | Zürich | Frankfurt

Fürstlich
Castell'sche
Bank

EFG



Deutsche Bank

COMMERZBANK



everon

CREDIT SUISSE



J. Safra Sarasin



BARCLAYS

SEIT 1828

BANKHAUS SPANGLER






Les gagnants et les perdants

International (par rapport à l'évaluation globale nationale de l'année précédente)






Top 3 des gagnants

	Banque	Évolution
1	 Emirates NBD	+3
2	 Vontobel	+2
3	 DBS Singapore	+1



Top 3 des perdants

	Banque	Évolution
1	 Merck Finck	-18
1	 Berenberg Bank	-18
2	 DZ Privatbank	-17

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



Site Internet

Emirates NBD
Émirats arabes unis



Ventes en ligne/conversion

HAL
Allemagne



Communication omnicanale

Unicredit (HVB)
Allemagne



Applications mobiles

BW Bank
Allemagne



Marketing en ligne

UBS
Suisse



Acquisition client

Coutts
Grande-Bretagne



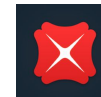
Réseaux sociaux et communauté

Crédit Suisse
Suisse



Services en ligne

DBS Singapore
Singapour



Attractivité vis-à-vis de clients potentiels

HAL
Allemagne



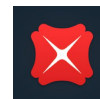
Transparence des prix

Everon
Suisse



Fidélisation et écosystème

DBS Singapore
Singapour



Innovation et agenda sur le développement durable

Lombard Odier
Suisse





1

Avant-propos et résumé analytique

2

Méthode de l'étude

3

Explication des résultats

4

À propos de Finnoconsult



Notre groupe d'entreprises

Finioconsult

Stratégie, gestion et
développement produit
avec expertise en finance

ESPRIT DE L'ENTREPRISE

Nous sommes passionnés par nos solutions et travaillons sur chaque projet comme s'il s'agissait de notre propre entreprise.

DROIT AU BUT

Le parfait mélange d'expertise technologie, de connaissances spécialisées et de savoir-faire UX garantit la viabilité de nos projets et le bon placement de nos produits.



EMMIOSTUDIO

Compréhension des clients,
conception de produits et
Growth Marketing

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 : Vienne & Budapest



Guillaume Vaslin
ENNOSTUDIO

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

**ENNO Studio appartient à 50 % à Finnoconsult et à 50 % à Guillaume Vaslin*

Faits essentiels

- **Chiffre d'affaires :** 10 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel moyen au cours des 5 dernières années
- **Sites :** Vienne, Berlin, Budapest, Paris, Zurich (à venir)
- **Effectif :** 40 experts (actuellement)
- **Profils des experts :**

Experts en parcours client	Experts en créativité / innovation	Experts UX
Consultants en stratégie	Propriétaires de produits	UI-Designers
Analystes commerciaux	Développeurs Frontend	Hackers du Growth Marketing

- **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

Extrait de nos références

