



# Comment développer la relation client dans le nouveau paradigme post covid

**onepoint.**  
beyond the obvious

Septembre 2021

# Méthodologie de l'étude

L'étude a été réalisée selon la méthodologie suivante :

- Etude quantitative
- Répondants sélectionnés au sein de l'Access Panel de Harris Interactive et gérés selon la méthode des quotas et redressements sur les critères de sexe, âge, région et catégorie socioprofessionnelle
- Echantillon de 3061 clients particuliers de banques françaises représentatifs de la population nationale, interviewés en ligne
- Etude réalisée en mai 2021
- Panel constitué en fonction de la part de marché respective de chacun des établissements
- Harris Interactive a géré l'administration des questionnaires et la collecte en ligne de toutes les réponses



**Ensemble  
des banques**

Les résultats présentés ici sont les résultats de :

Les banques panélisées ont été classées en 4 principales rubriques :

- **Banques classiques** : BNPP, SG, CIC, LCL, Crédit du Nord, HSBC, Milleis Banque
- **Banques mutualistes** : Crédit Agricole, Banque Populaire, Caisse d'Epargne, Crédit Mutuel
- **Banque publique** : La Banque Postale
- **Banques directes** : Axa Banque, ING Direct, Boursorama Banque, Fortunéo, Orange Bank, Monabanq, Hello Bank, BforBank, Compte Nickel, C-Zam, N26, Revolut

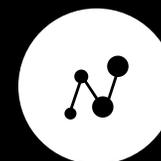
# SOMMAIRE



**Un changement  
massif de  
comportement**



**Comment pouvez-vous  
développer les liens avec  
vos clients?**



**Le renforcement des  
contacts utiles**



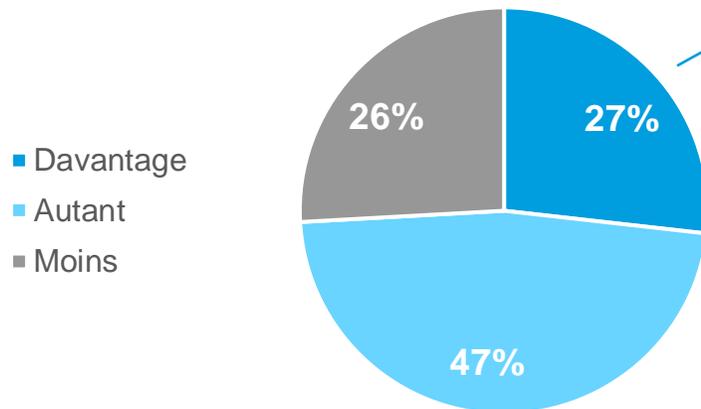
**L'amélioration des  
parcours**



**La banque  
"augmentée"**

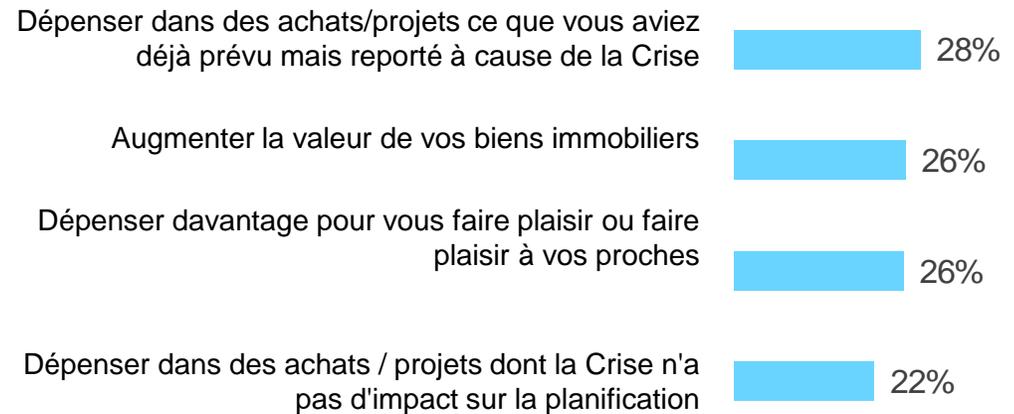
# 1/4 des français ont épargné davantage et sont partagés sur ce qu'ils vont faire de leur épargne supplémentaire

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous épargné davantage, autant ou moins qu'auparavant du fait de l'épidémie de Covid-19 ?

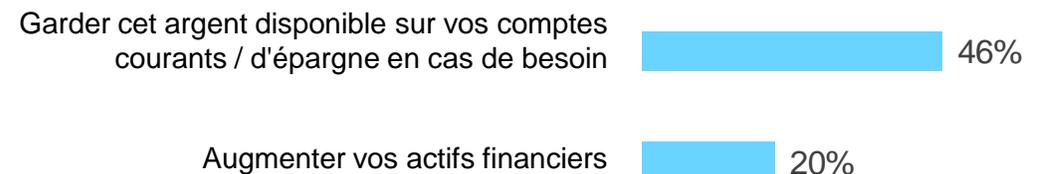


Comment envisagez-vous d'utiliser cette épargne supplémentaire après l'épidémie de Covid-19 ?

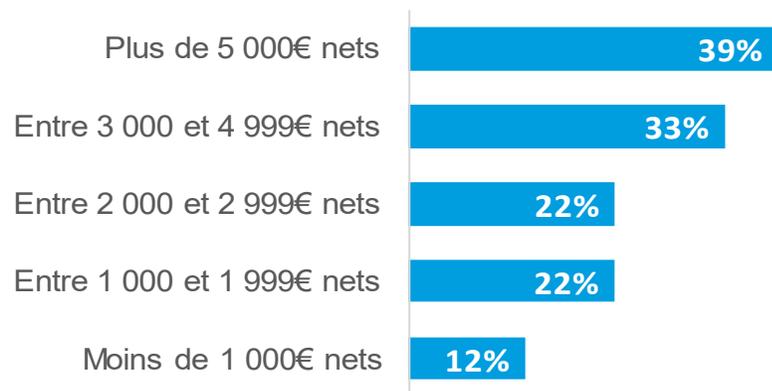
**DEPENSER** 69%



**EPARGNER** 59%

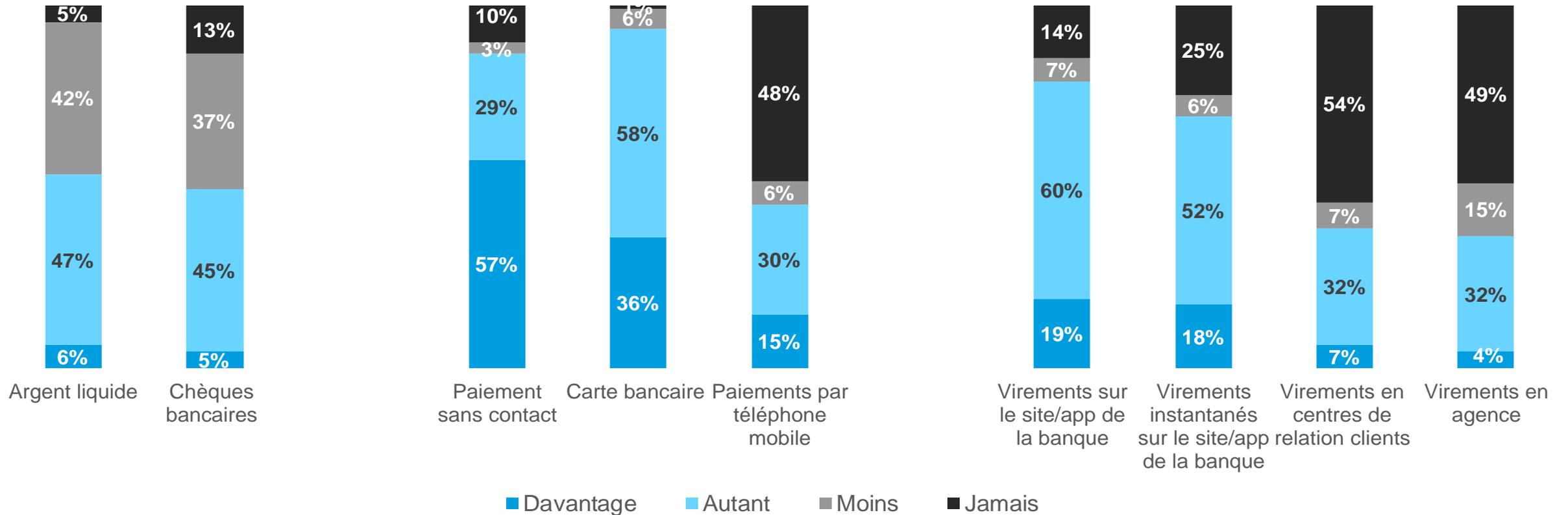


Des revenus élevés qui ont davantage épargné



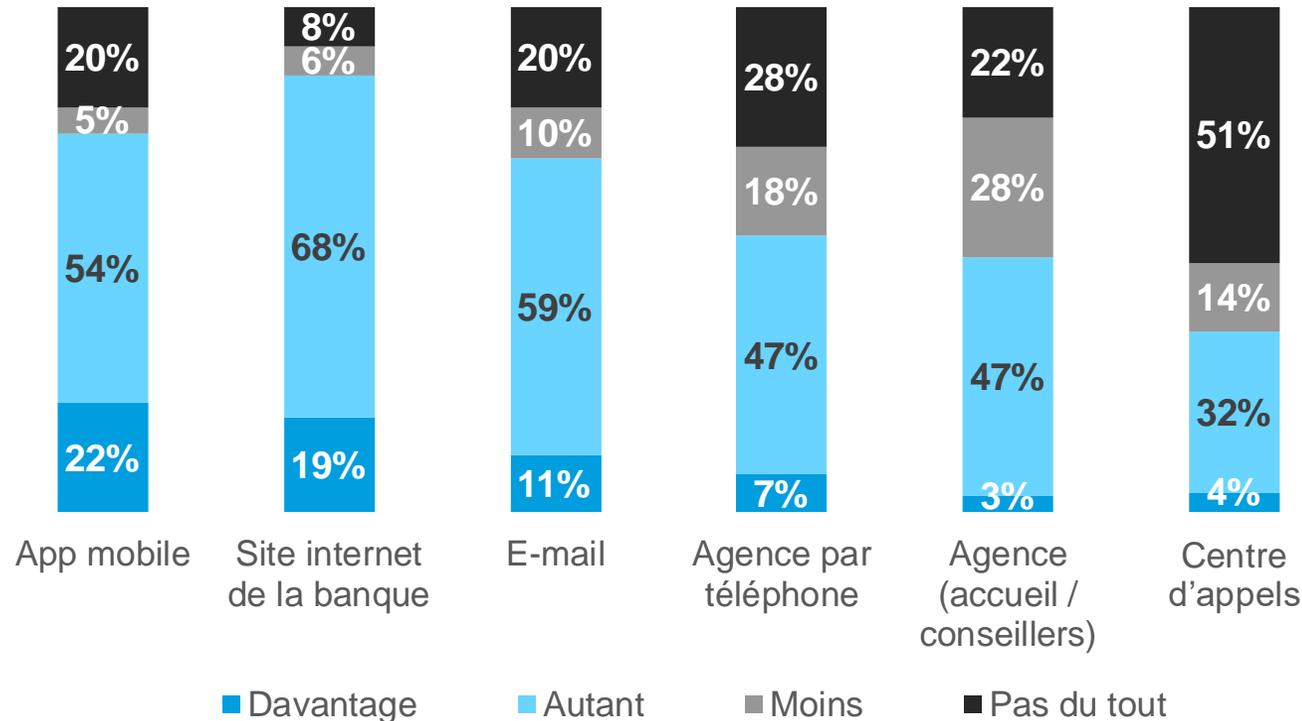
# Ils utilisent différemment les moyens de paiement mis à leur disposition

Diriez-vous que vous utilisez davantage, autant, moins qu'avant ou jamais les moyens de paiement et services suivants depuis les événements liés à l'épidémie de Covid-19 ?

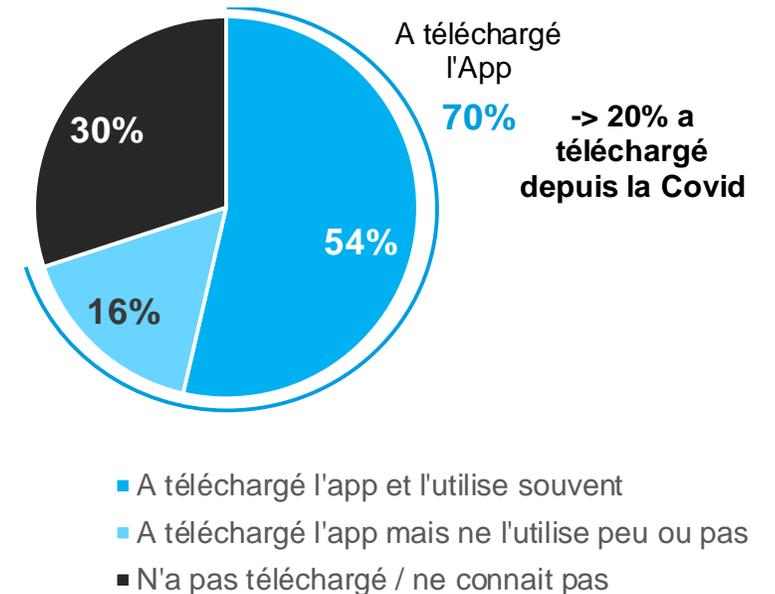


# Une accélération conjoncturelle de l'utilisation des canaux digitaux...

Direz-vous que vous avez utilisé davantage, autant, moins ou pas du tout chacun des canaux de contact de votre banque principale depuis les évènements liés à l'épidémie de Covid-19 ...

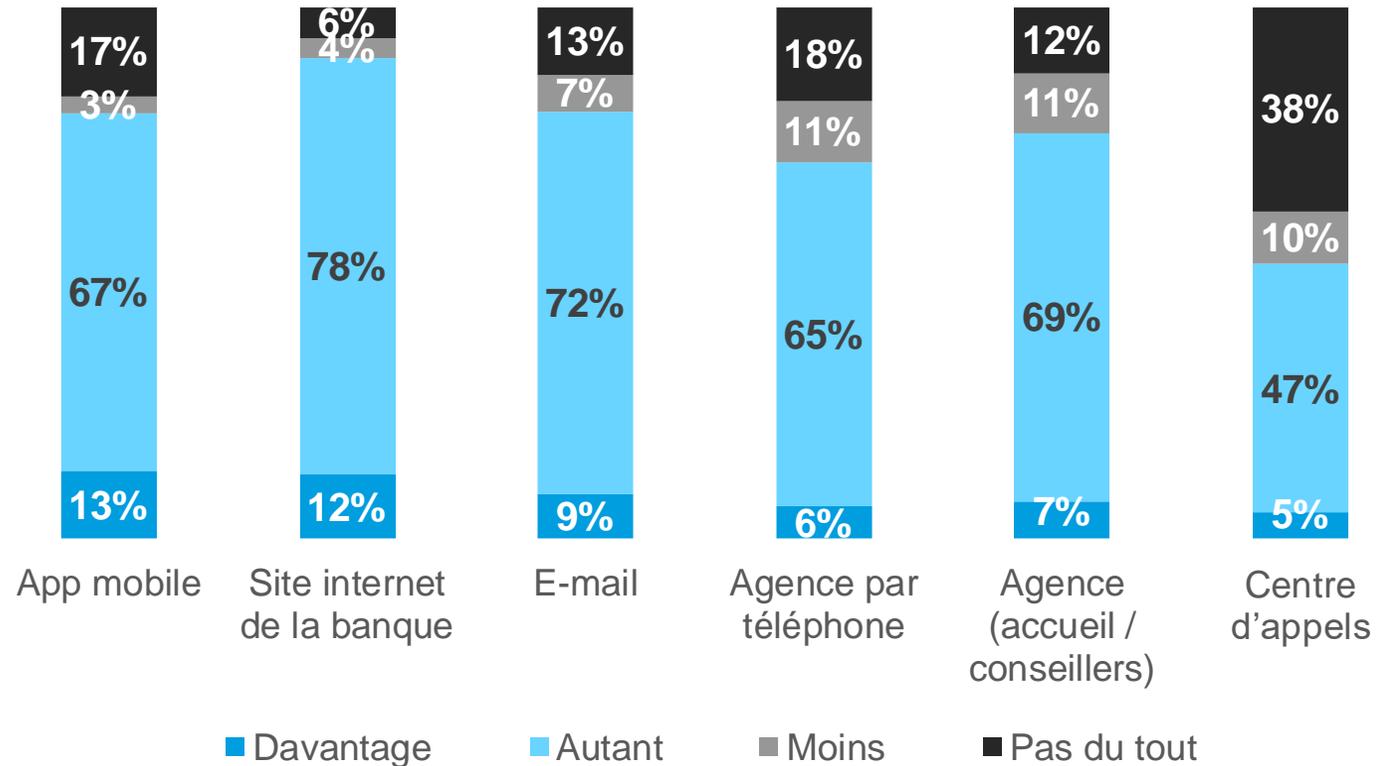


Avez-vous téléchargé sur votre téléphone mobile l'application bancaire de votre banque principale ?



## ...qui va devenir structurelle

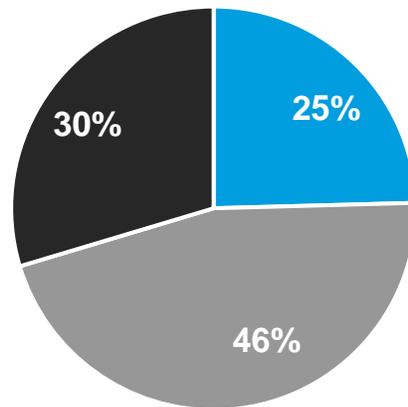
Pensez-vous qu'après l'épidémie de Covid-19 vous allez continuer à utiliser davantage, autant, moins ou plus du tout chacun de ces canaux de contact de votre banque principale...



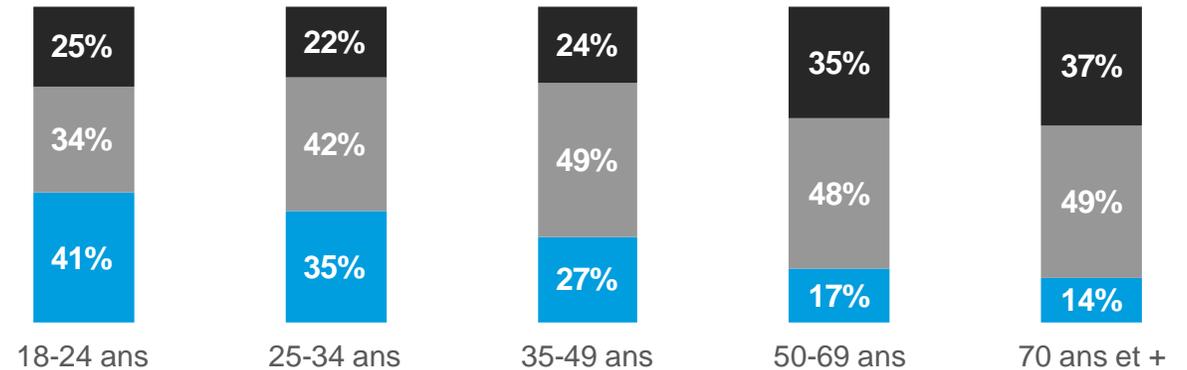
# Cela génère une crainte d'éloignement de certains clients

Les banques multiplient les outils numériques pour rendre plus autonomes leurs clients et leur permettre de réaliser plus facilement leurs opérations bancaires.

Diriez-vous que ces outils numériques bancaires permettent de renforcer ou de fragiliser la force des relations des clients avec leur banque ?



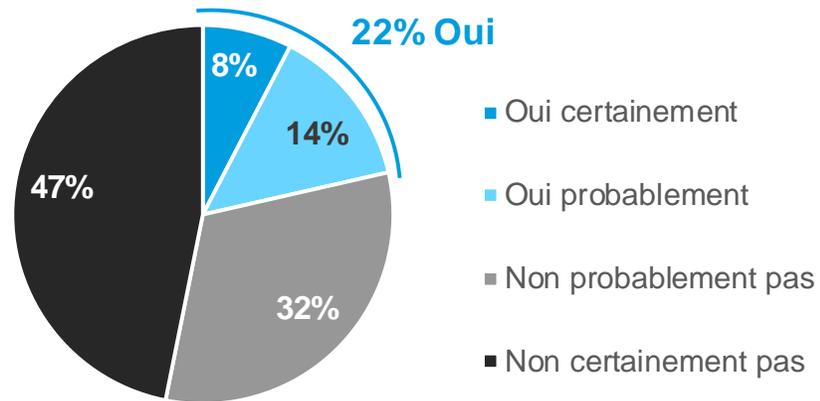
- Renforcer les relations
- Ni l'un ni l'autre
- Fragiliser les relations



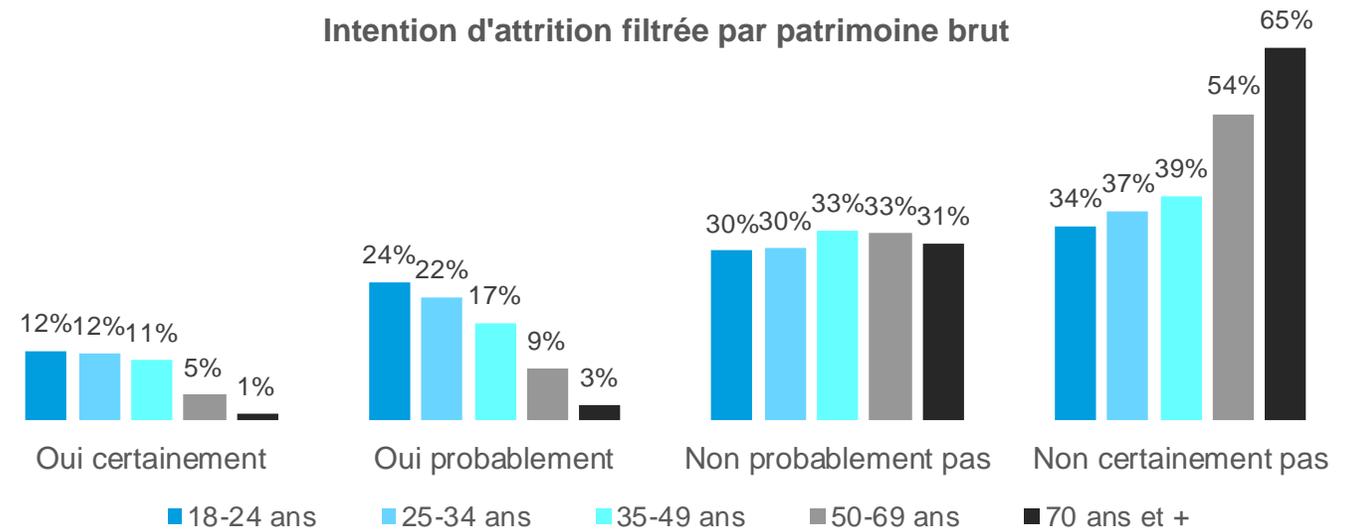
- Renforcer les relations
- Ni l'un ni l'autre
- Fragiliser les relations

# ...avec un attachement à la banque qui se délite

En 2021, avez-vous l'intention de changer de banque principale ?



Intention d'attrition filtrée par patrimoine brut



# SOMMAIRE



Un changement  
massif de  
comportement



Comment pouvez-vous  
développer les liens avec  
vos clients?



Le renforcement des  
contacts utiles



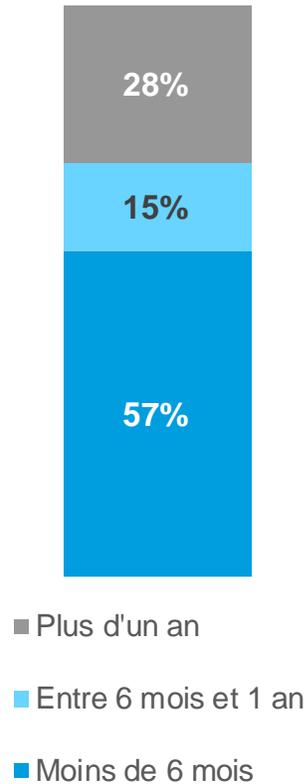
L'amélioration des  
parcours



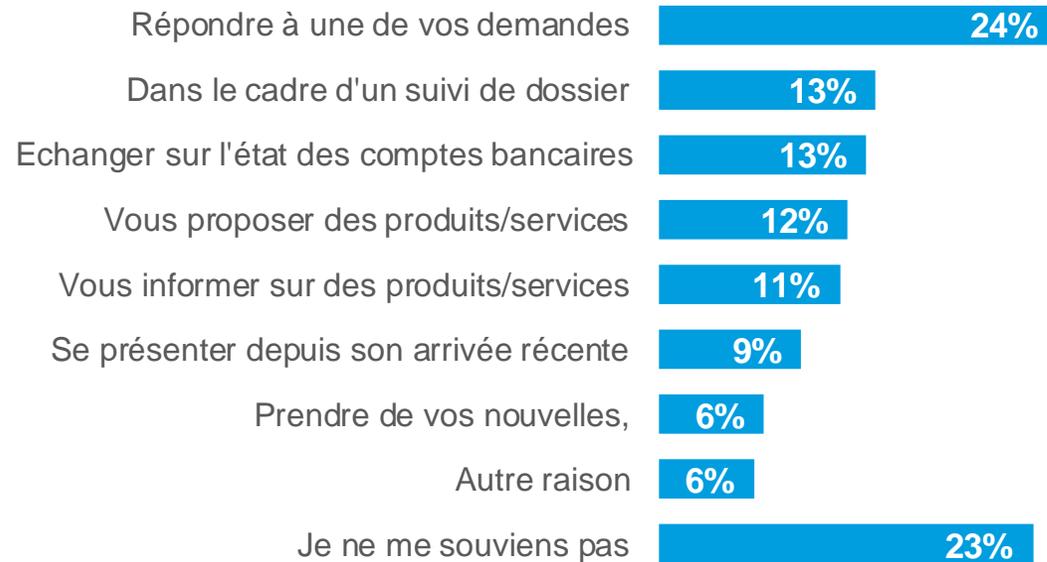
La banque  
"augmentée"

# Renforcer les contacts humains...

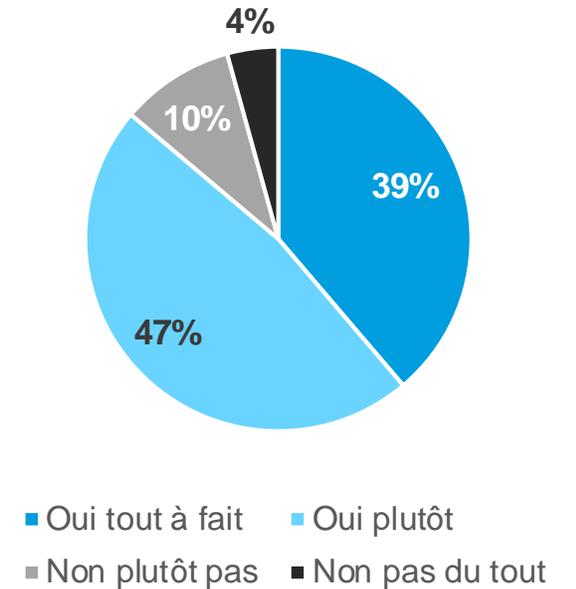
Quand avez-vous été contacté pour la dernière fois par votre conseiller ou une autre personne de votre banque principale ?



Vous souvenez-vous pour quelles raisons vous avez été contacté la dernière fois par votre conseiller ou une autre personne de votre banque principale ?

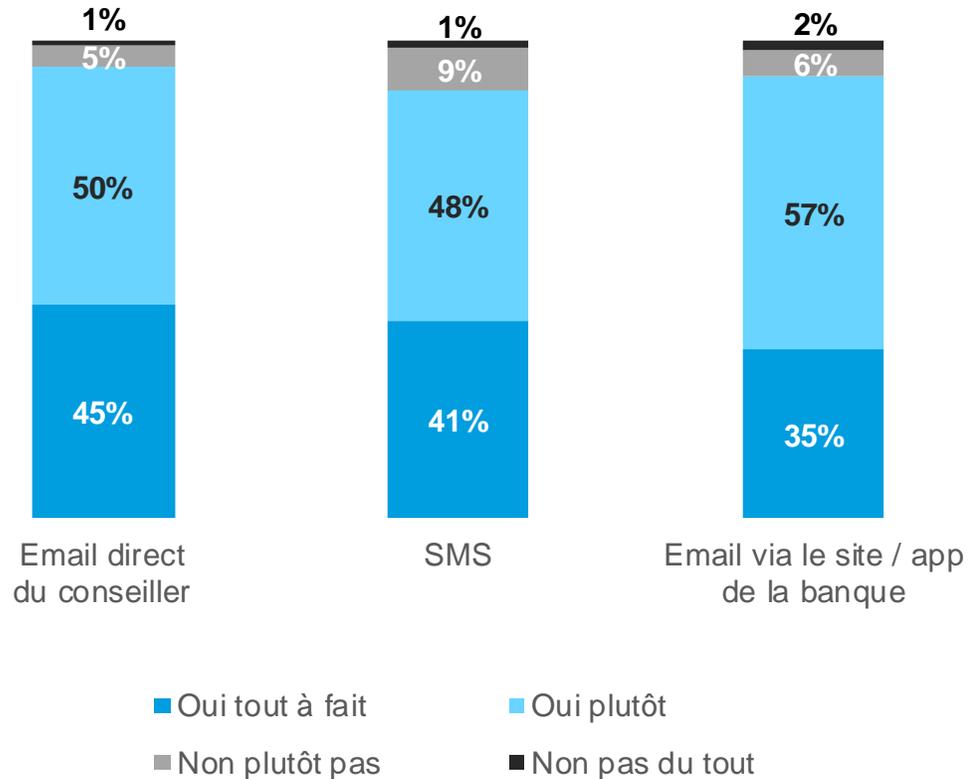


Avez-vous été satisfait(e) de ce dernier contact humain ?

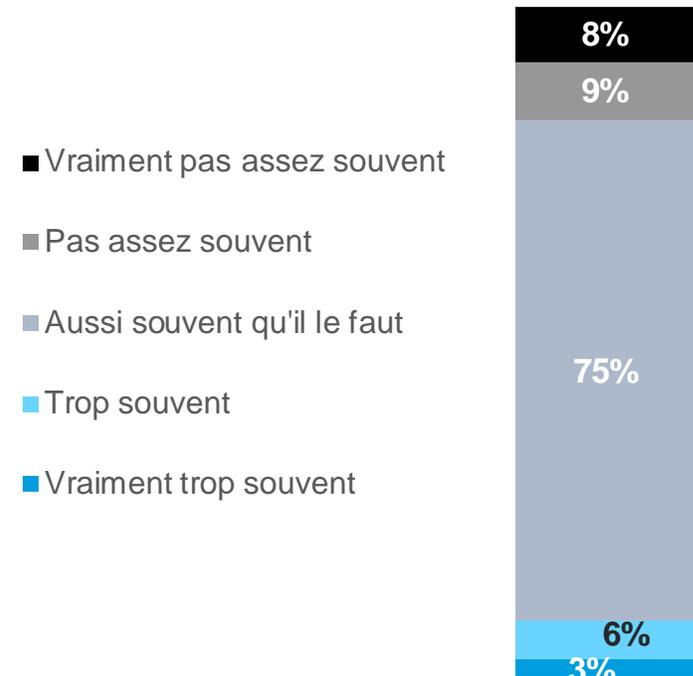


## ...et digitaux sans risque de saturation

Avez-vous apprécié d'être contacté par votre banque principale via le mode de contact digital suivant...



Si vous prenez en compte l'ensemble des canaux de contact (email, courrier, SMS, téléphone, rendez-vous physique), diriez-vous que votre banque principale vous contacte...



# SOMMAIRE



Un changement  
massif de  
comportement



Comment pouvez vous  
developper les liens avec  
vos clients?



Le renforcement des  
contacts utiles



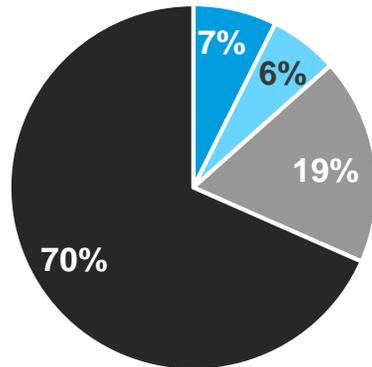
L'amélioration des  
parcours



La banque  
"augmentee"

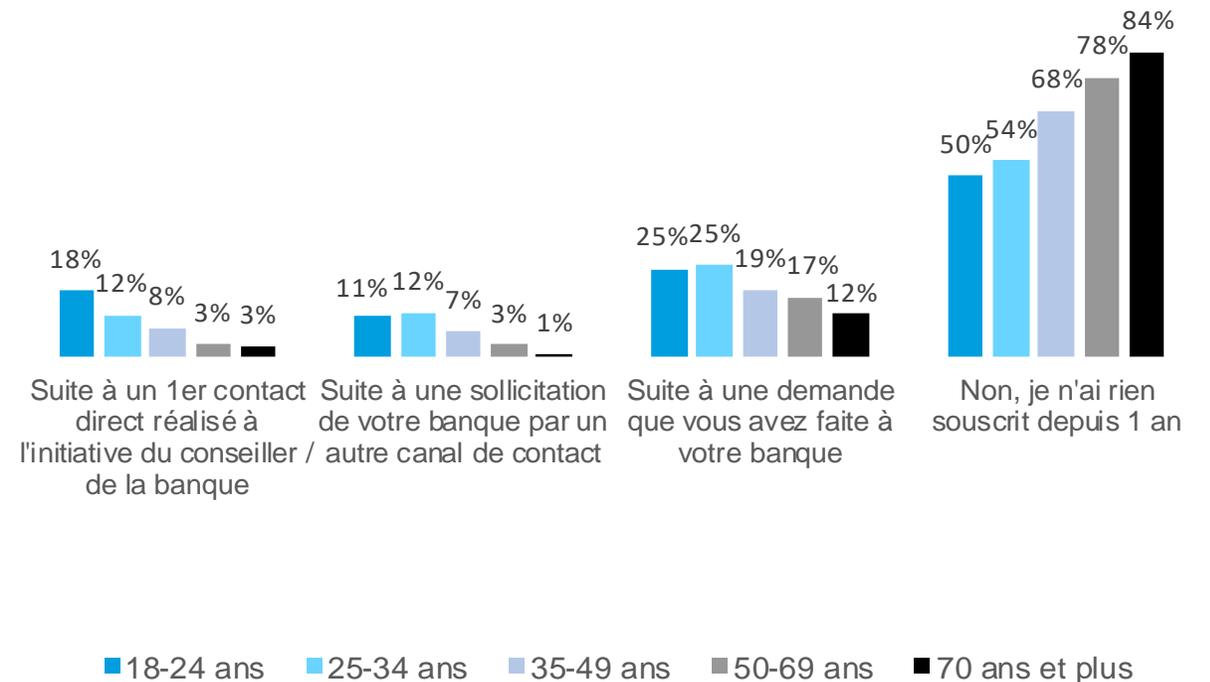
# Prendre en compte l'ensemble des parcours et adresser tous les clients

Depuis 1 an, avez-vous souscrit un crédit, une assurance, un produit d'épargne auprès de votre banque principale ?



- Suite à un premier contact direct réalisé à l'initiative du conseiller / quelqu'un de la banque
- Suite à une sollicitation de votre banque par un autre canal de contact (email, courrier, SMS.)
- Suite à une demande que vous avez faite à votre banque
- Non, je n'ai rien souscrit depuis 1 an

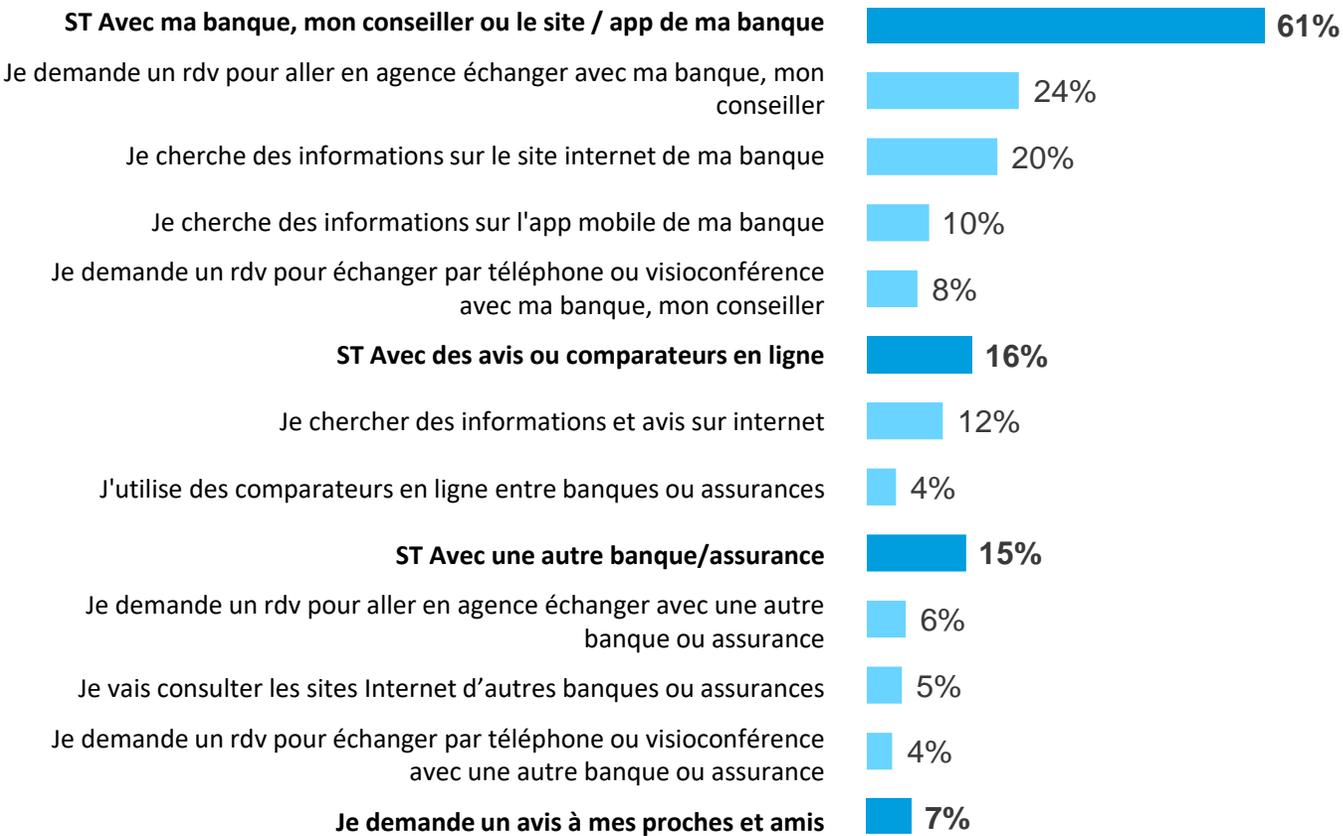
Origine des souscriptions par âge



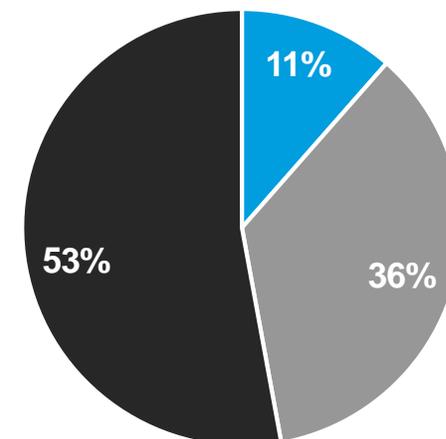
# Être présent dès l'origination du projet

Lorsque vous vous posez des questions sur un sujet lié à votre épargne, vos emprunts, vos assurances ou de nouveaux projets impliquant des enjeux financiers, quel mode d'information et canal d'information utilisez-vous en premier de préférence parmi les suivants ...

Pour une recherche liée à votre épargne, emprunts ou nouveaux projets impliquant des enjeux financiers, vous arrive-t-il de cliquer sur des bandeaux publicitaires vous donnant une information commerciale sur un produit ou service financier qui pourrait correspondre à votre recherche?

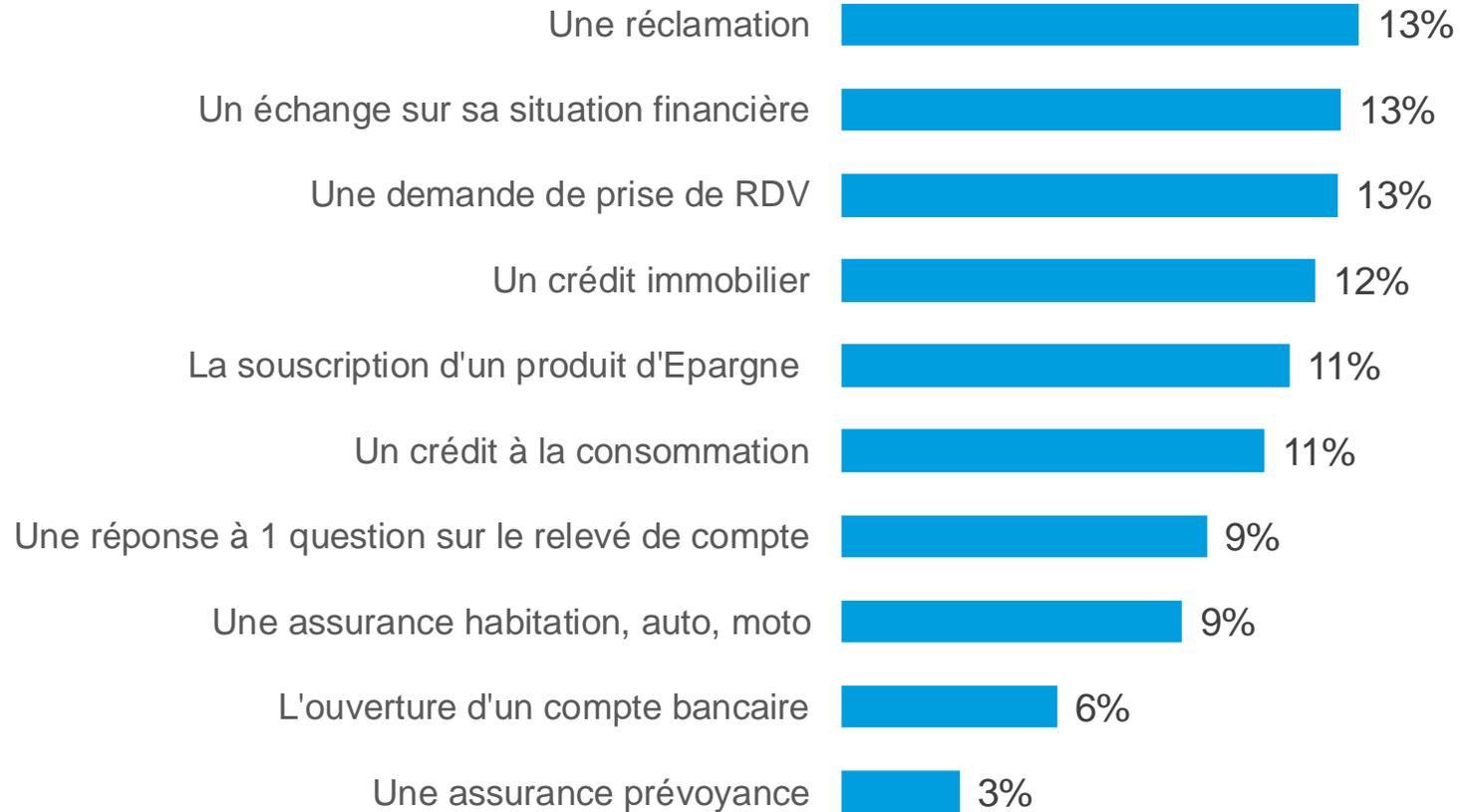


- Oui souvent
- Oui rarement
- Non jamais



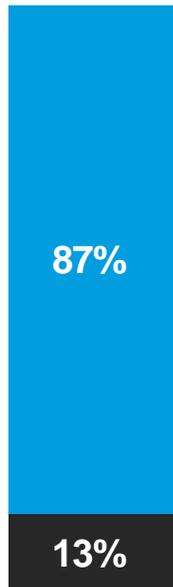
# Une forte diversité de demandes à traiter

Parlons de votre demande la plus récente (hors opération simple).  
Concernait-elle... ?



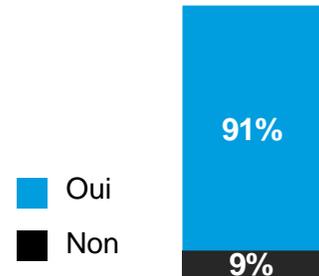
# Fluidifier et monitorer les parcours pour éviter les fuites

Lorsque vous avez contacté votre banque principale, a-t-on pris en compte votre demande du premier coup ?

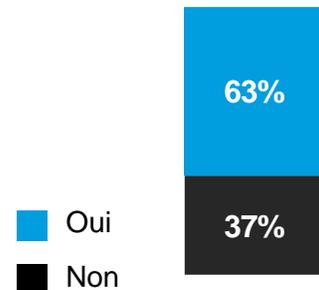


IARD : oui 93%  
 Réclamation : non 28%  
 Crédit immo : non : 17%

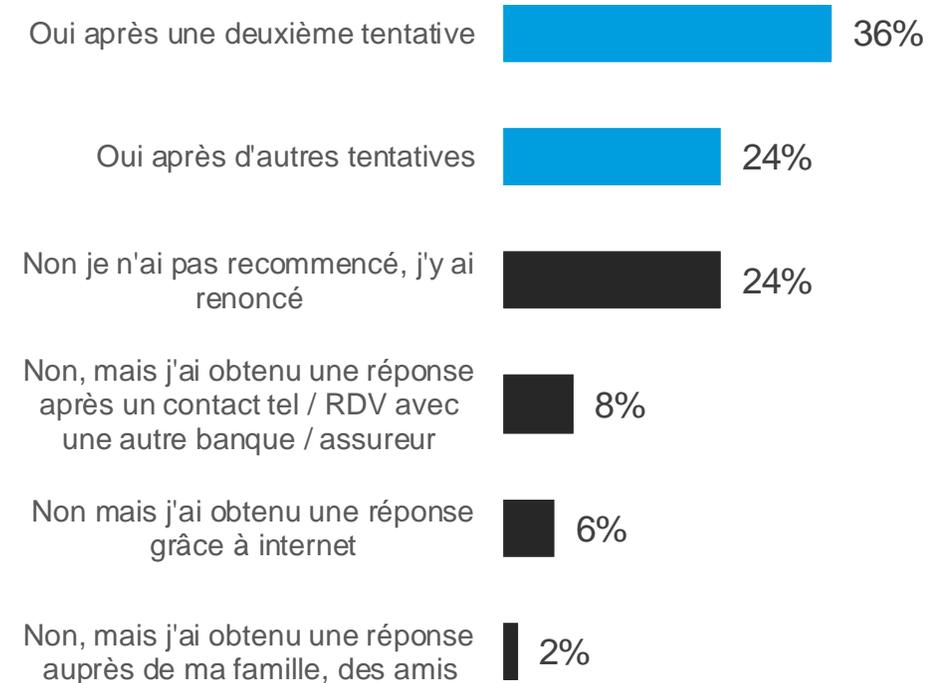
Avez-vous eu votre réponse du premier coup ?



Avez-vous essayé de contacter de nouveau votre banque principale ?



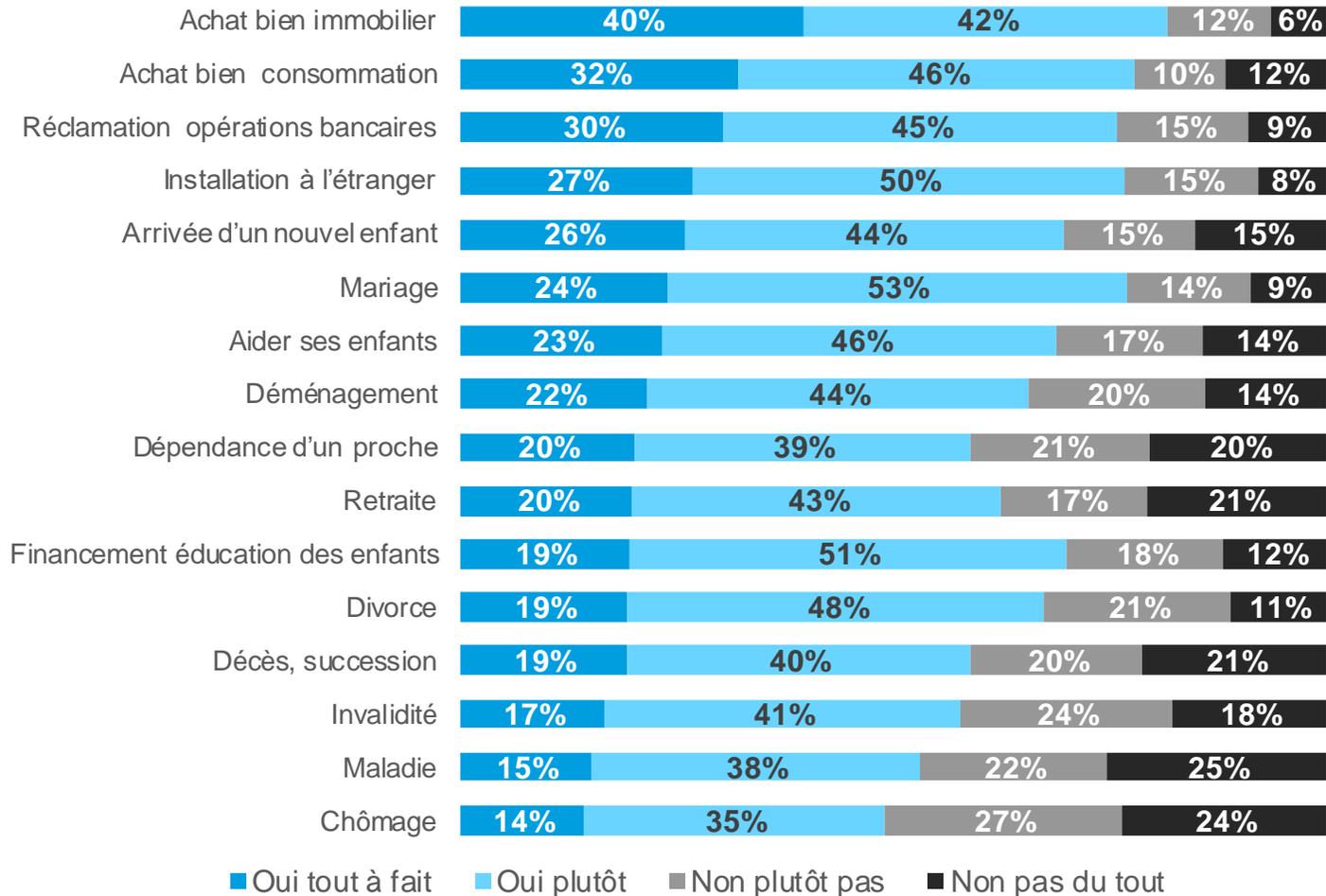
Avez-vous finalement pu avoir une réponse de votre banque principale ?



Au final **6,7%** des répondants ayant fait une opération auprès de leur banque principale n'ont pas eu de réponse de leur banque. *Hors opération simple*

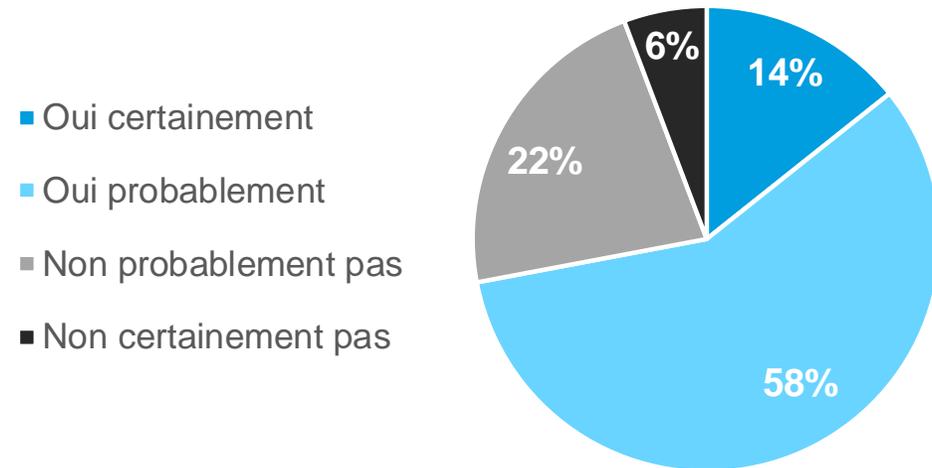
# Les moments de vie, juge de paix de la relation client

Pour chacun de ces événements, avez-vous eu le sentiment que votre banque principale vous a suffisamment accompagné(e) ?



# Le traitement de l'information client disponible reste à optimiser

Pensez-vous que votre banque principale utilise pleinement l'ensemble des informations personnelles (situation familiale, professionnelle, évènements.) que vous lui avez fourni pour vous proposer les produits et services les plus adaptés à vos besoins ?



# SOMMAIRE



Un changement  
massif de  
comportement



Comment pouvez vous  
développer les liens avec  
vos clients?



Le renforcement des  
des contacts utiles



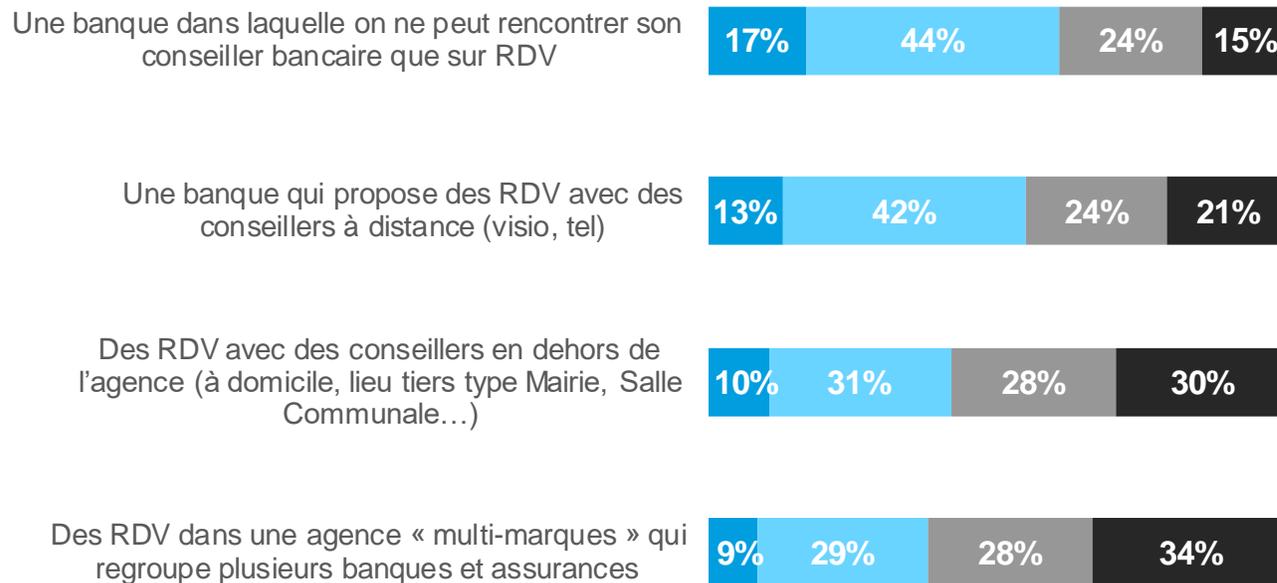
L'amélioration des  
parcours



La banque  
"augmentée"

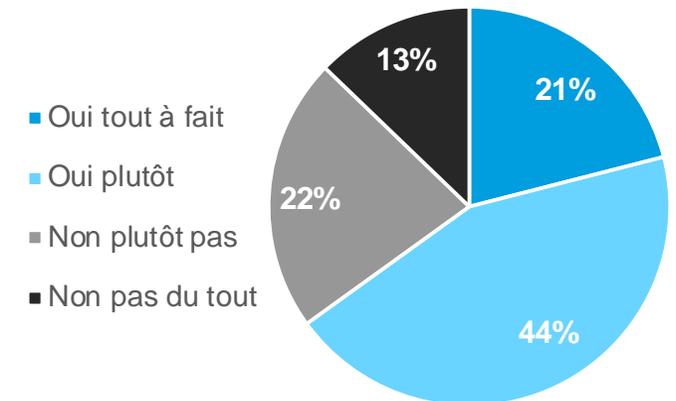
# De nouvelles organisations des rendez-vous pour plus d'efficacité et de transparence

Seriez-vous intéressé par les modes de fonctionnement suivants de rendez-vous afin d'améliorer l'efficacité de vos relations avec les conseillers bancaires ?



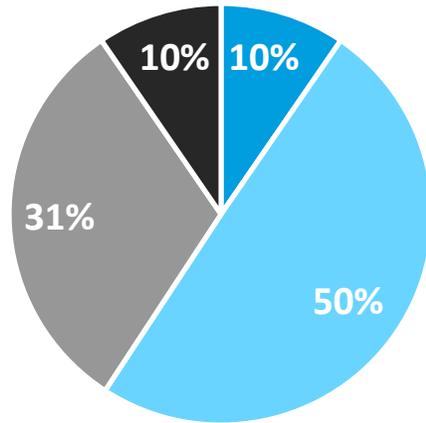
■ Oui tout à fait ■ Oui plutôt ■ Non Plutôt pas ■ Non pas du tout

A la suite d'un rendez-vous avec un conseiller (en face-à-face, tel), est-ce que vous souhaiteriez qu'il vous envoie dans la journée un compte-rendu de votre entretien ?



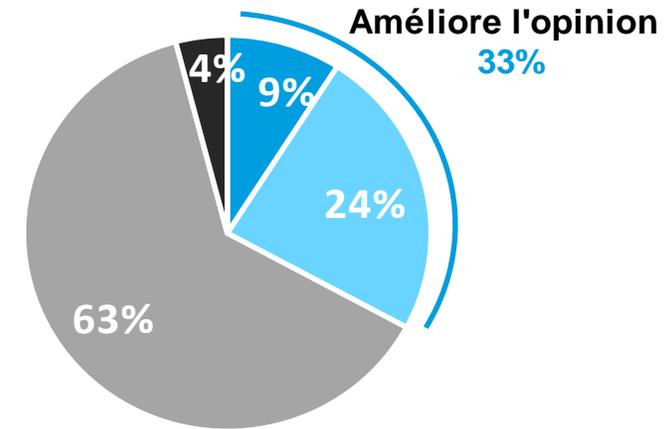
# La RSE comme facteur de différenciation

Diriez-vous que cet engagement RSE des banques est réel et concret ?



- Oui certainement
- Oui probablement
- Non probablement pas
- Non certainement pas

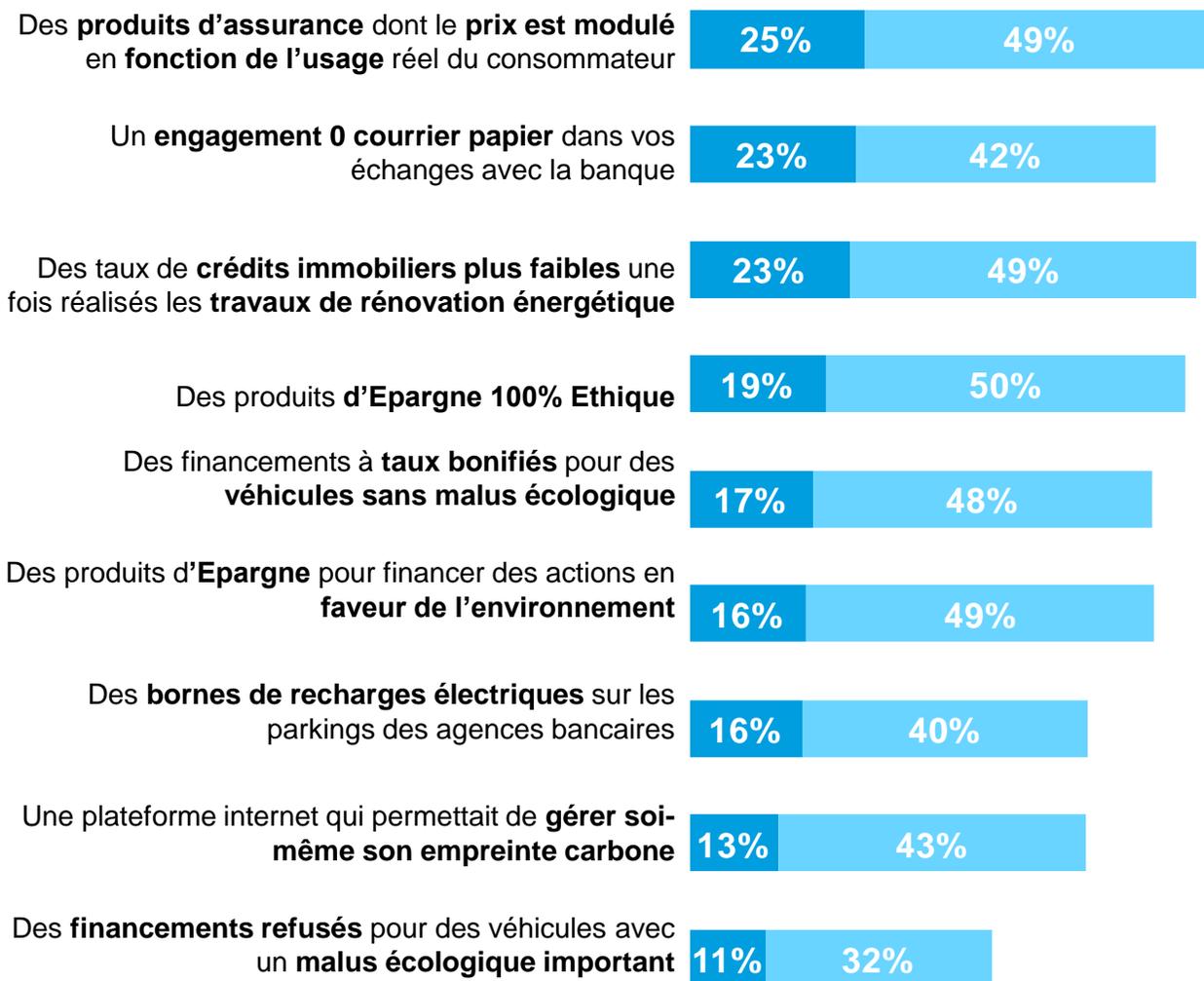
Le fait que votre banque principale applique cette politique RSE, améliore, dégrade ou ne change rien à l'opinion que vous avez envers elle ?



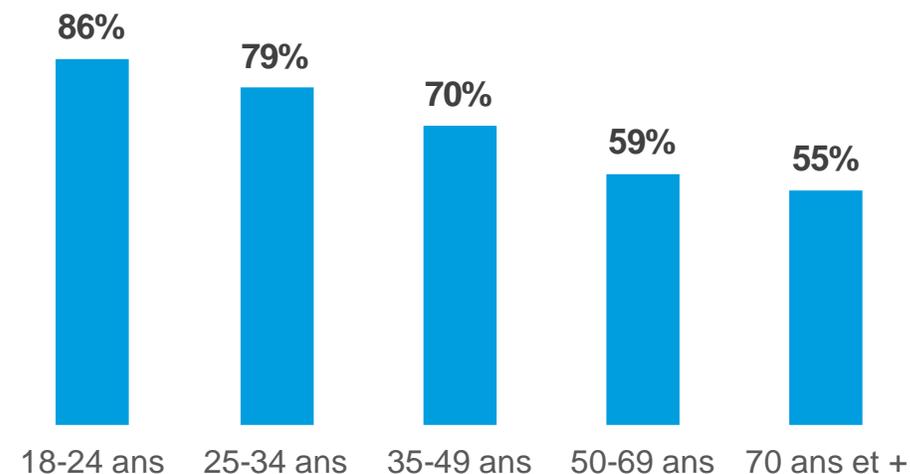
- Améliore beaucoup l'opinion que vous avez de votre banque principale
- Améliore un peu l'opinion que vous avez de votre banque principale
- Ne change rien à l'opinion que vous avez de votre banque principale
- Dégrade l'opinion que vous avez de votre banque principale

# Une appétence pour les offres RSE

Seriez-vous intéressé par les services suivants ?



Intérêt pour au moins 1 service (par âge)



■ Oui certainement ■ Oui probablement

# De nouveaux services pour la banque facilitatrice et augmentée

Seriez-vous intéressé par les services suivants pouvant être proposé par votre banque à l'avenir ?

Trouveriez-vous légitime que votre agence bancaire puisse vous mettre en relation ou vous conseiller... ?

## Assistant administratif

(aide déclarations fiscales, rédaction courriers administratifs, renouvellement passeports / carte d'identité, paiement factures)



## Home planner

(aide à la recherche immobilière, conseils immobiliers, aide diagnostic immobilier, conseils travaux, assurances, financement)



## Security Planner

(diagnostic sécurité domicile, conseils équipements, assurances et financement)



## Services de Billetterie

(sélection et réservation de spectacles/événements, gestion abonnements, organisation transports et déplacements)



## Coach Emploi

(aide sur définition du projet professionnel, besoins de formation, aide recherche, soutiens financiers)



## Services de conciergerie

(recherche baby-sitter, plombier, pressing, papiers administratifs, billets de transport.)



## Globe-trotter planner

(prévisions de dépenses, guide des étapes, conseils d'hébergements, assurances et assistance, financement.)



## Baby planner

(prévisions de dépenses, aide à domicile, financement.)



■ Oui certainement ■ Oui probablement

un avocat



un notaire



des organismes sociaux



un agriculteur circuit court



un agent immobilier



un artisan



un fournisseur d'énergie



un opérateur téléphonique



une crèche



■ Oui certainement ■ Oui probablement