COMMUNIQUÉ DE PRESSE
20 octobre 2021

Etude 2021 sur la digitalisation de la relation client dans la banque de détail en Suisse : les banques universelles reprennent le leadership

Colombus Consulting publie pour la quatrième année consécutive son étude sur la digitalisation de la relation client dans le secteur de la banque de détail en Suisse. Le cabinet de conseil observe cette année que les banques universelles reprennent le leadership en terme de digitalisation et occupent 4 des 5 premières places du classement 2021.

- UBS (1er) et PostFinance (2ème) confirment leur position en tête de classement, Raiffeisen (3ème) gagne une place, Credit Suisse (4ème) en gagne deux, tandis que Revolut (5ème) en perd deux,
- L'univers des applications mobiles concentre les efforts d'acquisition et de fidélisation du client,
- La digitalisation de la relation client est dictée par la digitalisation de l'univers de la finance dans son ensemble

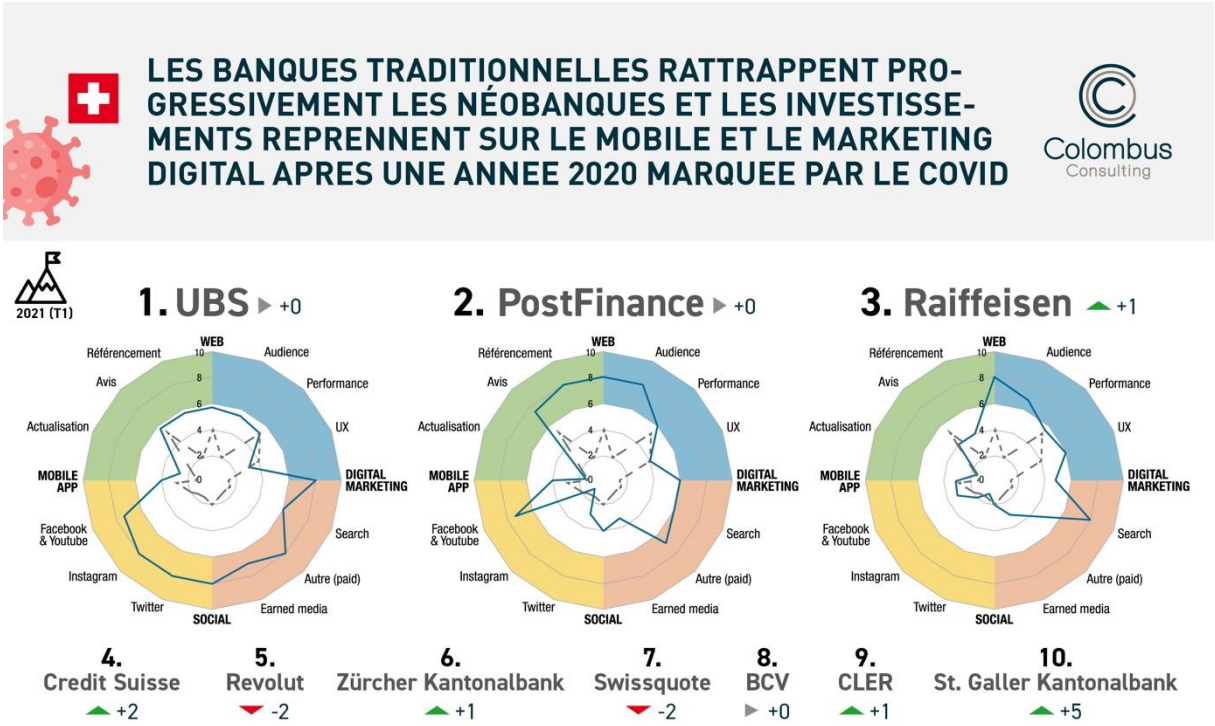
Concurrence accrue dans le paysage bancaire avec l'essor des néo-banques suisses
Cette étude montre que la course à la digitalisation et aux parts de marchés prend toujours plus d'importance dans l'univers digital. Les néo-banques proposent des prix très attractifs, une simplicité d'utilisation et des services innovants avec une stratégie de « plateformisation ». Les banques traditionnelles s'engagent soit en lançant leur propre banque digitale (Crédit Suisse avec CSX); soit en investissant massivement dans leur digitalisation (UBS) ou bien encore en s'alliant avec un acteur digital du marché (alliance de PostFinance avec Swissquote). Au de-là du prix attractif, les néo-banques apportent la simplification et l'innovation : Yuh propose de partager ses revenus avec ses clients sur la base d'un token appelé Swissquoin qui augmente chaque mois ; Revolut propose une assurance voyage qui s'ajuste aux besoins et à la durée du séjour.

L'univers mobile comme nouvel espace de compétition pour acquérir et fidéliser le client
Revolut reste certes en tête du classement 2021 des applications mobiles grâce à sa prédominance sur toutes les dimensions analysées, mais l'arrivée d'UBS et Crédit Suisse dans les cinq premiers du classement tend à montrer que les banques universelles rattrapent rapidement leur retard. Néanmoins, les néo-banques. possèdent un net avantage : leur architecture ouverte de type plateforme leur permet d'enrichir plus rapidement leur palette de fonctionnalités et de services, soit par des développements internes, soit par partenariats avec des fintechs. La simplicité et l'aisance d'utilisation, de l'on-boarding aux transactions courantes, la richesse des services au travers de nombreuses mises à jour sans oublier la dimension de sécurité, constitueront les éléments déterminants du succès des application mobiles de demain.

Nouveau paradigme de la finance digitale avec un environnement gamifié
La digitalisation du monde financier ne se limite pas à la digitalisation des processus régissant la relation client, elle offre un nouveau contexte dans lequel gagner, économiser et dépenser de l'argent se trouvent redéfinis dans un environnement gamifié. L'avènement des crypto-monnaies et leur accessibilité font entrer une grande majorité des clients dans l'ère de la finance digitale. L'argent y est perçu comme un système de points qui peut croître ou décroître selon les investissements consentis. Dans ce nouvel environnement, le client a un désir accru de gagner mais aussi d'en apprendre toujours sur les mécanismes financiers afin d'optimiser ses gains. L'innovation digitale conduite sur les marchés pionniers nord-américains et asiatiques peut également inspirer les banques suisses : Acorns arrondit la somme des achats et les investit dans un portefeuille d'investissement, Qapital analyse les comportements d'achat et d'investissements afin de bien économiser ou enfin l'application de Bank of America qui propose du contenu éducationnel.

Index Digital : La performance digitale globale du secteur

Nous présentons ici le classement global issu de l'Index digital Colombus Consulting, mesurant la performance digitale à 360° de la banque de détail selon 50 indicateurs (web, mobile, marketing et social). Les résultats montrent des situations très différentes entre les acteurs.



WEB

1. PostFinance
2. Raiffeisen
3. UBS

23,3 mio ▲ +10,5%
Audience mensuelle (visites) pour l'ensemble des acteurs

5'38 min ▲ +27,5%
Moyenne du temps passé sur les sites web des banques par les visiteurs

3'06 sec ▼ -57%
Temps de chargement moyen des pages des sites web

APP

1. Revolut
2. PostFinance
3. UBS

162 ▼ -16%
Nombre maximal de mises à jour réalisées sur 12 mois, tout store confondu, pour une banque

+28 ▼ -4pts
NPS (Net Promoter Score) moyen pour les app mobiles des banques analysées

55% ▲ +1pts
Des acteurs ont une note supérieure à 4 sur 5 dans le store (iOS et Android)

MARKETING

1. UBS
2. Credit Suisse
3. PostFinance

27% ▲ +7pts
Des visites proviennent de la recherche (organique ou payante) - Google, Bing, Yahoo...

42 mio CHF ▲ +37%
Budget marketing digital annuel estimé

325 ▲ +100%
Nombre de mentions mensuelles pour une seule entreprise (earned média)

SOCIAL

1. UBS
2. PostFinance
3. Zürcher Kantonalbank

910k ▲ +24,5%
Abonnés sur l'ensemble des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram et YouTube)

33k ▼ -10%
Engagements mensuels sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram et YouTube)

94k ▲ +27%
Nombre d'abonnés Instagram pour les banques analysées

Etude menée au premier semestre 2021

© 2021 www.colombus-consulting.com

Méthodologie

Nous avons construit cette étude à partir de mesures réalisées de mars à mai 2021 et sur un panel de 30 acteurs majeurs du secteur de la banque de détail.

BANQUES DE DETAIL		
Aargauische Kantonalbank	Credit Suisse	Revolut
Banque Cantonale de Fribourg	Fea Money	Schwyzer Kantonalbank
Banque Cantonale de Genève	Flowbank	St Galler Kantonalbank
Banque Cantonale du Valais	Graubündner Kantonalbank	Swissquote
Banque Cantonale Vaudoise	Luzerner Kantonalbank	Thurgauer Kantonalbank
Banque Migros	N26	UBS
Basler Kantonalbank	Neon	Valiant
Berner Kantonalbank	Neue aargauer bank	Yapeal
CA Next Bank	PostFinance	Yuh
Cler	Raiffeisen	Zürich Kantonalbank

Nous proposons un index digital pour mesurer la présence et la performance digitale à 360° des opérateurs selon 50 indicateurs :

- **Site Web** : audience, performance (rebond, temps de visite et chargement), Expérience client (design, contenus et fonctions)
- **App mobiles** : actualisation, commentaires et notes, NPS (Net Promoter Score), référencement dans les stores
- **Marketing digital** : référencement, display, email, réseaux sociaux, partenaires et earned média
- **Réseaux sociaux** : Facebook, Youtube, Twitter, Instagram

Solutions utilisées :
Nous avons utilisé différents outils de collecte du marché, et avons retravaillé l'ensemble des données sous forme d'index permettant un benchmark simple et visuel du secteur. Les solutions choisies sont : **Talkwalker, Decodeapps, Alexa, Similar Web, Semrush, Built with, Google**

Etude complète disponible en téléchargement ou sur demande auprès du service de presse.

A propos de Colombus Consulting
Partenaire des organisations impliquées dans des changements majeurs, Colombus Consulting a l'ambition de réconcilier les intérêts économiques et humains des projets de transformation. Colombus est présent en Suisse et en France, avec près de 200 consultants. L'offre s'articule autour de 4 axes : Stratégie et innovation, Valeur client, Expérience employé, Modèle opérationnel.

Colombus Consulting
Route de Crassier 7 – 1262 Nyon
Banhofstrasse 100 – 8001 Zurich
www.colombus-consulting.com

Contact presse : Voxia Communication – Hélène Kofman – helene.kofman@voxia.ch – 022 591 22 73