

Les conversations en ligne des clients révèlent que 'Tout reste à jouer' dans la bataille entre les banques en place et les banques challengers, c'est ce qu'affirme un rapport de l'Economist Intelligence Unit réalisé pour Temenos

Temenos (SIX : TEMN), l'éditeur de logiciels bancaires, a publié aujourd'hui un nouveau rapport de l'Economist Intelligence Unit (EIU) basé sur une analyse de plus de 10 millions de conversations en ligne dans des forums publics traitant de finances personnelles. Intitulé "[Customer experience: learning from online personal finance conversations](#)" (Expérience client : apprendre des conversations en ligne sur les finances personnelles), le rapport révèle les forces et les faiblesses des banques traditionnelles et des banques challengers quant à leur capacité à répondre aux besoins des clients. Le rapport établit que les banques challengers sont fortement associées à l'autonomisation financière, mais aussi qu'elles sont deux fois plus susceptibles d'être associées aux questions de sécurité et de confidentialité que les banques traditionnelles.

Selon le rapport de l'EIU, les banques et services d'investissement donnant la priorité au numérique, ayant le statut de start-up, sont arrivés sur le marché en promettant une expérience client supérieure et des services innovants comme des applis de gestion de budget et des outils d'investissement automatisés à bas coût. Mais les banques traditionnelles continuent de bénéficier de la confiance, de la fiabilité et d'une gamme plus étendue de services. Et, de plus en plus, encouragées par les nouveaux acteurs issus du digital, elles investissent massivement dans leurs capacités numériques. Dans une précédente [enquête mondiale de l'EIU](#), un tiers (32 %) des dirigeants du secteur bancaire ont déclaré que l'amélioration de l'expérience et de l'engagement client constituait la principale priorité stratégique de leur banque.

Max Chuard, PDG de Temenos, a affirmé : « Le nouveau rapport, qui analyse les conversations en ligne, révèle que, dans la bataille pour les consommateurs, les banques en place et les banques challengers devront satisfaire les demandes des clients en matière d'autonomisation financière, d'expérience numérique améliorée, ainsi que de sûreté et de sécurité. Nous considérons les technologies numériques comme une occasion unique de fournir des expériences client satisfaisantes et sécurisées et de générer de la croissance pour les banques. Avec la technologie Cloud et d'IA avancée de Temenos, nous accompagnons plus de 3 000 banques, nous aidons les banques challengers à se développer rapidement et les banques en place à innover et à créer les expériences hyperpersonnalisées que les clients recherchent. Avec notre architecture technologique ouverte, basée sur des microservices, nous permettons aux banques de repenser leurs modèles commerciaux et de créer des places de marché efficaces pour apporter une réelle valeur à leurs clients. Le pouvoir transformateur de la technologie Cloud et d'IA donne aux banques

de bonnes chances dans la campagne pour les relations client, mais le temps est compté. »

L'analyse a trouvé que 13,7 % des conversations au sujet des banques challengers incluaient des associations avec des préoccupations à propos de la sûreté, de la sécurité ou de la confidentialité, contre seulement 6,7 % pour celles portant sur les banques traditionnelles. Les discussions concernant les "investissements" ont vu leur fréquence augmenter depuis 2015, et l'analyse montre que 14,4 % des conversations évoquant les banques challengers incluent des associations avec les capacités d'autonomisation financière comme le suivi et la budgétisation, contre seulement 2 % pour celles parlant des banques traditionnelles.

Mais, alors que de nombreux consommateurs se tournent vers des plateformes fintech disruptives pour bénéficier d'outils et de services enrichis pour soutenir leurs finances personnelles, les banques traditionnelles restent très associées aux avantages et aux programmes de fidélité, qui sont l'un des sujets les plus discutés globalement. Un quart (24,9 %) des conversations au sujet des banques traditionnelles étaient liées aux cartes de crédit ou aux programmes de récompenses, contre seulement 2,4 % pour les conversations concernant les banques challengers.

Le rapport indique également que le domaine des "services financiers" est bien plus vaste qu'auparavant, l'open banking permettant à des tierces parties de concevoir des produits financiers innovants et d'aider les clients dans de nombreux aspects de leur vie financière. Cela pourrait amener les fintechs à devenir omniprésentes dans des domaines allant bien au-delà des services bancaires de base. L'analyse montre que les banques en place et les banques challengers sont associées à seulement 18 % des discussions sur les finances personnelles, le reste couvrant tous les sujets allant du divorce au désir d'achat d'une voiture.

Jason Bates, cofondateur des banques Monzo et Starling basées sur des applications, ainsi que 11:FS, un cabinet-conseil pour les fintechs, expliquent dans le rapport : « Les innovateurs sont ceux qui comprennent les "brutales réalités" de la vie quotidienne des clients. Nous ne demandons jamais aux clients ce qu'ils voudraient que l'on construise pour eux ; en effet, ils sont experts pour parler de leurs problèmes et de leur expérience, mais pas du développement de produits. Notre approche de la création de nouveaux services numériques consiste à parler aux clients des problèmes qu'ils rencontrent dans leur vie quotidienne, puis à étudier comment nous pouvons les résoudre. »

Méthodologie du rapport

Afin de mieux comprendre les préférences des clients en matière de services de banque de détail, l'EIU a développé un modèle de traitement utilisant le langage naturel pour analyser plus de 10 millions de conversations en ligne en anglais parlant de finance et de banque, issues de forums sur les finances personnelles en anglais sur Reddit. Cette analyse a complété les résultats du sondage de l'EIU mené plus tôt cette année auprès de plus de 300 dirigeants de banques à l'échelle mondiale.

- Fin -

À propos de l'Economist Intelligence Unit

L'Economist Intelligence Unit est le leader mondial de l'intelligence décisionnelle. Il s'agit de la

division B2B de The Economist Group, qui publie le journal The Economist. L'Economist Intelligence Unit aide les dirigeants à prendre de meilleures décisions en fournissant des analyses fiables, impartiales et opportunes sur les stratégies commerciales et les tendances de marché à l'échelle mondiale. Pour tout complément d'information, rendez-vous sur www.eiu.com ou www.twitter.com/theeiu.

À propos de Temenos

Temenos AG (SIX : TEMN) est le leader mondial des logiciels bancaires. Plus de 3 000 banques à travers le monde, dont 41 des 50 plus grandes banques, font confiance à Temenos pour le traitement des transactions quotidiennes et des interactions clients de plus de 500 millions de clients des banques. Temenos propose des logiciels d'administration de fonds, pour les paiements, pour les services bancaires de base et de front office natifs sur le Cloud, ne dépendant pas d'un Cloud particulier et fondés sur l'IA qui permettent aux banques d'offrir des expériences client omnicanal harmonieuses et de parvenir à l'excellence opérationnelle.

Les logiciels de Temenos ont prouvé qu'il permettaient à ses clients les plus performants d'atteindre des ratios coûts-revenus de 26,8 %, la moitié de la moyenne du secteur, et un rendement des capitaux propres de 29 %, trois fois la moyenne du secteur. Ces clients investissent par ailleurs 51 % de leur budget informatique dans la croissance et l'innovation plutôt que dans la maintenance, soit le double de la moyenne du secteur, prouvant ainsi que les investissements informatiques des banques apportent une valeur ajoutée tangible à leur entreprise.

Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter www.temenos.com.

Le texte du communiqué issu d'une traduction ne doit d'aucune manière être considéré comme officiel. La seule version du communiqué qui fasse foi est celle du communiqué dans sa langue d'origine. La traduction devra toujours être confrontée au texte source, qui fera jurisprudence.



Consultez la version source sur [businesswire.com](https://www.businesswire.com) :
<https://www.businesswire.com/news/home/20201112005068/fr/>