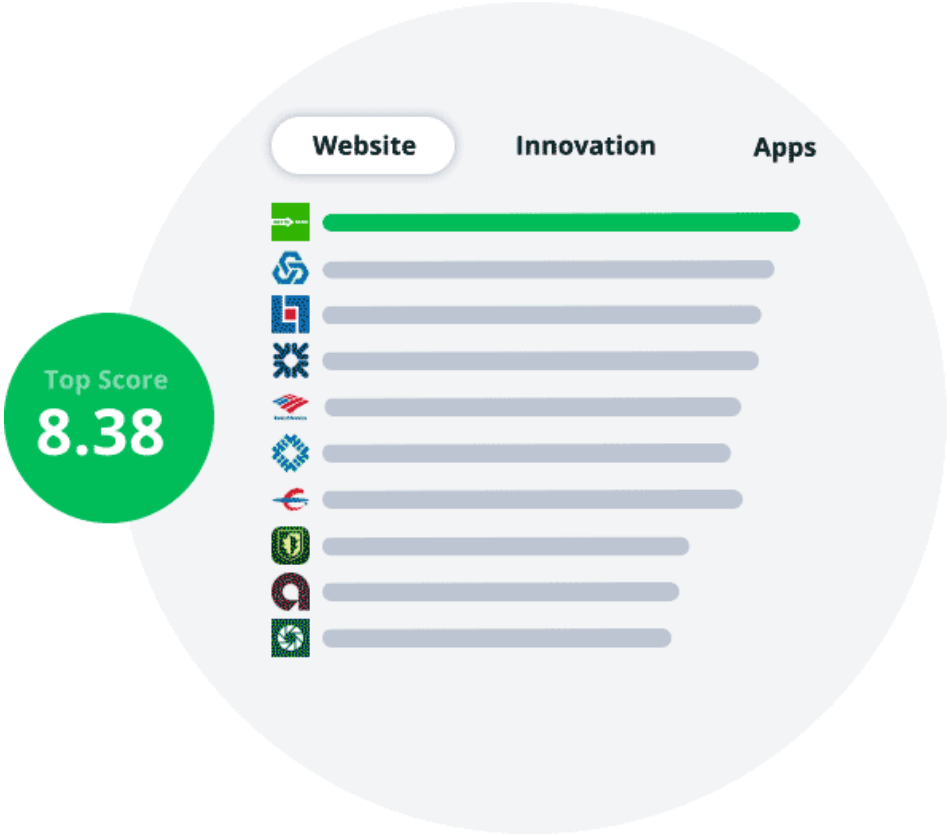
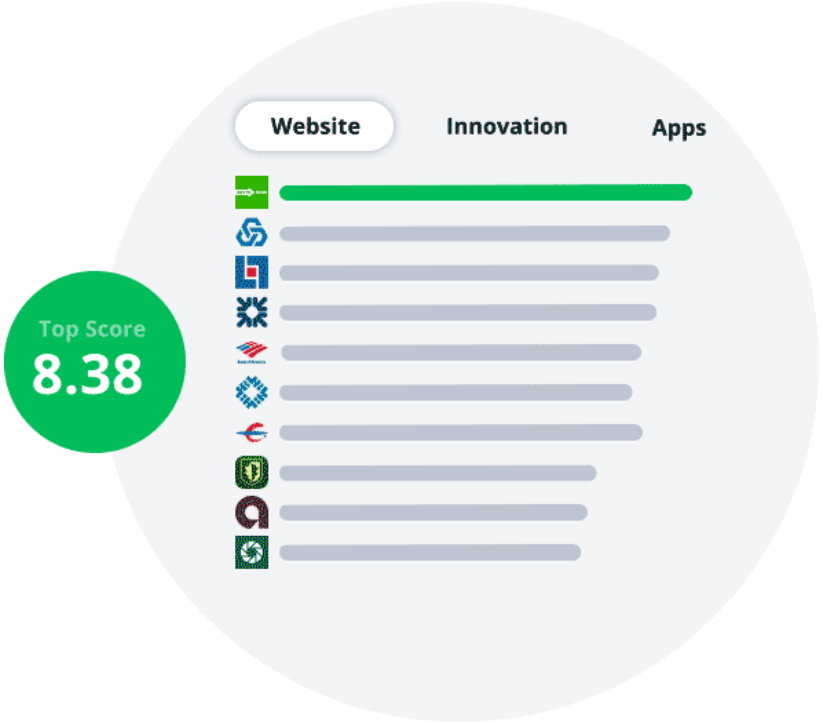
Finnoconsult

Finnoscore 2022

Le comparateur indépendant des banques pour l'Europe et l'Amérique du Nord.



Novembre 2021 / finnoscore.finnoconsult.at



1 Avant-propos et résumé analytique

2 Méthode de l’étude

3 Résultats internationaux

4 Optimisation avec le Finnoscore

5 À propos de Finnoconsult

Avant-propos et résumé analytique

Chris Berger
Co-fondateur & CEO

Finnoconsult

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 ?

50 à 85 millions de clients passeront à des néo-banques dans les prochaines années*. L'arsenal de possibilités pour renverser cette tendance est limité, même pour les grands établissements bancaires.

Rester immobile n'est pas une option, et agir à tort et à travers n'en est certainement pas une non plus. Pour vous aider à trouver la bonne voie, nous élaborons chaque année une étude sur le degré de maturité numérique de plus de 220 banques en Europe et en Amérique du Nord.

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. Nous vous montrons ainsi comment vous pouvez améliorer votre relation avec vos clients existants et acquérir de nouveaux clients.

Les résultats principaux de l'étude Finnoscore 2022 :

Le Finnoscore de cette année révèle avant tout que même les néo-banques établies ont de plus en plus de mal à rester à la fois simples et attrayantes lorsqu'il s'agit de trouver de nouvelles sources de revenu.

Le meilleur exemple cette année est N26 en Allemagne : il y a 12 mois de cela, la banque était encore leader du secteur de l'analyse. Elle est maintenant tombée à la 17e place, ce qui est principalement dû à une augmentation de la complexité causée par une offre plus diversifiée. Mais on retrouve aussi des banques directes similaires en Suisse et en Autriche, qui ont de plus en plus de mal à rester innovantes, simples et attrayantes.

Autre tendance visiblement en hausse : de plus en plus de banques emploient des programmes visant à augmenter la fidélité des clients et lancent des initiatives de durabilité visibles. Nous sommes convaincus qu'une combinaison intelligente de présence régionale et d'offres attrayantes dans ces catégories permettront de renforcer durablement les relations avec les clients existants. Une composante essentielle est la défense de l'interface avec le client.

**Étude AT Kearney OpenBanking 05/2019*

1 Avant-propos et résumé analytique

2 Méthode de l’étude

3 Résultats internationaux

4 Optimisation avec le Finnoscore

5 À propos de Finnoconsult

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.**

banking technology AWARDS 2018

Handelsblatt DIAMOND STAR AWARD DIGITAL BANKING

3. PLATZ MOBILE APPS CONSTANTINUS 2018

Capital BANKING-APPS Beste Finanz-Apps TEO

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 octobre 2021

Analyse annuelle et rapport de benchmark de **plus de 220 banques de 26 pays** en Europe et en Amérique du Nord, dont 1/3 des banques dans la zone DACH

Vue d’ensemble des catégories du Finnoscore 2022

Site internet

- Étendue
- Utilisabilité
- Fonctionnement sur tous les appareils
- Conception de l’interface utilisateur
- Qualité de la fonction de recherche

Ventes en ligne

- 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
- Forum de discussion
- Trouver de l’aide
- 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

Online-Marketing

- SEO
- Recherche payante
- Affichage publicitaire

Conversion en ligne

- Explication des processus
- Données à saisir
- Processus d’authentification

Réseaux sociaux et communauté

- Présence sur les réseaux sociaux
- Portails professionnels
- Réactions

Banque en ligne

- Faciles à trouver
- Fonctionnalités
- Fonction de démonstration

Attractivité de nouveaux clients

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

Transparence des prix

- Visibilité des prix
- Comparaison avec la concurrence
- Configurateur de produits

Fidélité client et écosystème

- Programme(s)
- Attractivité

Innovation et éthique

- Visibilité des innovations
- Co-création
- Programme lié au développement durable
- CSR

1 Avant-propos et résumé analytique

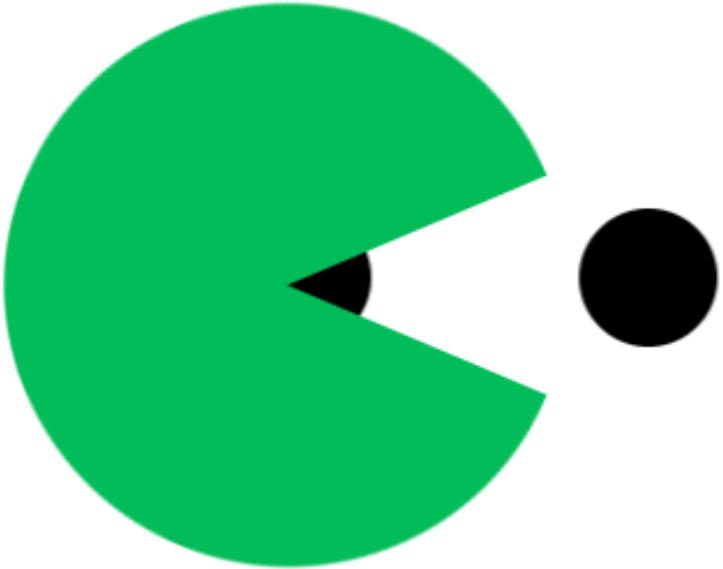
2 Méthode de l’étude

3 Résultats internationaux

4 Optimisation avec le Finnoscore

5 À propos de Finnoconsult

Quelle est la compétence numérique des banques en Europe et en Amérique du Nord ?



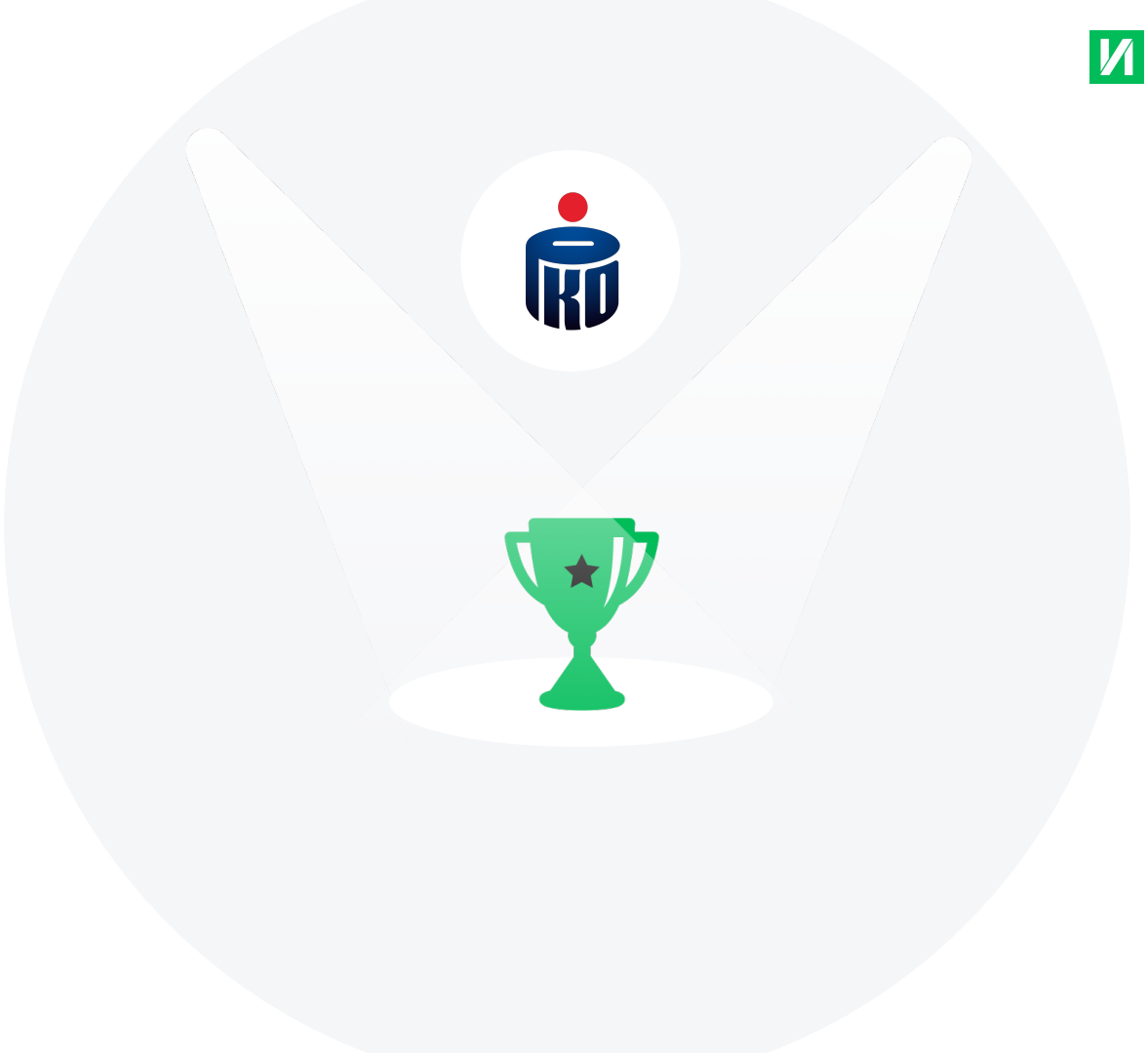
Vous trouverez la réponse à cette question dans

le Finnoscore 2022

Découvrez comment les clients perçoivent les banques. Qui sont les gagnants, qui sont les perdants ? Les banques mieux ou moins bien notées cette année ? Comment les néo-banques se portent-elles cette année ? Quel est le score des différentes banques dans la comparaison internationale ?
Vous découvrirez tout cela dans la comparaison de banques la plus complète d'Europe.

Finnoscore

Aaaaand the winner is....



Finnoscore

Top 5 des banques internationales

		Banque	Pays	Finnoscore	
1		PKO Bank Polski	Pologne	7,40	→
2		Erste Bank	Autriche	7,36	↑
3		BCR	Roumanie	7,30	↑
3		Slovenská sporiteľňa	Slovaquie	7,30	↓
5		Sparda Bank BW	Allemagne	7,22	↑

Les gagnants et les perdants

International

Top 5 des gagnants

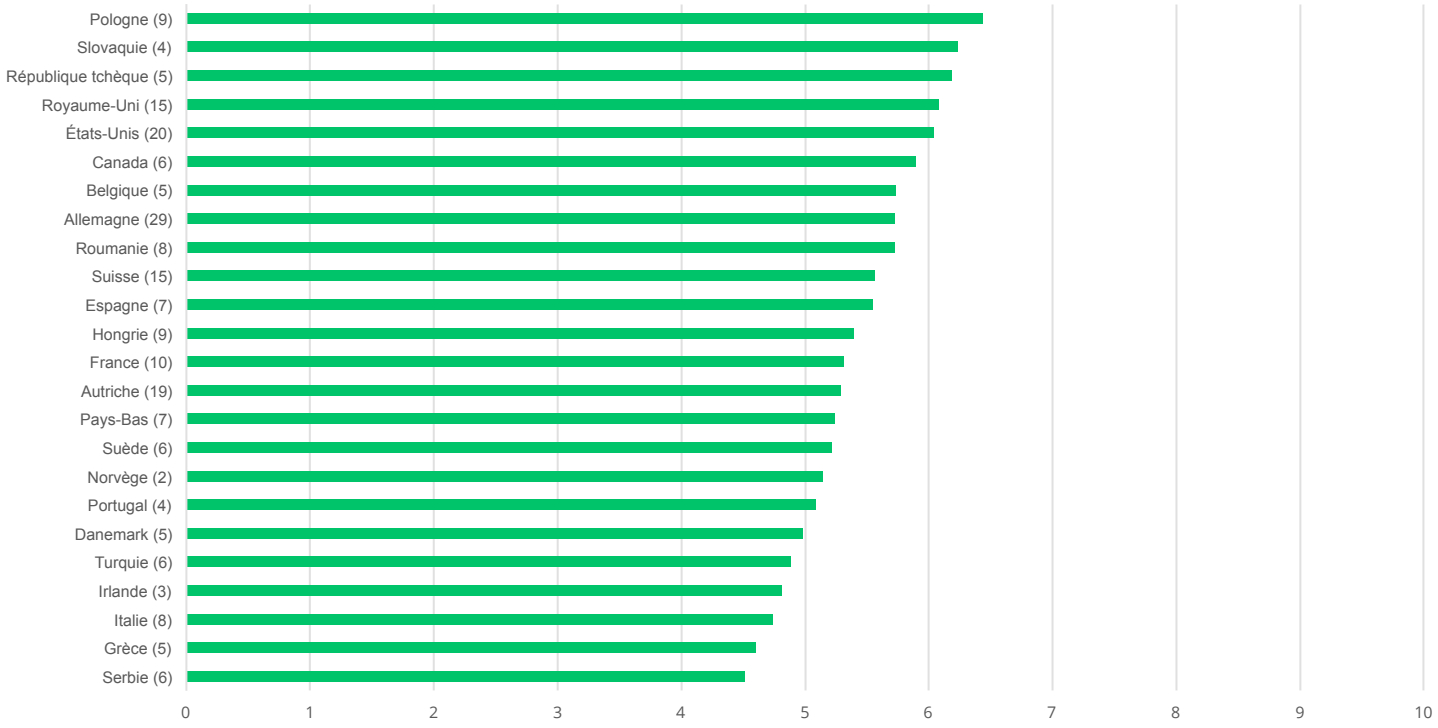
	Banque	Pays	Points
1	Sparda-Bank BW	Allemagne	+1,79
2	Erste Bank	Hongrie	+1,73
3	Alpha Bank	Grèce	+1,69
4	Banque Populaire	France	+1,56
5	ČSOB	Slovaquie	+1,36

Top 5 des perdants

	Banque	Pays	Points
1	Axos Bank	USA	-2,05
2	SBAB	Suède	-1,33
3	HSBC	Royaume-Uni	-1,22
4	Royal Bank of Scotland	Royaume-Uni	-1,21
5	ING	Roumanie	-1,20

Comparaison internationale des pays Finnoscore 2022

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



0 10

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

Site internet

WELLS FARGO

Ventes en ligne

Capital One

Communication omnicanale

Sparkasse KölnBonn

Applications mobiles

Bank Polski

Online-Marketing

Bank of Ireland

Conversion en ligne

TB TATRA BANKA
Member of RBI Group

Réseaux sociaux

Banque en ligne

Sparda Bank BW

Attractivité de nouveaux clients

yuh

Transparence des prix

Frankfurter Sparkasse 1822

Fidélité client et écosystème

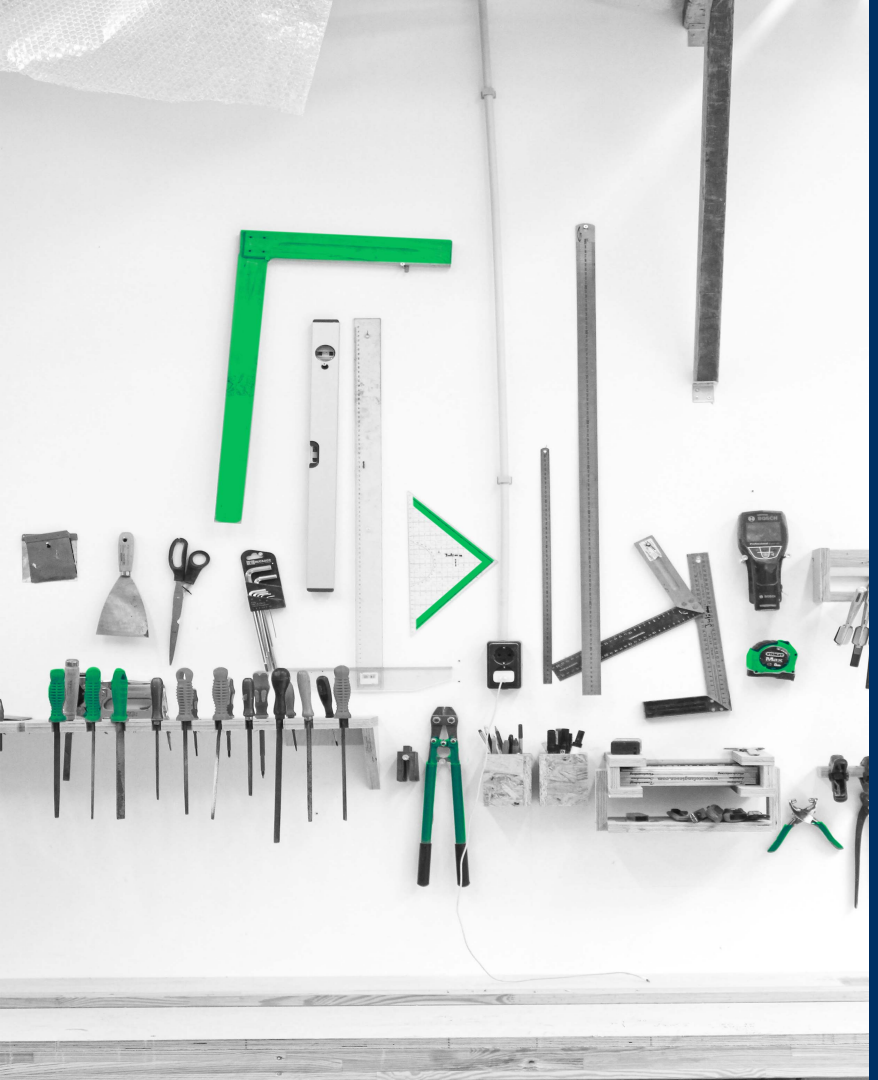
Bank Austria
Member of UniCredit

Innovation et éthique

Bank Banque Banca CLER

Finnoscore – top 10 banques de la région DACH

	Banque	Finnoscore	
1	Erste Bank (AT)	7,36	↑
2	Sparda-Bank BW (DE)	7,22	↑
3	Hamburger Sparkasse (DE)	7,04	↑
4	Deutsche Postbank (DE)	6,93	↑
5	ING (DE)	6,91	↑
6	RLB NÖ-W (AT)	6,90	↑
6	Deutsche Bank (DE)	6,90	↓
8	Sparkasse KölnBonn (DE)	6,86	↓
9	RLB OÖ (AT)	6,84	↓
10	Credit Suisse (CH)	6,77	↓



1 Avant-propos et résumé analytique

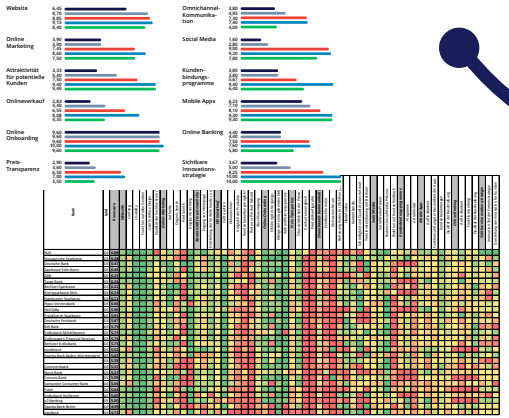
2 Méthode de l’étude

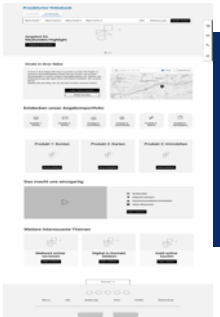
3 Résultats internationaux

4 Optimisation avec le Finnoscore

5 À propos de Finnoconsult

Vue d’ensemble du modèle de processus Discovery



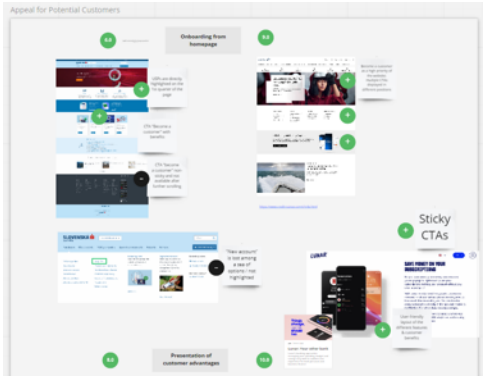


1 HEATMAP

2 COMPARAISON

4 GAINS RAPIDES

3 PLAN D’ACTION



Analyse de la heatmap et choix des thèmes

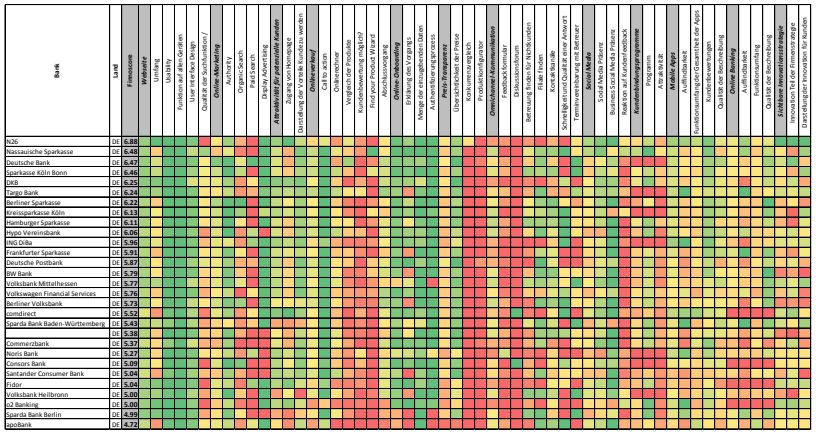
1) Heatmap et choix préliminaire
examen commun de la heatmap et définition des catégories du Finnoscore à analyser plus en détail et ateliers

2) Exemples détaillés
préparation détaillée des exemples de meilleures pratiques les plus adaptés

3) Préparations d'ateliers
vue extérieure : aperçus détaillés des meilleures pratiques par catégorie

vue intérieure : réflexion et comparaison avec les activités en cours

Point de départ = heatmap avec comparaison détaillée par rapport aux meilleures pratiques nationales et internationales



Définition du thème principal et conception des ateliers Discovery

Exemple pratique

Atelier Discovery 1

- **Online-Marketing**
  (en particulier recherche payante, affichage publicitaire)
- **Site internet**
  (utilisabilité, fonction de recherche, UX)
- **Réseaux sociaux**
  (engagement, portée, feedback)

Thème principal : marketing / réseaux sociaux et site internet

Atelier Discovery 2

- **Ventes en ligne**
- **Conversion en ligne**
  (tous les sujets)
- **Transparence des prix**
  (tous les sujets)

Thème principal : parcours de l'utilisateur Ventes en ligne

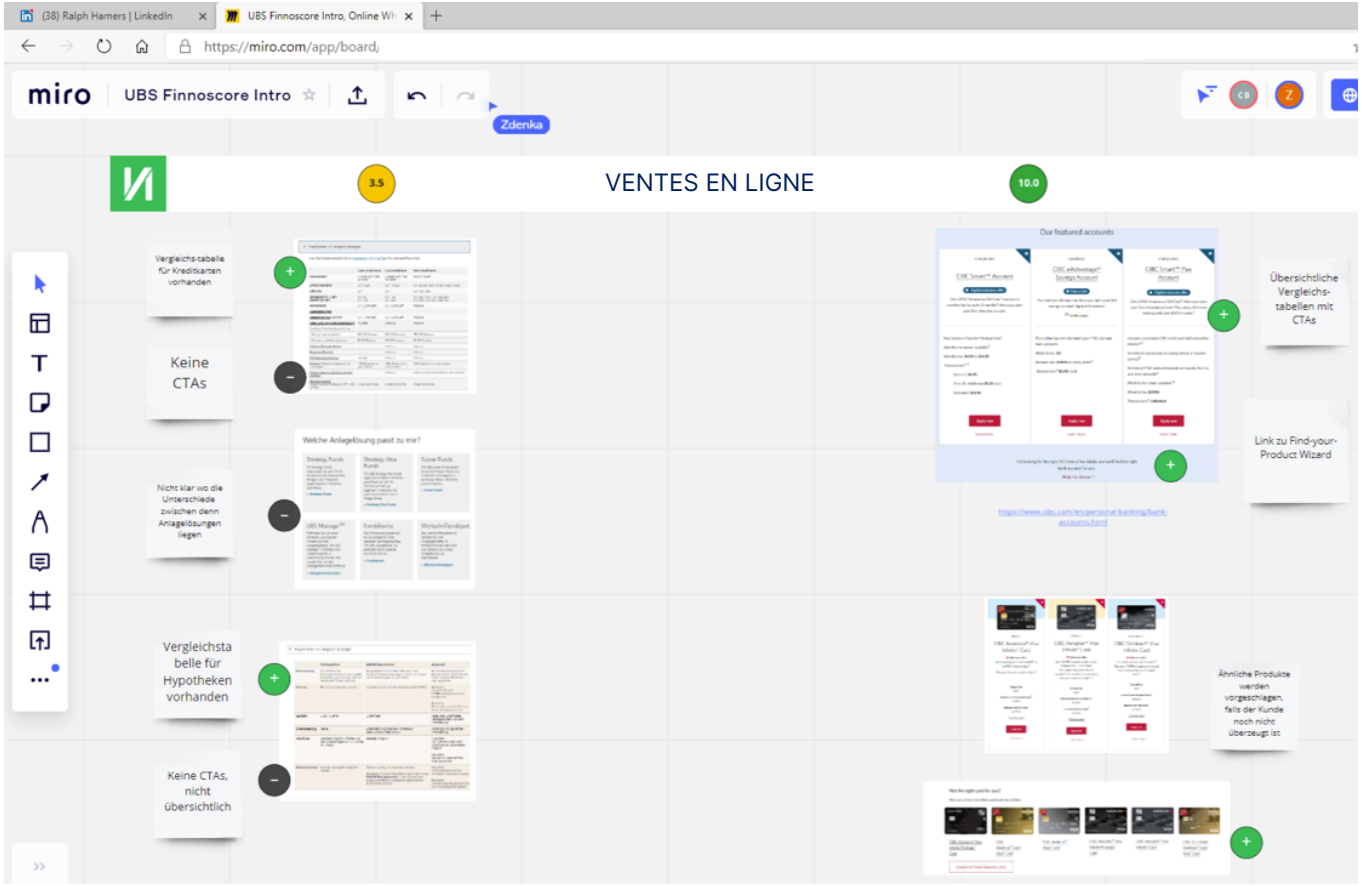
Atelier Discovery 3

- **Services mobiles et en ligne**
  (tous les sujets)
- **Communication omnicanale**
  (UX / étendue des possibilités de contact)
- **Programmes de fidélité**

Thème principal : interaction quotidienne et rétention

Ateliers Discovery (interactifs avec tableau Miro)

Exemple pratique



VOILÀ COMMENT CELA FONCTIONNE :

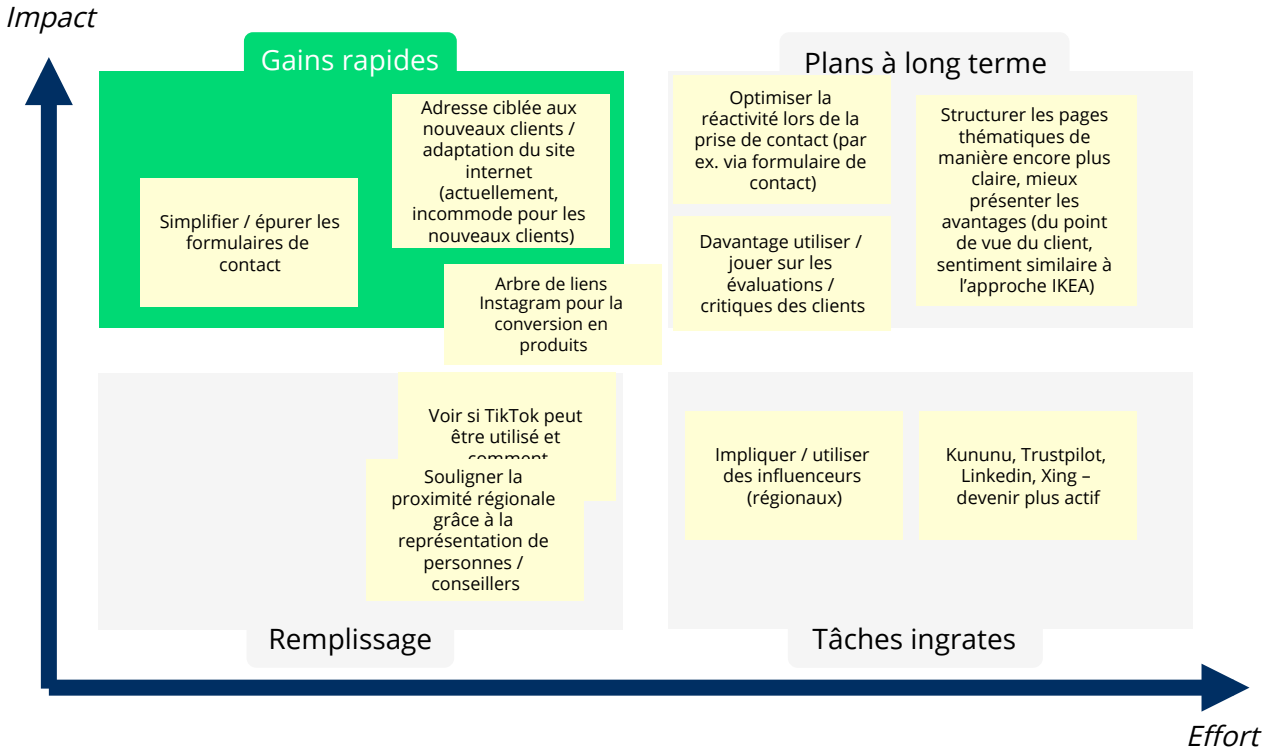
Démonstration en direct via tableaux Miro

Comparaison directe avec des pairs et meilleures performances internationales

3-4 exemples par critère

Matrice avec hiérarchisation des mesures : potentiels d'amélioration avec impact commercial et efforts déployés

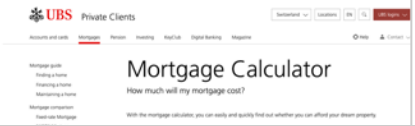
Exemple pratique



Rapport exécutif :
format compact avec les résultats clés et les recommandations

Exemple pratique

UX/UI Design Findings



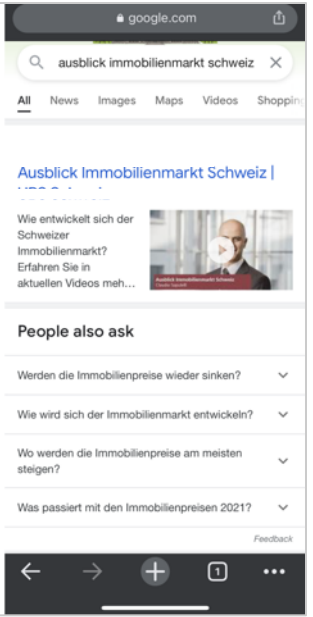
Strengths

+ UI fit the corporate branding
+ Consistent design between desktop and mobile websites
+ CTA: first person button more likely to engage
+ Content: UBS has a lot of good content available, covering different steps o
  mortgage process

Improvement potential

- 3 clicks to access the mortgage page, the main category is no clickable, for
  another click
- Only alternative entry points on the homepage is the footer
- Website is mobile friendly, yet not optimal for a mobile-first usage
- Overall interface design would be benefit from a more modern redesign and
  components

Online Marketing Recommendations



Technical improvements

Analyse again the page speed of the website
Some Html elements have headings (h2) markups
Clean up global backlink profile to improve authority
Multiple errors in the developer console. E.g. Brightcove.com

Content improvements suggestion

Take advantages of images by inserting keywords within captions
Answer the most asked questions about the page topic within the landing page
Create backlink magnets content to increase the # of healthy backlinks to money pages
Consider adding videos to increase the chance to have rich snippets in SERPs
Add more “hero” images to landing pages to increase to have rich snippets in SERPs

Voilà comment le Finnoscore a aidé nos clients.

Christian Mitschke,
Head Digital
Acquisition chez
Consorsbank

« L'évaluation avec le Finnoscore nous a montré de nombreux potentiels d'optimisation que nous connaissions déjà et certains dont nous n'étions pas conscients, et nous a donné un score pour nous comparer avec nos concurrents. Ce score nous aide aussi à mieux prendre conscience de nos points forts. Tout cela nous aide à donner la priorité à l'amélioration de notre expérience numérique. »

« Même si notre score dans l'évaluation numérique générale du Finnoscore était plutôt bon, une banque internationale était au-dessus de nous dans presque chaque catégorie examinée. L'équipe compétente et très bien préparée de Finnoconsult est parvenue à montrer de manière détaillée comment nous pouvons offrir une expérience encore meilleure à nos clients et parvenir à des résultats encore meilleurs pour la banque. »

Jurai Barta, Head Digital
Channels chez
Slovenska Sporitelna

1 Avant-propos et résumé analytique

2 Méthode de l’étude

3 Résultats internationaux

4 Optimisation avec le Finnoscore

5 À propos de Finnoconsult

Faits essentiels

- **Chiffre d'affaires** 10 millions d'euros par an (moyenne des 3 dernières années)
- **Personnel** 40 experts
- **Sites** Berlin / Vienne / Paris / Budapest / Zurich
- **Expertise**
  - Experts en perspectives client
  - Analystes commerciaux
  - Agile Facilitators / Scrummasters
  - Développeurs internet et mobile
  - Architectes informatiques
  - Requirements Engineers
  - Experts UX / designers UI
  - Experts en créativité / innovation
  - Digital Marketing /Growth Hackers
- **Distinctions**

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

Constantinus-Award ´18 : 3e 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

Chief Strategist / Head of Sales

Fonctions clés (extrait)
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.

Martin Schachinger
Finnoconsult

Chief Creative / Head of Products

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

Guillaume Vaslin
ENNOSTUDIO

Chief Designer / Head of Marketing

Fonctions clés (extrait)
Bank Cler : Designer @ Cler Zak 2018-19
Sparda : Chief Designer @ Sparda Teo 2018-2021

Nos références depuis 2015 (extrait)

Nous nous réjouissons de vous rencontrer en personne !

Nous vous expliquons volontiers davantage au sujet de l’étude, de notre expertise ainsi que de nos expériences de meilleure pratique.

Berlin

Vienne

Paris

Zurich

Budapest

~~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 Strasße 68• 10997 Berlin
Allemagne