



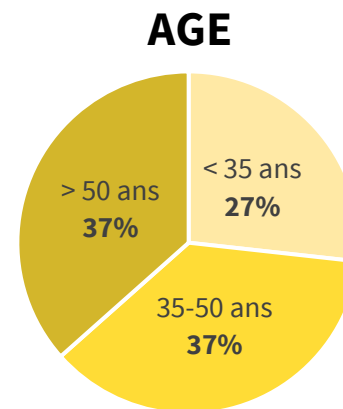
Sondage sur les services bancaires en ligne en Suisse romande

Résultats d'un sondage en ligne mené en décembre 2022 auprès d'un échantillon représentatif de 826 personnes vivant en Suisse romande

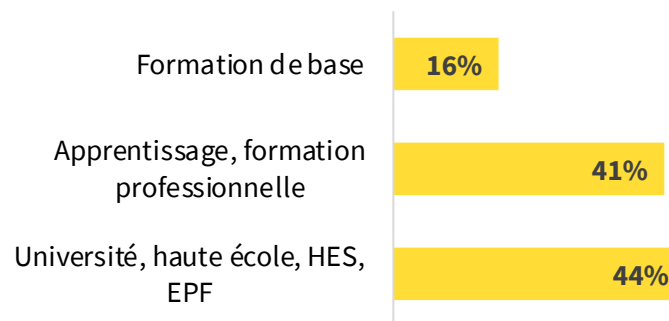
Enquête auprès de 826 personnes habitant en Suisse romande



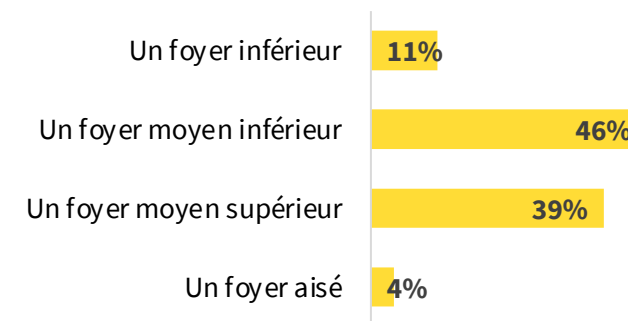
- Sondage en ligne auprès de notre panel de consommateurs romands **VotreOpinion.ch**
- Questionnaire de 3 minutes
- Diffusé du 25 au 28 novembre 2022



FORMATION



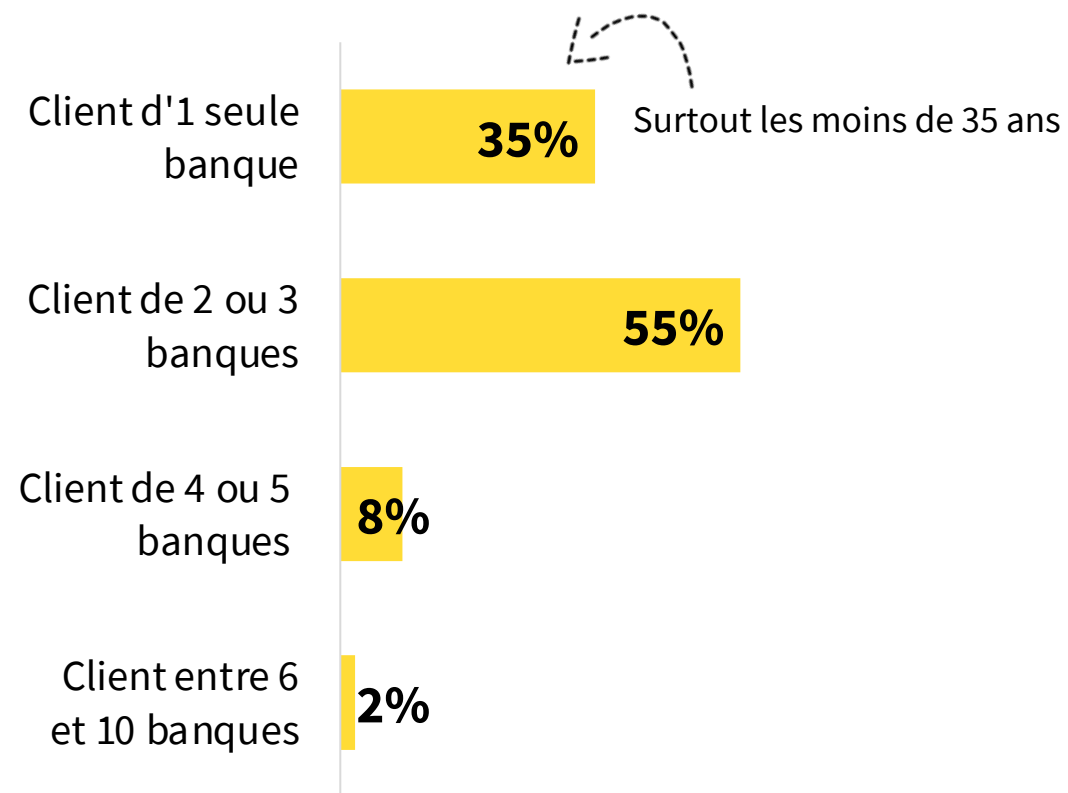
REVENUS DU FOYER





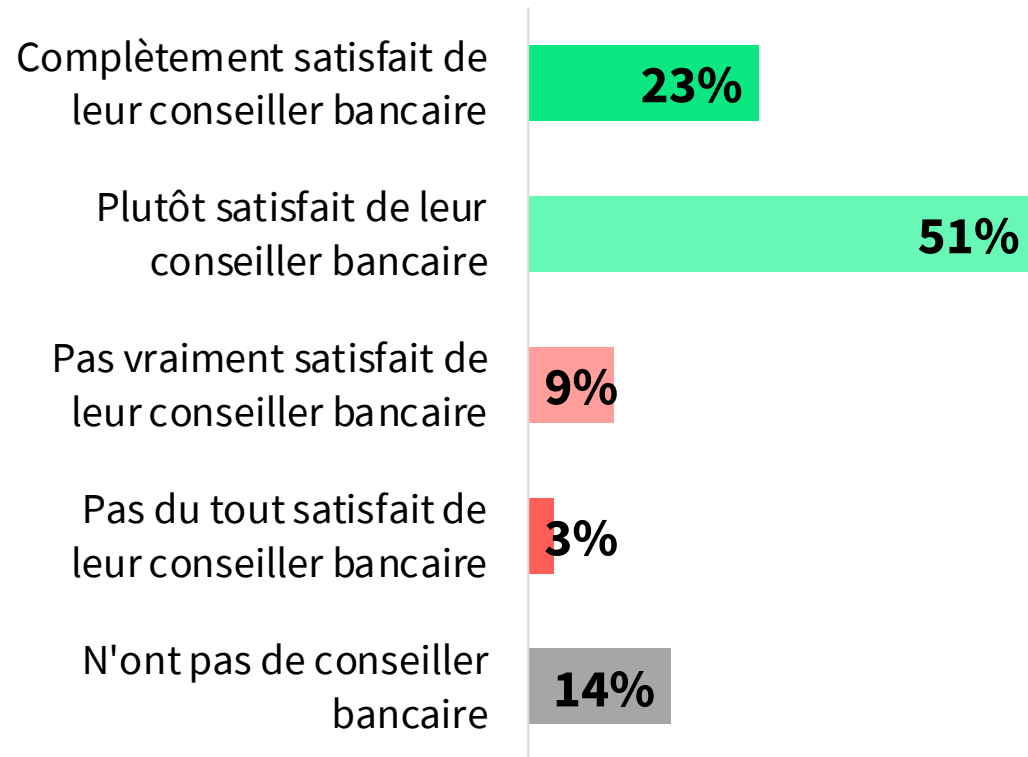
Une population majoritairement multi-bancarisée et satisfaite de ses services bancaires (tant humains que digitaux)

65% des romands sont multi-bancarisés



Après de combien de banques / établissements financiers êtes-vous client·e actuellement ? (n=826)

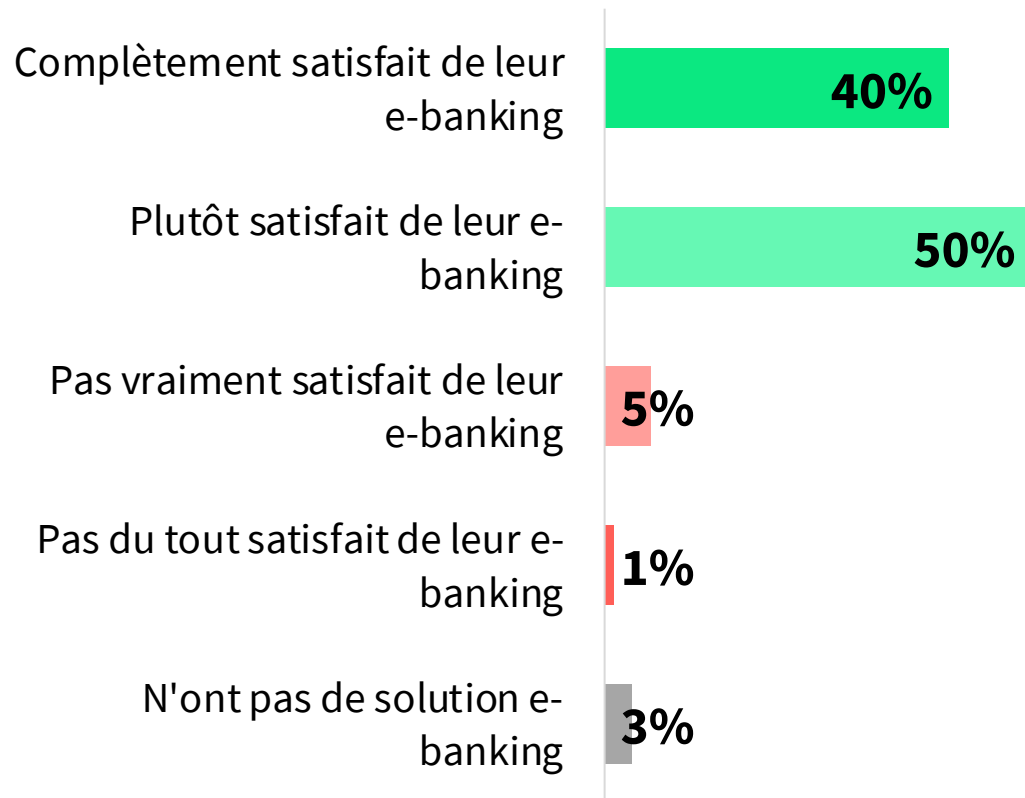
74% sont satisfaits de leur relation avec leur conseiller bancaire



Avoir un conseiller bancaire compétent est un **critère important dans le choix d'une banque pour 40%** des sondés
Surtout pour les femmes et les plus de 50 ans

Êtes-vous satisfait-e de la qualité de la relation (accueil, écoute, conseils, compétence) avec votre conseiller bancaire ? (n=826)

90% sont satisfaits du service d'e-banking de leur banque principale

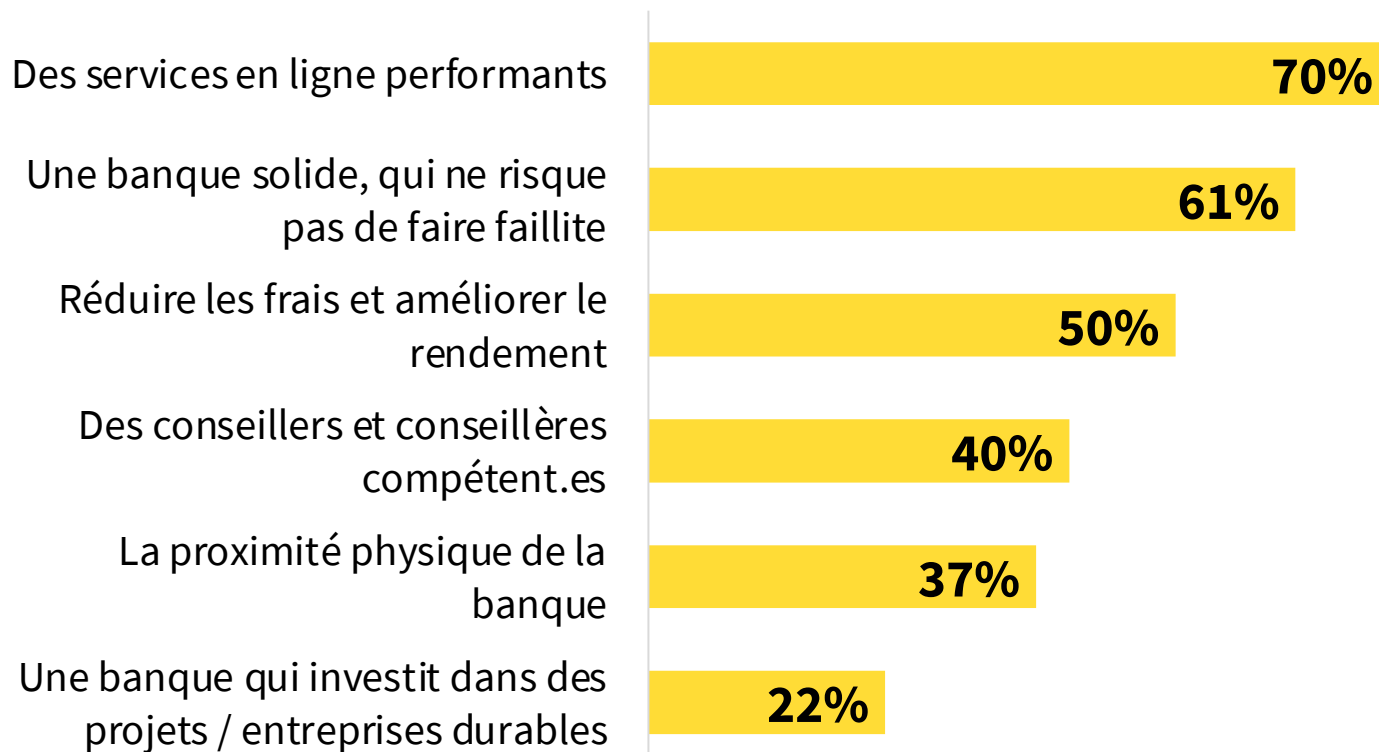


Êtes-vous satisfait-e du service d'e-banking de votre banque principale ? (n=826)



Avoir des services en ligne performants est un **critère important dans le choix d'une banque pour 70%** des sondée-es
Surtout pour les moins de 35 ans

La qualité des services en ligne est le critère le plus important dans le choix d'une banque



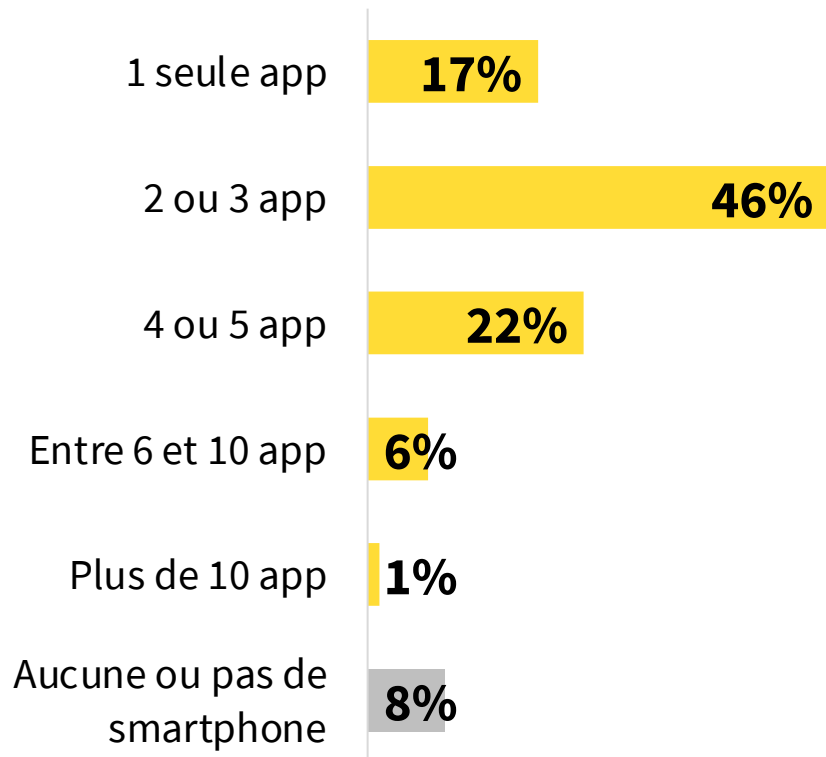
Quels sont les critères les plus importants pour vous dans le choix d'une banque / établissement financier aujourd'hui ? (n=826)



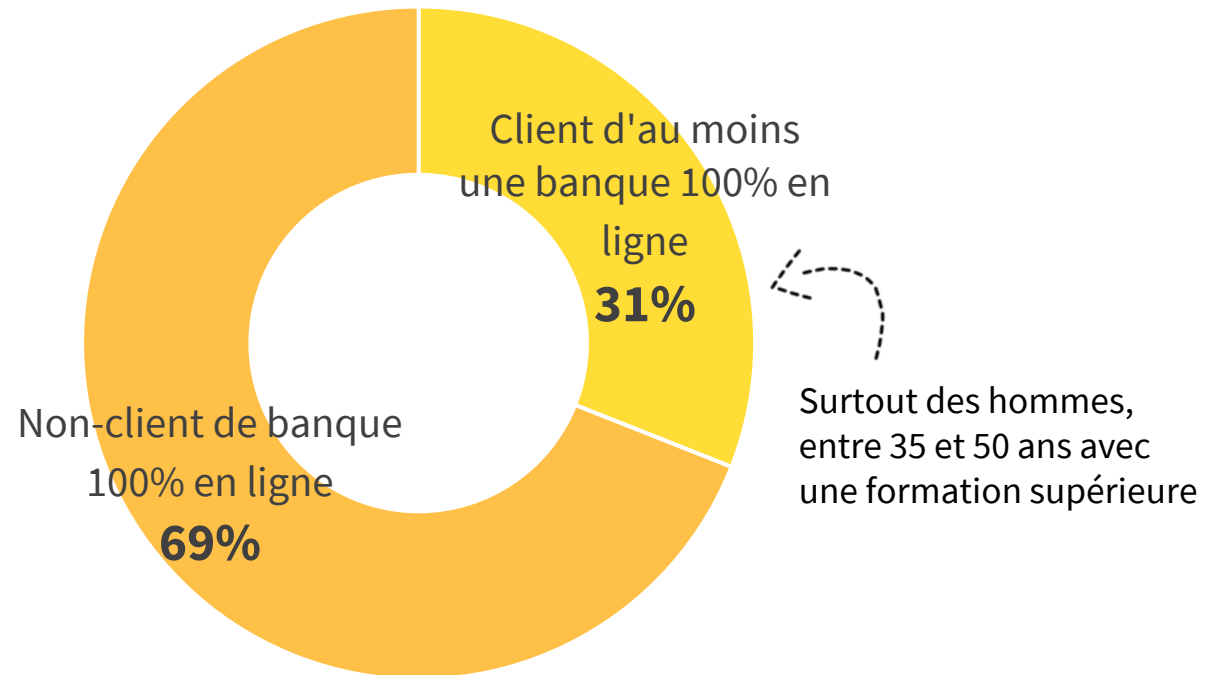


Un marché des FinTechs qui séduit, particulièrement chez les moins de 35 ans

92% ont au moins une app en lien avec leur argent sur leur smartphone

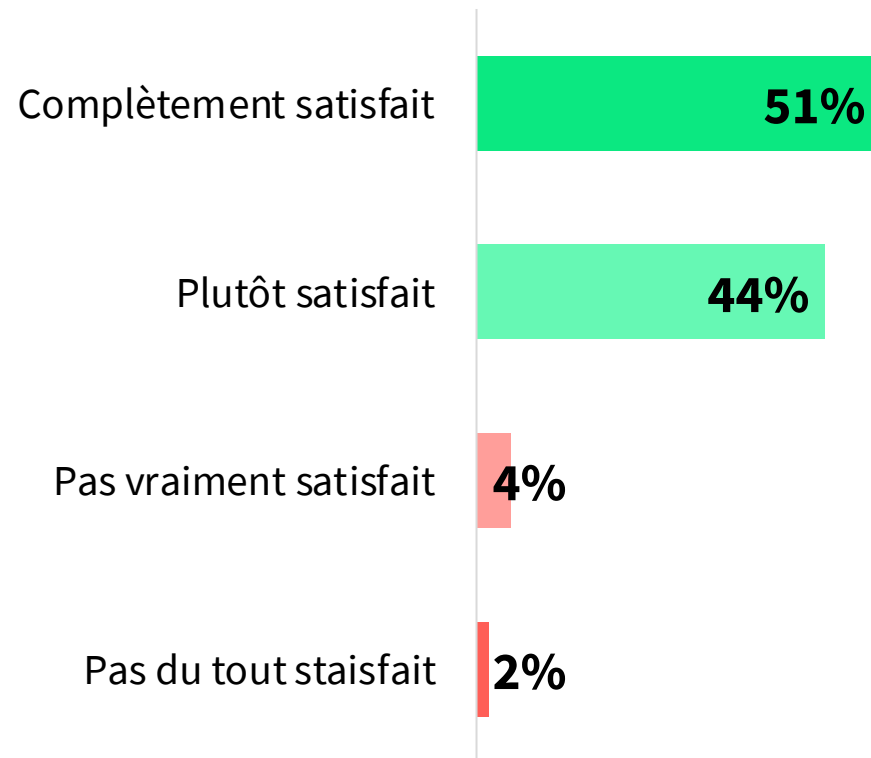


Combien d'applications(s) mobile(s) en lien avec votre argent avez-vous sur votre smartphone ? (n=826)



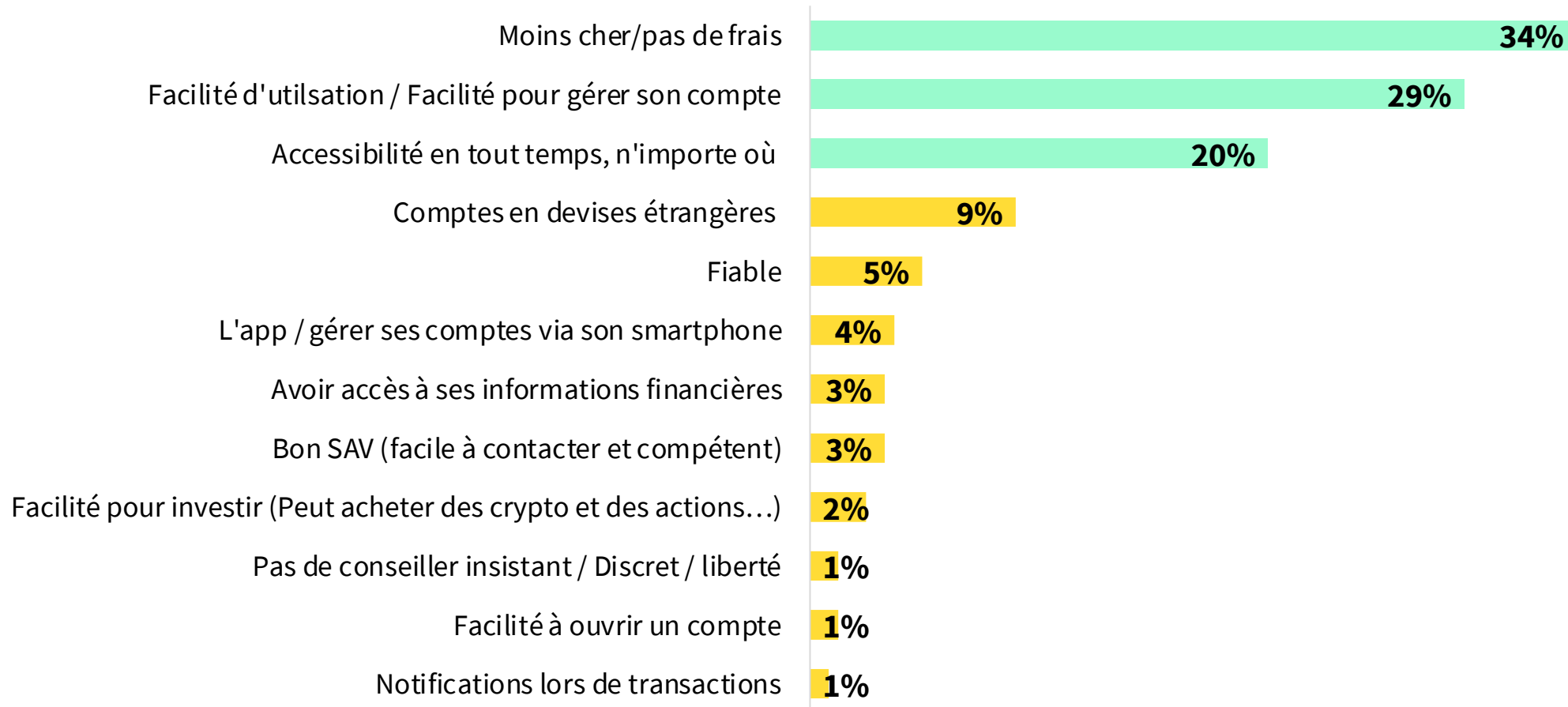
Êtes-vous client-e d'une banque 100% en ligne (n=826)

95% de satisfaction auprès de la clientèle des banques 100% en ligne



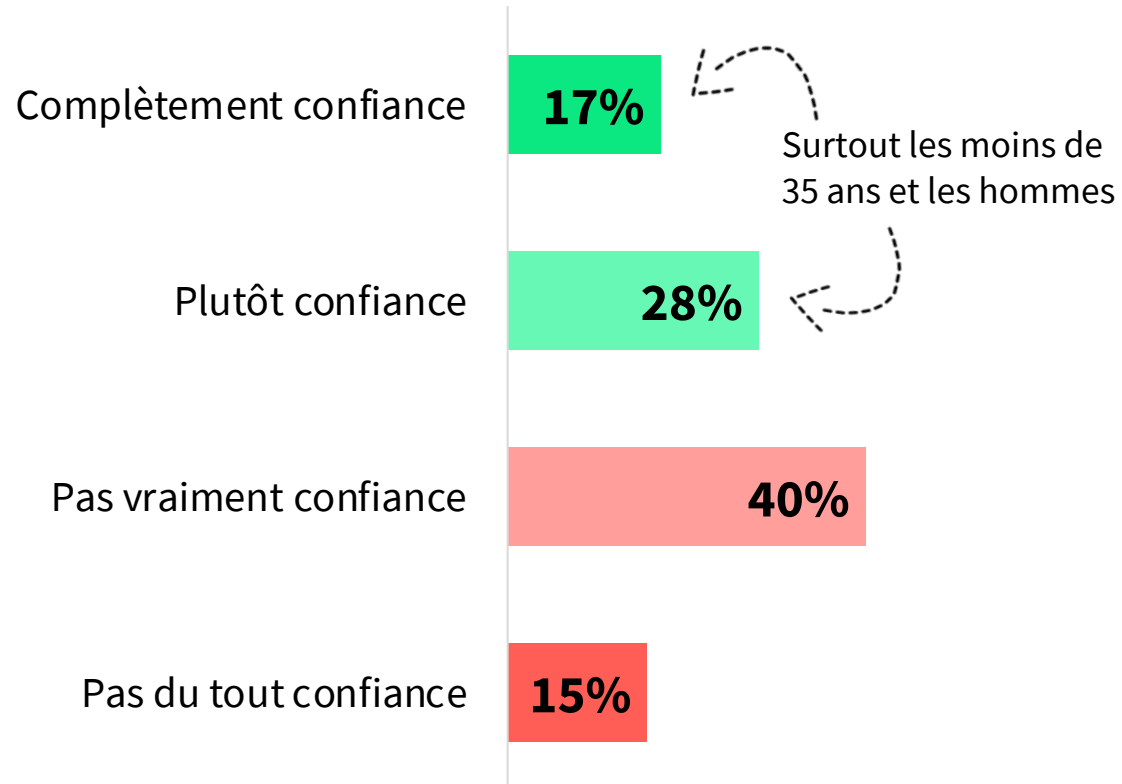
Êtes-vous satisfait-e de votre/vos banque(s) en ligne ? (n=257: clientèle banque 100% en ligne)

Des banques 100% en ligne qui attirent avec des frais moindres, leur simplicité et leur gestion autonome



OUVERT: Qu'est-ce qui vous donne satisfaction ? Quels sont les avantages d'une banque 100% en ligne ? (clientèle banque 100% en ligne, n=242)

Mais des solutions bancaires 100% en ligne qui n'ont pas la confiance de l'ensemble des romands



Par rapport aux banques traditionnelles, feriez-vous confiance à une solution bancaire qui opérerait exclusivement en ligne (ex. Swissquote, Revolut, Neon,...) ? (n=826)

En conclusion

- Les **applications bancaires sont ancrées dans les usages** de la population.
- Le **critère de choix principal** pour une banque est la **qualité des services en ligne fournis**, suivi de la réputation, du rendement et du coût des frais.
- **Plus d'une personne sur deux est multi-bancarisée.**
- Les **banques 100% qui séduisent** : 45% leur font confiance et 31% en sont déjà clients.
- Cependant, **les interactions humaines demeurent toujours importantes** surtout auprès des personnes de plus de 50 ans et de la clientèle féminine.

*Dans ce contexte, une **attention particulière est à porter aux moins de 35 ans** qui, de par leur stade de vie, sont pour le moment moins multi-bancarisés que le reste de la population mais qui dans les années à venir **se tourneront plus facilement vers des solutions bancaires digitales.***

Nos solutions pour accompagner les acteurs bancaires en Suisse romande

**Enquête de satisfaction auprès
votre clientèle**



**Etude exploratoire sur les
comportements et les usages
bancaires**



**Test UX d'interfaces et de services
d'e-banking**



**Workshops de co-création de
services/solutions**



Contactez-nous

Julia.pacifico@qualinsight.ch



merci
pour votre
attention

qualinsight 

**Votre partenaire en Suisse romande
pour les sondages et études de marché**

-
- Etudes qualitatives
 - Sondages quantitatifs
 - Ateliers actionnabilité résultats

 **Julia Pacifico**

 Julia.pacifico@qualinsight.ch