

Observatoire Finance CGI

Usages & Pratiques Générations Y+

Septembre 2017



Un contexte sectoriel qui appelle une meilleure connaissance des évolutions générationnelles.

Le secteur Banque / Assurance entre dans une phase de transformations rapides et profondes. CGI lance un Observatoire des pratiques & usages des Générations Y+ afin de valoriser la connaissance de nos clients sur les enjeux de la banque digitale. Un focus est mis sur les générations nées après 1980 qui bousculent les codes, utilisent des services et technologies (*chatbot, remarketing, omnicanalité, social CRM, ...*) dont nous suivons la dynamique et l'évolution.

La mise en œuvre d'un Observatoire Finance CGI renforce notre expertise et offre à nos clients une meilleure compréhension des tendances à venir.

DES RESULTATS QUI PERMETTENT DE DEGAGER DES TENDANCES

Incontournables

Co-banking
Fonctions ludiques
Programme de fidélité

Tendances de fond

Conseil personnalisé
Agrégation de comptes
Chatbot

En vogue

Conciergerie
Gestion des remboursements
Monnaie locale électronique
Initial Coin Offerings (ICO)

L'ADOPTION DES BANQUES EN LIGNE SEMBLE PASSER PREALABLEMENT PAR UNE EXPERIENCE BANCAIRE CLASSIQUE



La génération Y est celle pour laquelle le mouvement vers un **service bancaire totalement numérique** semble le plus naturel, sans être encore incontournable (26% sont clients d'une banque digitale, contre 17% et 7% pour les générations Avant 1980 et Après 1995)

Parmi les banques en ligne, c'est **Boursorama** qui se distingue parmi les répondants. La filiale de la Société Générale bénéficie d'une image forte reposant notamment sur sa communication de «banque la moins chère». **ING** reste cependant la première banque digitale de la génération Avant 1980 devant **Compte Nickel** et **Fortuneo Banque**, arrivées postérieurement.

NOTRE DEMARCHE

En Bretagne, l'agence CGI à Rennes réalise deux enquêtes annuelles sur un panel d'étudiant(e)s, de jeunes diplômé(e)s, d'actifs et de retraités. Plus d'un millier d'utilisateurs de services financiers sont interrogés sur leurs usages et appétences portant sur 10 thématiques. Une analyse des réponses pour en extraire des tendances générationnelles est ensuite réalisée.

CARACTERISTIQUES DU PANEL



Etudiant(e)s



Divers CSP

Pour plus d'informations sur l'Observatoire Finance CGI, contactez

Pierre-yves.ollivier@cgi.com

nicolas.saint.cast@cgi.com



Avant 1980

24 %

22 %

Après 1995
(Génération Z)

54 %
GEN Y

Nés entre 1980 et 1995