

## Communiqué de presse

Zurich/Genève, le 27 avril 2023

### Une étude internationale le montre : les banques suisses sortent du top 20 de la numérisation des services

Des « Digital Champions » dans le secteur bancaire ? Ne les cherchez pas en Suisse. En 2022, le secteur bancaire suisse a continué de reculer en comparaison internationale et risque de perdre le contact avec la concurrence étrangère dans le domaine de la numérisation. [Telle est la conclusion de l'étude Deloitte « Digital Banking Maturity 2022 »](#). Plus de 300 banques basées dans 41 pays ont été analysées dans le cadre de cette étude. Les dix représentantes suisses ne se sont classées qu'à la 21<sup>e</sup> place en comparaison internationale. Elles font donc encore moins bien qu'il y a deux ans ; elles occupaient alors la 18<sup>e</sup> place. Par rapport à la concurrence étrangère, les banques suisses se montrent trop lentes, insuffisamment innovantes et trop distantes de la clientèle.

La numérisation dans le secteur bancaire progresse à grands pas, comme le révèle l'étude « Digital Banking Maturity 2022 » de la société d'audit et de conseil Deloitte. Les banques suisses ne parviennent toutefois pas à suivre le rythme : si, en 2020, elles se classaient encore à la 18<sup>e</sup> position, elles ont perdu trois places en l'espace de deux ans. Il n'est dès lors guère étonnant que seule une banque suisse figure parmi les « Digital Champions », donc dans le top 30 des quelque 304 banques analysées dans le monde.

Pour cette étude, des clients mystères ont ouvert des comptes réels auprès de toutes les banques analysées et testé plus de 1'200 fonctionnalités au sein des canaux numériques de ces instituts financiers, que ce soit sur le site web, dans l'e-banking et dans l'appli pour smartphone.

« Le nouveau recul observé est une évolution préoccupante pour le secteur bancaire suisse », déclare Cyrill Kiefer, Banking Consulting Leader chez Deloitte. « Dans d'autres pays examinés, il est commun depuis bien longtemps de proposer un large éventail de services numériques en ligne, particulièrement sur téléphone mobile et d'autres terminaux. » Cela va de l'ouverture simple et rapide d'un compte et des virements immédiatement visibles aux services de placement, en passant par la gestion des cartes de crédit et des opérations sur titres. « Les banques qui ne répondent pas aux attentes numériques de la clientèle risquent, à moyen terme, d'en perdre une partie. Les banques doivent utiliser davantage ces canaux importants pour conserver leur clientèle existante et en attirer une nouvelle adépte du numérique. »

#### Les banques agissent avec trop de lenteur

Comme le montre l'étude, les banques suisses examinées sont à la traîne dans la course à la numérisation et ce, pour différentes raisons. Les banques concernées ont certes amélioré leur maturité numérique moyenne, mais bien plus lentement que les « Digital Champions ». En outre, les « Digital Champions » proposent davantage de services dans tous leurs canaux numériques, comme des crédits auto ou des hypothèques, et introduisent aussi plus rapidement ce genre de services. Par ailleurs, dans bon nombre de banques suisses, il n'est pas possible d'ouvrir des comptes rapidement et simplement – toutes les lois en vigueur devant bien sûr être respectées – et de les utiliser séance tenante. Dans la plupart des cas, un processus entièrement numérisé, de bout en bout, fait défaut. La clientèle réclame pourtant d'avoir accès à tout moment à son solde, aux débits et crédits, ainsi qu'à des informations en temps réel. Qui plus est, diverses fonctionnalités manquent encore à l'appel dans les canaux en ligne des banques suisses par rapport à ceux des « Digital Champions ».

#### Des faiblesses dans la vente numérique

Les canaux numériques permettent de vendre des produits tels que des cartes de débit ou de crédit à la clientèle existante. Les clients ne peuvent toutefois commander une carte de crédit en ligne qu'auprès de 41% des banques suisses, alors que les « Digital Champions » font presque deux fois mieux. En outre, seuls 18% des banques suisses parviennent à traiter une demande de crédit intégralement par la voie numérique, contre 68% chez les « Digital Champions ».

Les fonctions implémentées par les « Digital Champions » vont bien au-delà des affaires bancaires traditionnelles. Les clients peuvent par exemple réserver des chambres d'hôtel ou des billets d'avion ou acheter un accès à un lounge

d'aéroport, des billets de cinéma, de théâtre et de concert ou des tickets de parking. Il est même possible d'enregistrer une société en ligne. Les banques suisses, pour leur part, passent complètement à côté de ces développements, contrairement à d'autres prestataires comme les assurances, qui ont déjà implémenté de nombreux services allant au-delà de leurs affaires traditionnelles.

### Les banques suisses à la traîne

« Les banques suisses doivent, d'une part, élaborer des paquets de services bancaires et d'autres offres qui soient attractifs et adaptés aux besoins et, d'autre part, améliorer la convivialité de leurs canaux en ligne », déclare Cyrill Kiefer. La clientèle suisse doit encore utiliser plusieurs applis mobiles pour ses affaires bancaires et ses placements, voire recourir à l'ordinateur. « Une stratégie unifiée s'impose ici, focalisée sur les appareils mobiles, afin que les instituts puissent répondre aux attentes croissantes en matière de banque numérique et tenir compte des habitudes de placement qui en découlent. »

Les banques suisses doivent aussi obligatoirement élargir leur éventail de produits au-delà des services traditionnels. En la matière, les instituts suisses ont intérêt, selon Cyrill Kiefer, à prendre exemple sur les « Digital Champions » : « Aujourd'hui déjà, ils répondent aux besoins financiers avec une multitude de produits et de services. Les banques suisses ont énormément de retard à rattraper à ce niveau. Si elles ne corrigent pas le tir avec la promptitude voulue, des acteurs internationaux pénétreront le marché national grâce à leur avance technologique, et les banques suisses établies auront une longueur de retard. »

### À propos de l'étude « Digital Banking Maturity 2022 »

Pour la cinquième édition de cette étude qui lève le voile sur les stratégies et les bonnes pratiques des leaders numériques du marché, 304 banques – dont dix en Suisse – basées dans 41 pays au total ont été analysées avec le concours de clients mystères chargés d'ouvrir des comptes réels auprès de toutes les banques étudiées. Dans ce cadre, plus de 1'200 fonctionnalités ont été testées au sein des canaux numériques (site web, e-banking et appli mobile) de ces instituts financiers. L'étude a été réalisée entre juillet et août 2022 (exception UBS : novembre 2022).



Suivez [@DeloitteCH](https://twitter.com/DeloitteCH) sur Twitter !

---

Contact : [Michael Wiget](#)  
Responsable Communication Externe  
Tél. : +41 58 279 70 50  
E-mail : [mwiget@deloitte.ch](mailto:mwiget@deloitte.ch)

Contact : [Kevin Capellini](#)  
External Communications Specialist  
Tél. : +41 58 279 59 74  
E-mail : [kcapellini@deloitte.ch](mailto:kcapellini@deloitte.ch)

---

### [Deloitte Suisse](#)

Deloitte offre des services intégrés en Audit & Assurance, Consulting, Financial Advisory, Risk Advisory et Tax & Legal. Nous associons notre vision et nos capacités d'innovation dans de multiples disciplines à notre connaissance du monde des affaires et de l'industrie pour accompagner nos clients dans leur trajectoire vers l'excellence, partout dans le monde. Avec environ 2'700 collaborateurs répartis sur les sites de Bâle, Berne, Genève, Lausanne, Lugano et Zurich (siège), Deloitte propose ses services à des entreprises et à des institutions de toutes formes juridiques et de toutes tailles, opérant dans tous les secteurs d'activité.

Deloitte SA est une filiale de Deloitte North and South Europe (NSE), société affiliée de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL) qui emploie plus de 415'000 collaborateurs dans plus de 150 pays.

Lisez [d'autres communiqués de presse](#), contactez [les personnes de l'équipe communication](#) ou visitez le [site web de Deloitte Suisse](#).

### Note à la rédaction

Dans le présent communiqué de presse, la désignation Deloitte fait référence aux filiales suisses de Deloitte NSE LLP, une société affiliée de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), une « UK private company limited by guarantee » (une société à responsabilité limitée de droit britannique). DTTL et son réseau de sociétés affiliées forment chacune une entité juridique indépendante et séparée. DTTL et Deloitte NSE LLP ne fournissent pas elles-mêmes de services aux clients. Pour une description de la structure juridique de DTTL et de ses sociétés affiliées, veuillez consulter le site [www.deloitte.com/ch/about](http://www.deloitte.com/ch/about).

Deloitte SA est une société d'audit agréée et surveillée par l'Autorité fédérale de surveillance en matière de révision (ASR) et par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

Les informations contenues dans ce communiqué de presse étaient correctes au moment de l'envoi.

---

