

DAB

44 % des banques favorables à plus d'intégration mobile-automate selon Auriga

Selon une étude réalisée par ATM Marketplace auprès de 169 grands établissements pour le compte de l'éditeur Auriga, 44 % des banques estiment prioritaire d'investir dans une intégration plus poussée entre libre-service et services mobiles. Elles sont fermement convaincues que l'intégration du mobile et de l'automate est une solution d'avenir, non seulement pour le libre-service, mais aussi pour l'offre bancaire dans son ensemble. Cependant, sur le terrain, la traduction de ces priorités en termes d'investissements tarde à se concrétiser.

En effet, pour de nombreuses banques, il y a encore beaucoup à faire en termes d'innovation : seule une banque sur deux (54 %) a mis en œuvre des programmes de transformation et de modernisation de ses agences. Elles ne sont que 38 % à avoir initialisé un programme pilote pour tester les nouvelles applications de libre-service dans ce que sera l'agence bancaire de demain. L'étude révèle que 76% des banques n'ont pas encore migré leurs automates bancaires vers des services mobiles additionnels.

Pour celles ayant franchi ce cap, les fonctions les plus répandues aujourd'hui sont la gestion d'opérations bancaires par le biais de codes

d'autorisation à usage unique transmis par sms à l'utilisateur (1 banque sur 10) et la géolocalisation des automates bancaires à partir du téléphone portable (pour 75% des rares banques qui offrent des services intégrés). L'étude note également qu'il existe peu de solutions permettant de pré-enregistrer des opérations bancaires depuis le canal mobile ou la banque en ligne pour les finaliser ensuite rapidement et en toute sécurité sur un automate. Seules 24 % des banques les plus évoluées l'ont déjà mis en œuvre.

Cette situation du marché devrait évoluer sous peu si l'on se fie aux intentions des banques interrogées par Auriga. En effet, nombre d'entre elles étudient des propositions d'intégration : 54 % des banques interrogées pensent introduire le service de géolocalisation des automates, 45 % pensent proposer des transactions sans carte, basées sur la technologie NFC, 37 % pensent offrir la possibilité de gérer depuis un canal mobile des opérations à réaliser sur l'automate.

Autre chantier ouvert, celui de la personnalisation des interfaces utilisateur : seules 30 % des banques la proposent aujourd'hui. Toutefois, 39 % des banques interrogées déclarent vouloir la proposer dans les deux ou trois prochaines années.

Les banques portent une grande attention à la digitalisation progressive des tâches qui incombent

aux préposé(e)s à l'accueil des plus grandes agences. Environ la moitié des banques offre déjà des services d'assistance dans les espaces libre-service avec du personnel qualifié équipé de tablettes, mais l'autre moitié prévoit d'introduire ces services dans les trois prochaines années, avec, si possible, des tablettes entièrement intégrées au système bancaire. La possibilité de déterminer en temps réel les habitudes et les préférences des usagers du libre-service sera prise en compte.

« Les résultats de cette étude vont dans le sens de nos efforts en faveur plus d'innovation et de services capables d'anticiper les besoins des usagers. Des choix sont désormais nécessaires à faire, dictés par les tendances et l'évolution permanente du digital et du mobile dans nos sphères professionnelle ou privée » estime Thierry Crespel, responsable commercial EMEA chez Auriga.