



AT INTERNET

Digital Intelligence Solutions

LE MARCHÉ DES APPS BANCAIRES & FINTECH EN FRANCE

BENCHMARK & ANALYSES - JUIN 2016

En partenariat avec **decodeapps**



INTRODUCTION

Classements et tendances du marché des apps bancaires en France

- ✓ Avec 33,7 millions de mobinautes en France en janvier 2016, soit 6 français sur 10*, faciliter l'accès aux services bancaires par mobile est devenu un enjeu clé pour tous les acteurs du secteur.
- ✓ Depuis 2012, la baisse d'audience progressive des sites Internet se fait au profit d'une explosion du trafic de l'internet mobile, notamment depuis les applications mobiles.
- ✓ 87% des téléphones vendus fin 2015 étant des smartphones*, les apps sont désormais un canal de connexion incontournable pour les clients des grands réseaux bancaires.
- ✓ AT Internet, acteur mondial du digital analytics, a choisi de s'associer avec Decode Apps, spécialiste du benchmark-veille des apps, afin de réaliser une série de rapports fournissant un éclairage unique et des chiffres clés sur les tendances de marché par vertical business.
- ✓ Pour ce rapport, nous avons étudié 475 applications éditées par les principaux groupes bancaires et acteurs fintechs en France sur les deux OS dominants (iOS, Android) en mars 2016.

*Source : © Mobile Marketing Association France – 2016



Le projet R&D *Mobile & Multi-device* est cofinancé d'une part par l'Union européenne avec les fonds FEDER et d'autre part par la Région Aquitaine



TOP 10 DES APPS BANCAIRES (ANDROID)

Classement par nombre de notes (France - Mars 2016)



Rank	App Name	OS	Group	Type	Rating	N°1 Country	Nb of ratings	Evol ratings (value)	Evol ratings (%)	Apps NPS	da score
1	Ma Banque CREDIT AGRICOLE TECHNOLOGIES ET SERVICES		Crédit Agricole	mobilebanking	3.9		61,571	2,516	4.1%	+10.6%	13.1
2	Banque Caisse d'Epargne		BPCE	mobilebanking	4.0		23,635	431	1.8%	+26.8%	13.8
3	La BanquePostale La BanquePostale		La BanquePostale	mobilebanking	3.8		23,591	772	3.3%	+14.6%	13.1
4	L'Appli Société Générale Société Générale		Société Générale	mobilebanking	4.2		21,410	1,117	5.2%	+32.4%	16.9
5	Mes Comptes - LCL pour mobile LCL - Le crédit Lyonnais		Crédit Agricole	mobilebanking	3.9		14,940	3,219	21.5%	+12.2%	15
6	Linxo - mon budget ma banque Linxo		Linxo	PersonalFinance Management	4.5		10,386	206	2.0%	+5.1%	16.9
7	Mes Comptes BNP Paribas BNP PARIBAS		BNP Paribas	mobilebanking	3.7		10,093	139	1.4%	+7.8%	11.9
8	Bankin' Bankin		Bankin	PersonalFinance Management	4.4		9,973	327	3.3%	+45.5%	17.5
9	Crédit Mutuel Euro Information		Crédit Mutuel-CIC	mobilebanking	4.4		9,609	120	1.2%	+48.5%	16.3
10	Cyberplus BANQUE POPULAIRE		BPCE	mobilebanking	3.7		5,482	108	2.0%	+4.8%	15.6

Pour comprendre chaque indicateur, référez-vous à la méthodologie page 14.



TOP 10 DES APPS BANCAIRES (IOS)

Classement par nombre de notes (France - Mars 2016)

Rank	App Name	OS	Group	Type	Rating	N°1 Country	Nb of ratings	Evol ratings (value)	Evol ratings (%)	Apps NPS	do score
1	Ma Banque CREDIT AGRICOLE TECHNOLOGIES		Crédit Agricole	mobilebanking	4.0		48,650	369	0.8%	+18.9%	14.4
2	Bankin' - La Meilleure App pour gérer mon Argent, mon Budget, ma Finance et mes Comptes en Banque Perspecteev		Bankin	Personal Finance Management	4.5		17,908	200	1.1%	+56.3%	13.1
3	Linxo - Simplifier ma gestion de budget, mon argent, mes comptes en banque et mon épargne Linxo		Linxo	Personal Finance Management	4.5		12,519	78	0.6%	+60.4%	16.9
4	L'Appli Société Générale pour les particuliers Société Générale		Société Générale	mobilebanking	3.5		6,354	77	1.2%	-1.4%	13.1
5	Fortuneo Fortuneo		Crédit Mutuel Arkéa	mobilebanking	4.0		5,949	22	0.4%	-5.6%	11.9
6	Mes Comptes BNP Paribas BNP Paribas		BNP Paribas	mobilebanking	3.5		5,471	12	0.2%	+4.9%	13.1
7	Les bons comptes entre amis BNP Paribas		BNP Paribas	Mobile payment/P2P	2.0		5,043	1	0.0%	-70.6%	8.1
8	Mes Comptes - LCL Banque et Assurance Le Credit Lyonnais SA		Crédit Agricole	mobilebanking	3.0		4,318	641	14.8%	-18.4%	15
9	Mes Comptes BNP Paribas pour iPad BNP Paribas		BNP Paribas	mobilebanking	4.0		4,180	1	0.0%	+31.9%	11.9
10	Caisse d'Epargne BPCE		BPCE	mobilebanking	3.5		3,989	34	0.9%	-5.7%	12.5



Pour comprendre chaque indicateur, référez-vous à la méthodologie page 14.

TOP 10 EN NOMBRE DE NOTES

Mars 2016 (France) - Crédit Agricole domine mais les fintechs s'installent

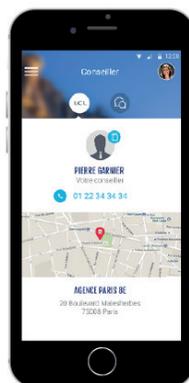
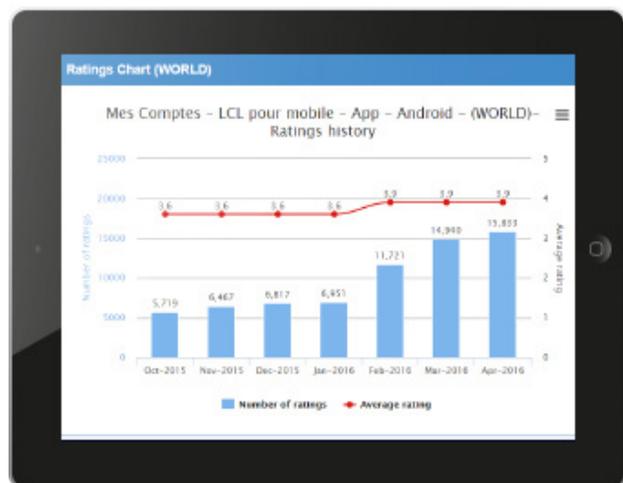
- ✓ N° 1 du top 10 avec environ trois fois plus de notes que le suivant sur les deux OS, l'application Ma Banque du Crédit Agricole est de loin l'application mobile bancaire la plus notée en France.
- ✓ Les applications de gestion de finances personnelles des fintechs Bankin' et Linxo s'installent dans les top 10 par OS. Sur iOS leur nombre de notes dépasse même celui de toutes les apps de réseaux bancaires (en dehors du Crédit Agricole).
- ✓ Synthèse du top 10 Android des apps bancaires :
 - La mieux notée : l'appli Société générale, avec un score de 16,9/20, fait mieux que les autres banques mais moins bien que Bankin' (17,5/20)
 - La plus forte croissance en nombre de notes : l'appli Mes comptes LCL avec 21,5% de croissance en mars 2016
 - Le meilleur AppNPS : l'appli Crédit Mutuel avec un taux App Net Promoter Score de +48,5%
- ✓ Synthèse du top 10 iOS des apps bancaires :
 - La mieux notée : l'appli Mes comptes LCL avec un score de 15/20
 - La plus forte croissance en nombre de notes : l'appli Mes comptes LCL avec 14,8% de croissance en mars 2016
 - Le meilleur AppNPS : l'appli Linxo avec un taux App Net Promoter Score de +60,4%
- ✓ FOCUS Apps insights >> Mes Comptes LCL qui sort du lot en mars 2016 avec la plus forte croissance en nombre de notes sur les deux OS.

APPS INSIGHTS : FOCUS SUR LCL



Appli « Mes comptes – LCL pour mobile »

- ✓ L'app « Mes comptes – LCL pour mobile » affiche une évolution en nombre de notes de +176% en 6 mois.
- ✓ À noter le nouveau design épuré et une meilleure ergonomie d'accès à des services simplifiés répondant aux besoins des clients.



INNOVATIONS REMARQUÉES

- ✓ Fil d'actualité sur l'activité des comptes.
- ✓ Contact direct et simplifié avec son conseiller.
- ✓ Simplification des procédures de virements.
- ✓ Solde en un clic.
- ✓ Personnalisation de l'écran d'accueil.
- ✓ Gestion du crédit renouvelable.



TOP 10 DES APPS BANCAIRES (ANDROID)

Classement par évolution du nombre de notes en % (France - Mars 2016)

Rank	App Name	OS	Group	Type	Rating	N°1 Country	Nb of ratings	Evol ratings (value)	Evol ratings (%)	Apps NPS	da score
1	 CMB Paiements Crédit Mutuel de Bretagne		Crédit Mutuel Arkéa	Mobile paymentP2P	3.0		33	15	45.5%	-36.8%	7.5
2	 Personeo BNP PARIBAS		BNP Paribas	Epargnesalariale	4.1		45	12	26.7%	+32%	11.9
3	 Ma Carte CREDIT AGRICOLE TECHNOLOGIES ET SERVICES		Crédit Agricole	card services information	4.3		33	8	24.2%	+34.5%	11.9
4	 Mes Comptes - LCL pour mobile LCL - Le Crédit Lyonnais		Crédit Agricole	mobilebanking	3.9		14,940	3,219	21.5%	+12.2%	15
5	 LCL MonemMobile LCL - Le Crédit Lyonnais		Crédit Agricole	mobilepayment for merchants	3.8		20	4	20.0%	+15%	11.9
6	 Pumpkin l'app de remboursement Pumpkin App		Pumpkin	Mobile paymentP2P	4.7		311	48	15.4%	+79.4%	13.1
7	 BforBank, Banquemobile BforBank		BforBank	mobilebanking	3.0		136	17	12.5%	-28.2%	11.3
8	 Send money with Western Union Western Union AndroidApps		Western Union	internationalmoney transfer	3.0		201	18	9.0%	-18%	9.4
9	 Cyberplus version tablette BANQUE POPULAIRE		BPCE	mobilebanking	3.1		202	18	8.9%	-16.7%	13.1
10	 Amex FR American Express		AmericanExpress	card account management	4.1		92	7	7.6%	+24%	9.4



Pour comprendre chaque indicateur, référez-vous à la méthodologie page 14.



TOP 10 DES APPS BANCAIRES (IOS)

Classement par évolution du nombre de notes en % (France - Mars 2016)

Rank	App Name	OS	Group	Type	Rating	N°1 Country	Nb of ratings	Evol ratings (value)	Evol ratings (%)	Apps NPS	da score
1	 Mes Comptes - LCL Banque et Assurance Le Credit Lyonnais SA		Crédit Agricole	mobile banking	3.0		4,318	641	14.8%	-18.4%	15
2	 CA POCKET - PCA Crédit Agricole Provence Côte d'Azur		Crédit Agricole	mobile banking	3.0		31	3	9.7%	-22.6%	9.4
3	 BforBank Banque mobile BforBank		BforBank	mobile banking	2.0		119	11	9.2%	-54.2%	10
4	 BNP Paribas Entreprise, consultez vos comptes et validez vos ordres BNP Paribas		BNP Paribas	bank for professionals	2.0		22	2	9.1%	-59.1%	7.5
5	 Hello bank par BNP Paribas BNP Paribas		BNP Paribas	mobile banking	3.0		112	7	6.3%	-29.7%	11.3
6	 Pumpkin, le paiement et remboursements simple et amusant entre amis ! Pumpkin		Pumpkin	Mobile payment P2P	5.0		227	12	5.3%	+87.4%	16.3
7	 Commerçants American Express		American Express	recherche de marchands	3.5		22	1	4.5%	-13.6%	6.9
8	 Flooz - Paiement entre amis gratuit fun et sécurisé France Flooz		Flooz	Mobile payment P2P	4.5		76	3	3.9%	+73.3%	14.4
9	 Visa Infinite Visa Europe LTD		VISA	loyalty cards program	1.5		51	2	3.9%	-85.2%	6.9
10	 Mon CA Normandie Crédit Agricole Normandie		Crédit Agricole	mobile banking	2.5		52	2	3.8%	-46.2%	6.9



Pour comprendre chaque indicateur, référez-vous à la méthodologie page 14.

TOP 10 EN ÉVOLUTION DU NOMBRE DE NOTES

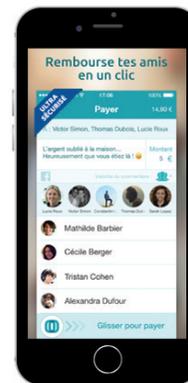
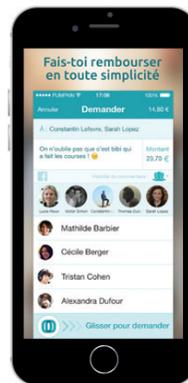
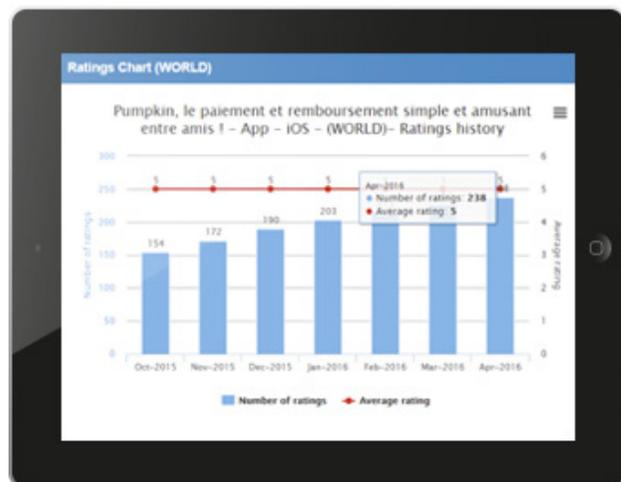
Mars 2016 (France) - Poussée des nouveaux services mais LCL domine

- ✓ Les apps ayant les plus forts taux d'évolution en nombre de notes sur Android sont principalement des services de paiement mobile-transferts d'argent, ou d'épargne salariale et gestion des comptes cartes.
- ✓ Alors que dans le top iOS les services de banque sur mobile ou banque pro restent majoritaires.
- ✓ Sur les deux OS l'application « Mes Comptes » de LCL connaît la plus forte évolution en nombre de notes du mois.
- ✓ Synthèse du top 10 Android des apps bancaires :
 - La plus forte évolution en nombre de notes : CMB Paiements avec 45,5% de croissance en mars 2016
 - La mieux notée : Mes comptes LCL avec un score de 15/20
 - Le meilleur AppNPS : Pumpkin avec un App Net Promoter Score de +79,4%
- ✓ Synthèse du top 10 iOS des apps bancaires :
 - La plus forte évolution en nombre de notes : Mes comptes LCL avec 14,8% de croissance en mars 2016
 - La mieux notée : Pumpkin avec un score de 16,3/20
 - Le meilleur AppNPS : Pumpkin avec un App Net Promoter Score de +87,4%
- ✓ Focus Apps Insights : Pumpkin, l'app de remboursement, gagne le vote des utilisateurs avec le meilleur AppNPS sur les deux OS.

APPS INSIGHTS : FOCUS SUR PUMPKIN

Application de paiement et de remboursement

- ✓ Avec une approche différenciante du paiement qui met l'accent sur la simplicité des communications au sein d'un groupe d'amis, l'application Pumpkin est plébiscitée par ses utilisateurs tout en respectant les standards de sécurité du secteur.



INNOVATIONS REMARQUÉES

- ✓ Envoi de paiements et demandes de remboursements Peer2 peer sécurisé.
- ✓ Ecriture de messages et chat de groupe avec ses amis lors des remboursements.
- ✓ UI simple et intuitive.
- ✓ Inscription et transactions gratuites.
- ✓ Procédure 3D secure pour enregistrement de la CB.

MÉTHODOLOGIE

Méthode de suivi et présentation des principaux indicateurs d'analyse

ORIGINE DES DONNÉES DU BENCHMARK

Decode Apps surveille le marché des apps bancaires au niveau mondial

1

decodeapps

Solution de benchmark
et veille sur-mesure du
marché des apps par
vertical business

2
stores



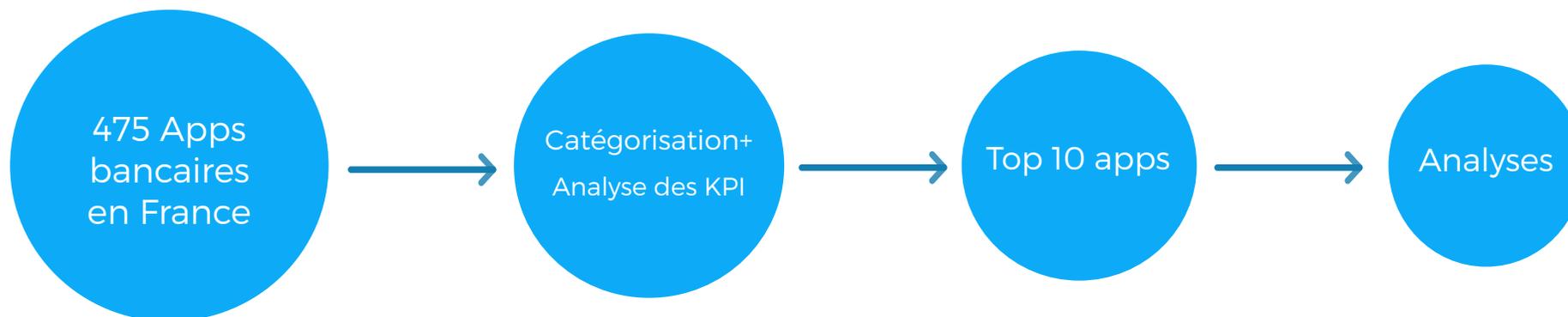
55
pays



5 338
Apps
bancaires

MÉTHODOLOGIE DE BENCHMARK ET ANALYSES

Suivi intégral des apps du secteur bancaire en France



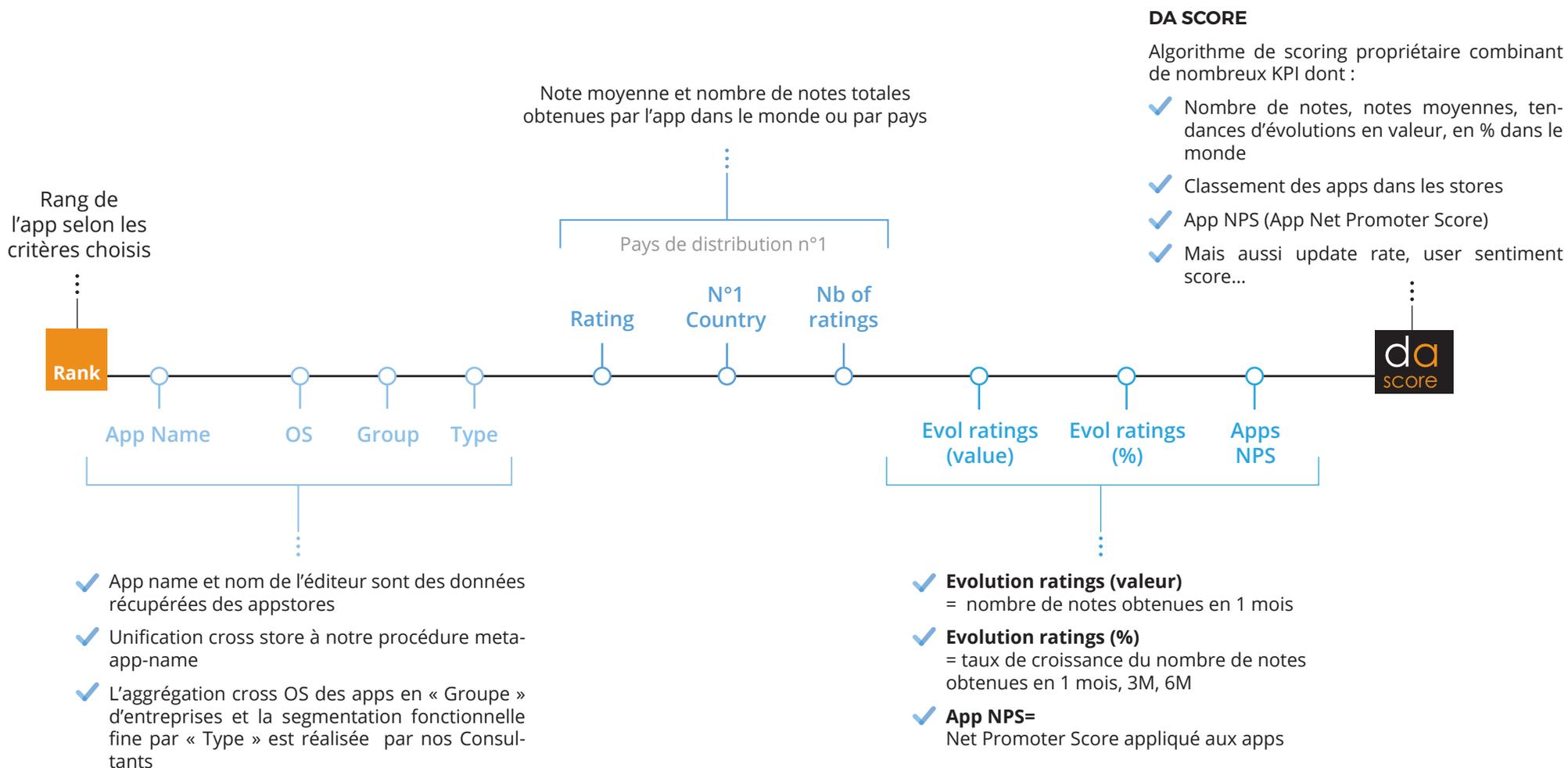
- ✓ Identification des apps et acteurs clés du secteur en France par nos consultants
- ✓ Récupération automatique et agrégation de l'ensemble des données marché

- ✓ Nombre de notes
- ✓ Evolution du nombre de notes sur 1 mois (en %)

- ✓ Sélection d'une application innovante par top 10
- ✓ Analyse des apps et choix des fonctionnalités clés
- ✓ Rédaction de notes d'analyse « Apps Insights »

INDICATEURS CLÉS DES RAPPORTS DE TENDANCES

Présentation des principales données et métriques d'analyse

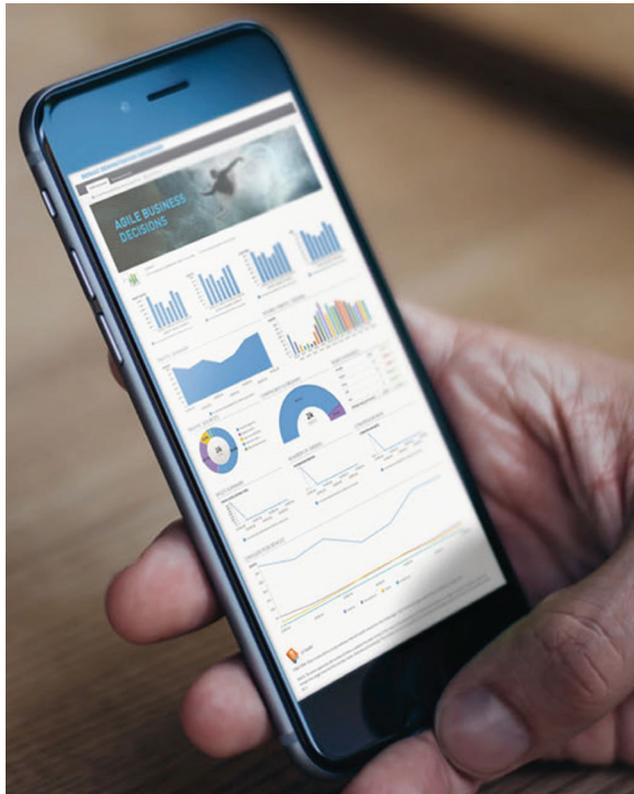


NOS SERVICES APP ANALYTICS

Découvrir l'offre « All-in-one »

INDICATEURS CLÉS DES RAPPORTS DE TENDANCES

Présentation des principales données et métriques d'analyse



👁️ ALL IN ONE

Piloter l'ensemble de ses applications via un *Dashboard unique*

- Données des stores
- In-App. Analytics
- Benchmark
- Appstore Search Optimization (ASO)
- Tendances Top Apps par pays et par OS
- Suivi des apps concurrentes dans le monde

📊 BENCHMARK

Adopter les meilleurs pratiques du marché et des concurrents

- Benchmark par industrie
- **+ 3 millions** d'applications auditées en continue dans plus de **60 pays**

✓ USER QUALITY

Identifier les points d'alerte et d'amélioration

- Monitoring continue de la qualité perçue (avis et notations) & positionnement par rapport aux concurrents
- Analyse de sentiments utilisateurs (beta activable)
- Multi-KPI's mobile

📱 EXPERTS MOBILE

Diagnostic et accompagnement récurrent par des experts Mobile

- + 15 ans d'expérience Mobile multisectorielle
- + 3 millions d'application auditées en continue dans plus de 60 pays



AT INTERNET

About AT Internet

One of the world's major players in digital intelligence since 1996, AT Internet helps companies measure their audience and optimise their digital performance across all channels. AT Internet's expertise extends from collecting raw data to processing it in real time and delivering it for analysis and the sharing of insights. AT Internet's analytics solution is used on more than 20,000 sites and applications around the world, across all industries. With more than 200 employees, the company is present in 32 countries via its customers, subsidiaries and partners.

About Decode Consulting

With data coverage on + 3 millions apps worldwide, Decode provides custom and essential market insights to empower your mobile strategy. Founded in 2010 by two start-up experts turned consultants, with more than 15 years of pure player experience, Decode is an innovative B2B software editor and consulting firm specialized in mobile channels. When working on custom benchmarks and studies for our clients, we realized that the fantastic success of the mobile applications market was making its permanent watch compulsory, but that it was extremely complex and time consuming to do that manually! Decode apps now makes it simple, being the first app intelligence platform to search cross-store/worldwide, benchmark and monitor the global apps market the exact way YOU want! www.decodeapps.com

READY TO DISCOVER YOUR DATA'S TRUE POTENTIAL?

Request a demo at www.atinternet.com



Follow us on
TWITTER



Follow us on
LINKEDIN



Follow us on
YOUTUBE



Follow us on
DA BLOG



Follow us on
SLIDESHARE