

Applications bancaires : les banques traditionnelles toujours dans le coup

La crise du Coronavirus a bousculé les usages bancaires en poussant les clients à utiliser davantage leurs applications. Ainsi en octobre 2020, 49% des usagers utilisaient souvent ou très souvent leur application, contre 44% un an plus tôt¹. Mais en arrivant dans une nouvelle banque, il est difficile pour eux de savoir à l'avance quel contenu ils vont y trouver : les fonctionnalités des applications peuvent être très différentes, et, plus encore, leur facilité d'utilisation... MoneyVox a interrogé les clients des principales banques traditionnelles, en ligne et néobanques² en France, pour connaître leur opinion sur le contenu des applications. Et contrairement à ce que l'on pouvait penser, le retard penche parfois du côté des banques en ligne et des néobanques...

Fonctionnalités de base : les nouveaux virements externes, toujours un problème

Pour l'ouverture de l'application, la biométrie - plus sûre et facile d'utilisation qu'un code confidentiel - s'est imposée quasiment partout : seuls le CIC et le Crédit du Nord ne l'ont pas encore mise en œuvre. De même, toutes les applications (à l'exception du CIC) s'ouvrent directement sur la synthèse des compte du client, lui permettant de savoir où il en est en un clin d'œil. L'accès aux données de son RIB est également assez aisé.

En revanche les choses se corsent dès qu'il s'agit d'ajouter un bénéficiaire externe pour faire rapidement un virement. « 5 banques traditionnelles, mais aussi 3 banques en ligne (!), imposent une vérification du nouveau bénéficiaire, ce qui peut parfois prendre – comme chez Banque Populaire, La Banque Postale ou BforBank – plus de 48h ! Alors même que la biométrie limite considérablement les risques de fraude. Rédhibitoire » indique **Maxime Chipoy, Président de MoneyVox**.

Et de constater un paradoxe : parce que les banques traditionnelles ont massivement adopté Paylib sans contact et Apple Pay, il est possible de faire des virements instantanés et par SMS dans quasiment toutes les banques traditionnelles... mais seulement dans la moitié des banques en ligne !

Sécurité et prévention : peut mieux faire

Le smartphone étant présent en permanence dans la poche des clients, l'application bancaire peut être un dispositif précieux pour sécuriser ses paiements, lutter contre les fraudes et limiter les découverts. Or, peu de banques utilisent à plein ce potentiel.

« Chez CIC, LCL et HSBC, il n'est pas possible de bloquer provisoirement sa carte bancaire, une fonctionnalité pourtant bien utile quand on égare plus ou moins longtemps sa carte... » détaille Maxime Chipoy. De manière plus fine, dans la majorité des banques traditionnelles – mais aussi dans certaines

¹ Source : Trophées qualité de la banque 2021

² 13 banques traditionnelles : Banque Populaire, BNPP, Caisse d'Épargne, CIC, Crédit Agricole, Crédit Coopératif, Crédit Mutuel, Crédit Mutuel de Bretagne, Crédit du Nord, La Banque Postale, LCL, HSBC, Société Générale

10 banques en ligne et néobanques : Aumax pour moi, BforBank, Fortuneo, Hello Bank !, ING, Monabanq, N26, Orange Bank, Revolut
Les réponses portaient principalement sur les applications Android. Des différences peuvent exister sur les applications IOS

banques en ligne (ING, Orange Bank), il n'est pas possible de bloquer/débloquer les retraits d'espèces, voire les paiements à l'étranger ou le sans-contact.

Enfin, « la création d'alertes de notification sur solde, pourtant souvent présentée comme un outil utile de prévention des découverts, n'est disponible que dans une banque sur deux. Dommage ! » constate Maxime Chipoy.

Une relation client plus abstraite dans les banques en ligne

Sur les dispositifs d'aide du client, c'est le grand écart entre banques traditionnelles d'une part, banque en ligne et néobanques d'autre part. Quasiment toutes les banques en ligne proposent dans l'appli un moteur de recherche ou un assistant virtuel, contre seulement une banque traditionnelle sur deux.

« En revanche, il est beaucoup plus facile de contacter un conseiller depuis une appli de banque traditionnelle. La plupart de leurs applications permettent même de prendre directement rendez-vous ! » explique Maxime Chipoy. « A l'inverse, côté banques en ligne et néobanques, tout est fait pour éviter le contact direct avec un conseiller : l'autonomie étant privilégiée, il faut souvent fouiller pour trouver un numéro de téléphone, et aucune application ne permet de prendre rendez-vous avec un conseiller à distance ! »

- Applications des banques traditionnelles -

Données actualisées au 08/12/2020

MoneyVox

Appareils compatibles : Android, iOS

Accessibilité :
● Accessible en 3 clics maximum
● Accessible en 4 clics ou plus
○ Immédiat - pas de délai
○ Entre 24 et 48 heures
○ Plus de 48 heures

Four notes sur ce tableau, nous avons pris comme référence l'application Android, qui représente plus de 70% du marché du mobile en France. Il peut exister des différences avec les fonctionnalités proposées sur iPhone.

Banques traditionnelles	Aménagement	BNP Paribas	Crédit Agricole	Crédit Mutuel	CIC	Crédit agricole	Crédit Coopératif	Crédit Mutuel	CMB	Crédit du Nord	La Banque Postale	LCL	FR	HSBC
Fonctionnalités														
Authentification biométrique	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓
Synthèse des comptes dès l'accueil	✓	✓	✓	✗	1 compte seulement	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Accès à un moteur de recherche ou à un assistant virtuel	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓
RIB														
Affichage & téléchargement du RIB	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Envoi du RIB à un tiers	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓
Virements														
Virement classique	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Virement instantané	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Virement par SMS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓
Ajustement de bénéficiaires														
Ajustement de bénéficiaires	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓
Scan du RIB	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗
Délai de validation	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Création de notification sur solde	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Paiements carte bancaire														
Blocage temporaire	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓
Mise en opposition immédiate	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Modification plafond en temps réel	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Pilotage de la carte en temps réel														
blocage paiement sans contact	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
blocage paiement internet	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Paiements mobile														
Apple Pay	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Paylib sans contact	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Samsung Pay	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Google Pay	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Service clients														
Afficher le n° de téléphone du service client	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Envoyer un message au service clients	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Prendre un RDV avec un conseiller	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Notes des usagers														
App Store - iOS (/5)	4,4	3,5	4,4	4,4	3,8	4,4	4,4	2,3	2,5	2,6	3,9	4,4	4,6	4,6
Play Store - Android (/5)	4,2	3,5	4,4	4,6	4	4,5	4,5	2,4	3,3	3,4	4,2	4	3,8	3,8
Trophées qualité 2021 (Taux de satisfaction)	85%	77%	84%	87%	84%	-	88%	88%	83%	77%	80%	70%	82%	82%

- Applications des banques en ligne et néobanques -

Applications bancaires	● Accessible en 3 clics maximum ● Accessible en 4 clics ou plus		○ Immédiat - pas de délai ○ Entre 24 et 48 heures ○ Plus de 48 heures		Données actualisées au 08/12/2020 <small>Pour réaliser ce tableau, nous avons pris comme référence l'application Android, qui représente plus de 75% du marché du mobile en France. Il peut exister des différences avec les fonctionnalités proposées sur iPhone.</small>						MoneyVox
	Banques en ligne	Amelia par CIB	BOB	Boursorama	Future	H!	Monabanq	NIO	Orange Bank	Revolut	
Fonctionnalités											
Authentification biométrique	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Synthèse des comptes dès l'accueil	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Accès à un moteur de recherche ou à un assistant virtuel	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	
RIB											
Affichage & téléchargement du RIB	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Envoi du RIB à un tiers	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	
Virements											
Virement classique	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Virement instantané	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✓	
Virement par SMS	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✗	
Ajout de bénéficiaires	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Scan du RIB	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗	
Délai de validation	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
Création de notification sur solde	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓	✗	
Paielements carte bancaire											
Blocage temporaire	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Mise en opposition immédiate	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	
Modification plafond en temps réel	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	
Pilotage de la carte en temps réel											
blocage paiement sans contact	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	
blocage paiement internet	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	
Paielements mobile											
Apple Pay	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	
Paylib sans contact	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓	
Samsung Pay	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	
Google Pay	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓	
Service clients											
Afficher le n° de téléphone du service client	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	
Envoyer un message au service clients	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Prendre un RDV avec un conseiller	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	
Notes des usagers											
App Store - iOS (/5)	3,2	4,3	4,8	4,4	4,3	4,5	4,5	4,8	4,5	4,8	
Play Store - Android (/5)	3	4,4	4,9	4,1	2,8	4,3	4,4	4,6	4,2	4,7	
Trophées qualité 2021 (Taux de satisfaction)	-	66%	88%	81%	84%	90%	84%	-	78%	-	

À propos de MoneyVox :

Créé en 2003, MoneyVox (anciennement cBanque) est un site d'actualités, d'explications et de comparatifs sur la finance personnelle et le budget. MoneyVox traite de multiples sujets comme la banque au quotidien, les moyens de paiement, les produits d'épargne, les crédits, les impôts, la retraite, les assurances ou l'énergie. L'équipe se compose aujourd'hui d'une dizaine de journalistes et de professionnels du web. Le site héberge également un forum très actif sur les questions financières.

Contacts presse



Edith Lasry-Segura - 06 50 55 46 57 – edith@agence3icom.fr