

<https://www.francetransactions.com/actus/news-banques/neo-banques-le-temps-c-est-aussi-de-l-argent-d-o-u-cette-reactivite-imbattable.html>



Néo-banques : le temps c'est aussi de l'argent, d'où cette réactivité imbattable !

- ð Actualités - Û Actualités des banques -



Date de mise en ligne : mercredi 3 mai 2017

Copyright © Guide épargne et placements pour 2021 - Tous droits réservés

Les néo-banques : championnes du gain de temps ?

Comparatif des temps de réactivité de 8 cas pratiques :

- Moyenne globale de 5 jours perdus avec les banques traditionnelles
- Moyenne totale de 15 heures seulement pour les néo-banques

Qonto, le premier compte courant 100% en ligne dédié aux entrepreneurs, startups et TPE/PME, a analysé les durées nécessaires pour effectuer 8 actions bancaires courantes, depuis l'ouverture d'un compte, en passant par la perte d'une carte ou l'appel du service client.

Pour Alexandre Prot et Steve Anavi, co-fondateurs de Qonto : *"Si le temps, c'est de l'argent, attendre est devenu un terme particulièrement difficile à admettre aujourd'hui synonyme de pertes pour les professionnels... C'est encore plus le cas pour des actions qui peuvent maintenant être instantanées grâce aux nouvelles technologies et au Web. Les banques nouvelle génération sont les championnes du gain de temps et nous voulions montrer à quel point les temps de réactivité sont aux antipodes des banques traditionnelles"*

Ouverture de compte : 15 jours VS 5 minutes

Première des étapes, ouvrir un nouveau compte bancaire est à l'image du fonctionnement global. Ainsi, une banque traditionnelle nécessite de 1 à 3 rendez-vous en agence, des démarches par courrier ou fax et engendre donc un délai moyen pour l'ouverture de 15 jours ouvrés.

Pour l'ouverture d'un compte 100% digitalisé, cela prend en 5 minutes sur Qonto, avec génération instantanée d'un IBAN et la commande des moyens de paiement en ligne.

L'ajout d'un bénéficiaire : 2 jours ouvrés VS Instantanément en ligne

Pour ajouter un nouveau bénéficiaire, les banques traditionnelles demandent 24/48h de traitement ou bien un lecteur de carte sécurisée (facturé en plus du compte). Dans le cas de Qonto, l'ajout est instantané et sécurisé grâce à une authentification à deux facteurs avec une application mobile gratuite (par ex. Google Authenticator).

Commander/activer une carte : 3 semaines VS 5 jours

Il faut au moins 15 jours ouvrés pour recevoir une carte avec une banque traditionnelle. Plusieurs papiers à signer, de nombreuses étapes, dont la réception de la carte, séparément du code PIN, l'activation de la carte via le premier retrait au distributeur, etc.

Avec une néo-banque, le seul impondérable est le délai de réception de 5 jours en moyenne de la carte physique.

Le choix du code PIN (ou son changement) est fait directement en ligne, l'activation disponible 24h/24, avec un processus 100% sécurisé. Il est également possible avec Qonto de générer instantanément des cartes virtuelles (pour les services en ligne), ce qui permet d'obtenir encore plus rapidement un moyen de paiement.

Bloquer la carte : 24H minimum VS Instantanément en ligne

En cas de vol ou de perte, il est nécessaire de bloquer temporairement une carte. Au sein d'une banque physique, il faut appeler son conseiller, souvent absent ou indisponible, ou encore un SAV peu réactif. Dans 90% des cas, le blocage est définitif et entraîne donc des frais et la nécessité de recommander une carte.

Chez Qonto, tout est fait instantanément en ligne. Soit pour un blocage temporaire avec réactivation possible en ligne (pratique si on a égaré sa carte mais qu'on la retrouve ensuite), soit la déclaration d'une carte volée, soit d'une carte perdue. Dans les deux derniers cas, la carte est recommandée automatiquement.

Visualisation de paiement : 1 à 2 jours VS Instantanément par email ou notification mobile

Pour savoir si un paiement par carte est débité, les banques traditionnelles demandent de 1 à 2 jours de gestion quand les néo-banques l'effectuent en temps réel via des notifications mobiles ou par email.

Gérer une carte bloquée ou un plafond : temps d'appel à un conseiller VS temps réel en ligne

Pour beaucoup de banques, il existe des plafonds imposés pour les cartes de paiement et les démarches pour leur déblocage sont peu connues et nécessitent l'accord d'un conseiller.

Le client d'une néo-banque comme Qonto choisit lui-même les plafonds de sa carte. Ces plafonds peuvent être augmentés ou diminués directement en ligne, avec un changement instantané.

Service client : 3 jours ouvrés VS Instantanément

Le web permet de proposer des services clients ultra-réactifs. Ainsi, Qonto bénéficie d'un chat en ligne ou par email afin d'obtenir des réponses immédiates quand, de son côté, une banque offre un temps moyen de réponse à une requête client de 3 jours. Une conséquence des conseillers bancaires attirés mais du coup beaucoup plus difficiles à joindre et beaucoup moins réactifs.

Traitement des données : 1 à 3 jours ouvrés VS instantanément en ligne

La mise à jour des soldes nécessite un délai de 1 à 3 jours ouvrés traditionnellement avec une absence totale de notifications. Cette mise à jour est réalisée en temps réel sur Qonto, avec envoi de notifications via l'application, directement sur PC et mobile.

Conclusion

A priori, il n'y aurait pas photo entre la réactivité des néo-banques versus les banques traditionnelles. Nous voulons bien le penser. Mais en l'occurrence le souci est que les services financiers de Qonto, auteur de cette étude, ne sont pas encore ouverts au public français, avant cet été ! Rapides, mais non disponibles. Surprenant quand même.