

BELOW-THE-APP | THE METRICS FACTORY

Que se passe-t-il sous les applications mobiles des banques ?

OCTOBRE 2021

PLUS DE 53K COMMENTAIRES ANALYSÉS

Méthodologie de l'étude

Périmètre

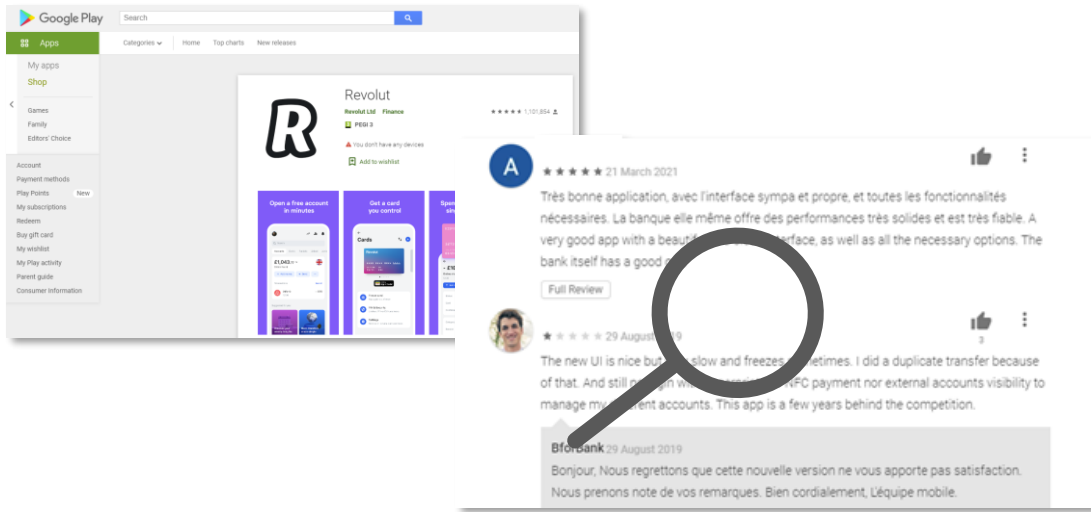
5 Banques en ligne



5 Néobanques



Scope

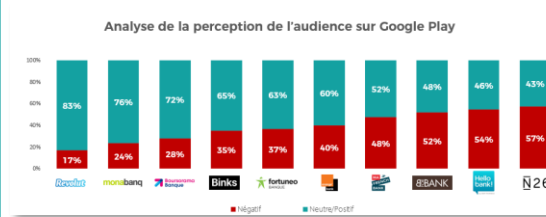


Une analyse portant sur 5 banques en ligne et 5 néobanques.

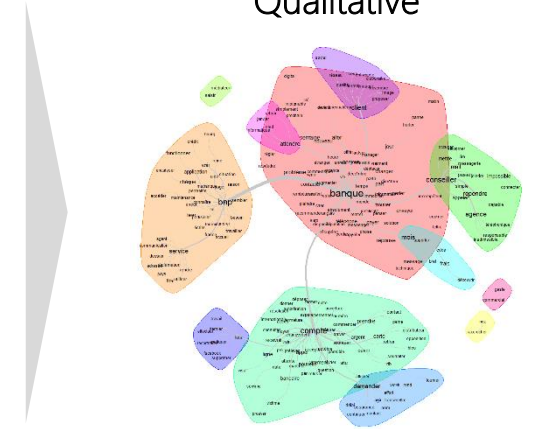
53 332 commentaires extraits en français à partir du Google Play store (de 2011 à juin 2021).

Une double approche

Quantitative



Qualitative



Une approche complète permettant de faire un état des lieux de l'évolution des app mobiles des banques en termes de satisfaction client.

Le text mining pour analyser en profondeur le discours des utilisateurs et d'identifier les faiblesses des applications mobiles.

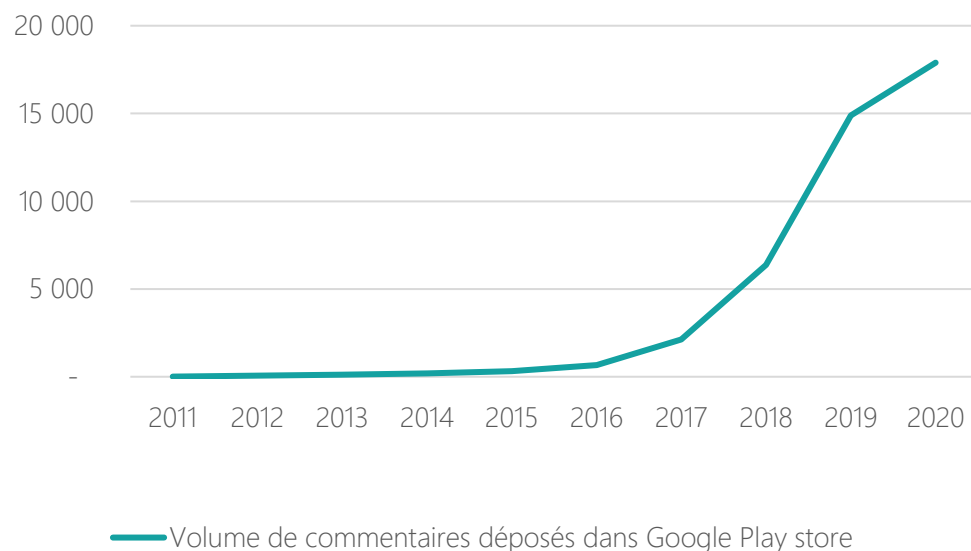


Comment la satisfaction des applications mobiles des banques a-t-elle évolué ?

UNE EXPLOSION DES COMMENTAIRES EN 2016, PORTÉE PAR L'ARRIVÉE DES NÉOBANQUES

Évolution de la satisfaction des app mobiles des banques

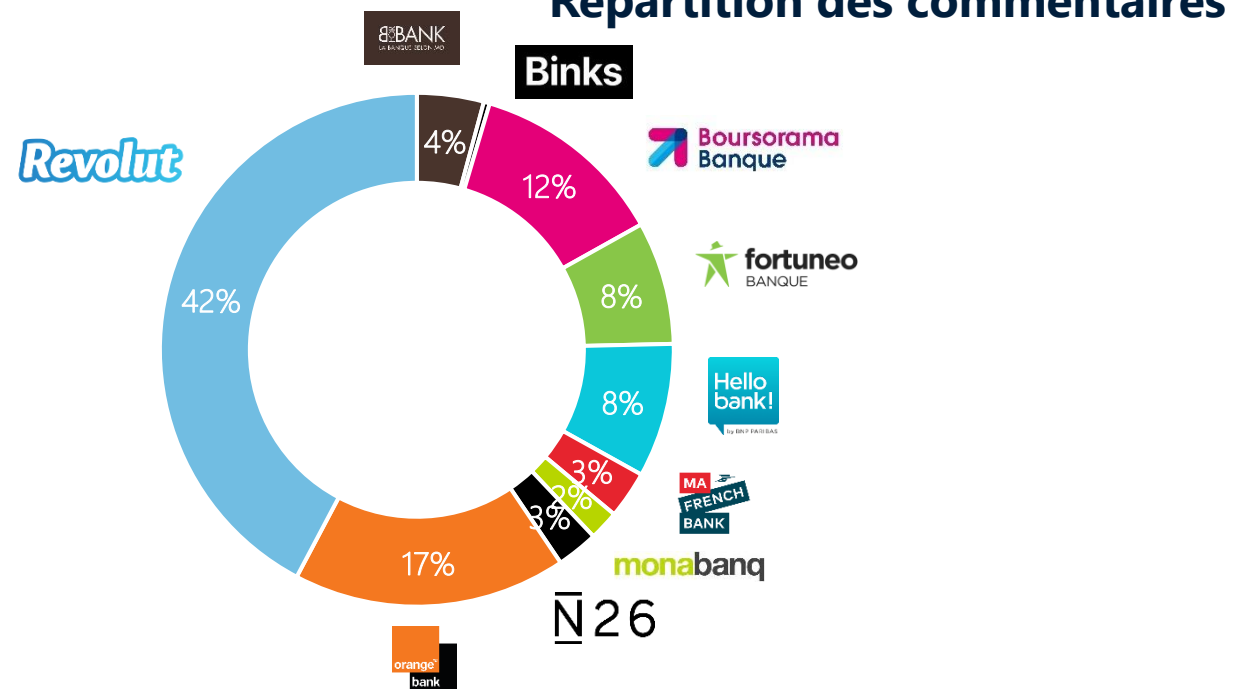
Volume de commentaires



Les volumes de commentaires déposés sous les applications des banques dans le Google Play store **ont explosé à partir de 2016** (+101% vs. N-1).

Cette hausse s'accroît en 2017 (+220% vs. N-1) et ralentit les années suivantes.

Répartition des commentaires



Les néobanques concentrent à elles-seules **65% des commentaires** déposés sur le store Google.

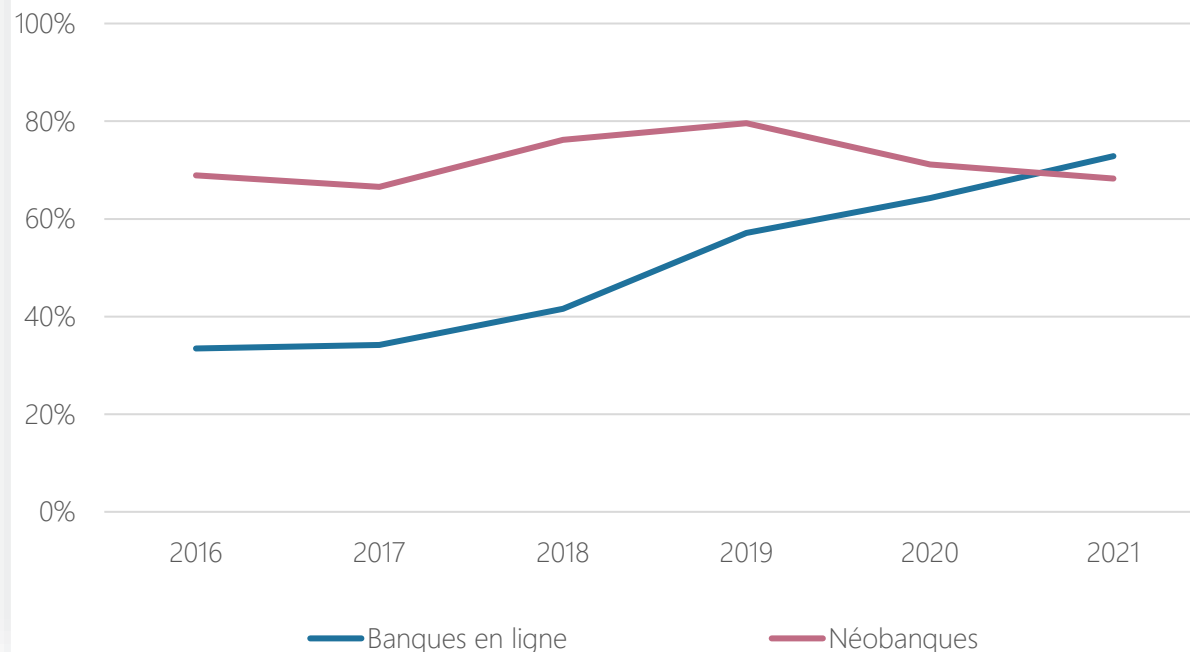
A noter que **les premiers commentaires** sous les applications mobiles des néobanques sont déposés à **partir de 2016**. Revolut concentre 42% du volume global des commentaires, grâce à sa **forte dimension internationale**.

UNE AMÉLIORATION DE LA SATISFACTION DES BANQUES EN LIGNE, QUI RATTRAPE CELLE DES NÉOBANQUES !



Évolution de la satisfaction des app mobiles des banques

Évolution de la satisfaction par type d'acteurs
(en % de commentaires positifs/neutres)



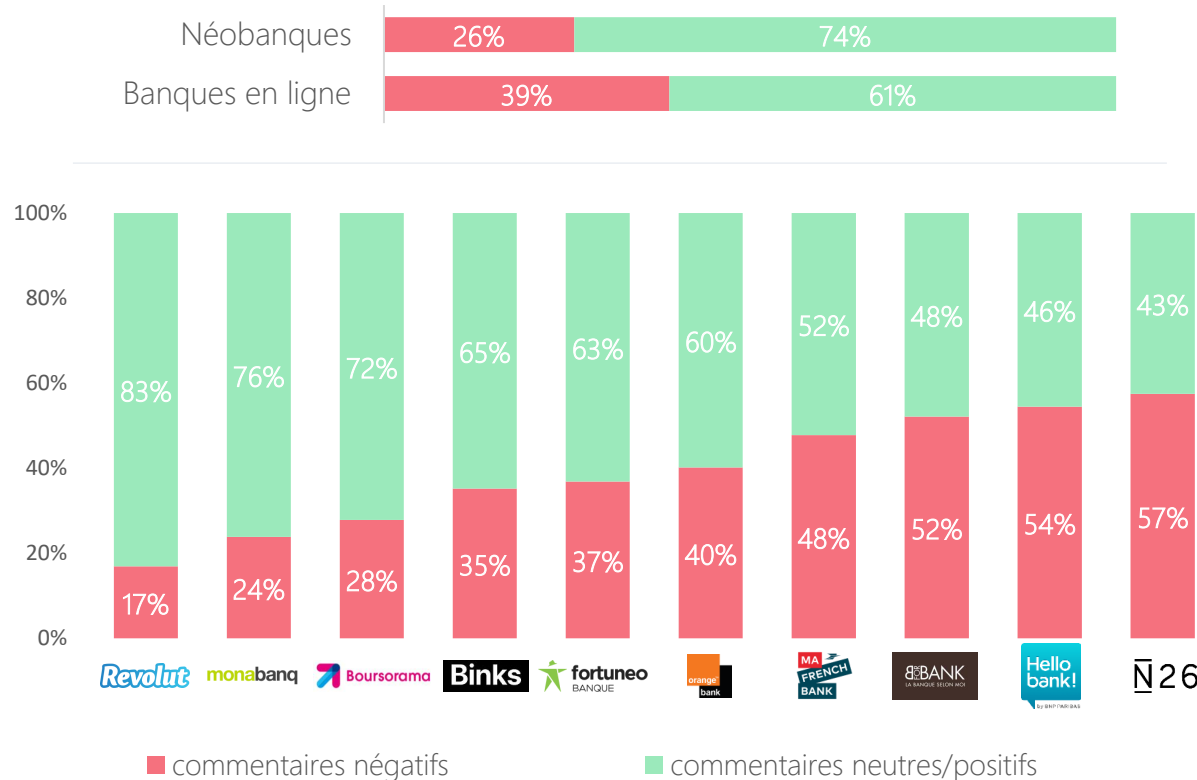
- 01 A l'apparition des néobanques sur le Google Play store en 2016, on relève **une satisfaction élevée des utilisateurs**, potentiellement corrélée à l'engouement de l'arrivée de ces nouveaux acteurs sur le marché bancaire.
- 02 Une **satisfaction qui atteint un pic en 2019**, avec 80% de commentaires positifs mais qui **commence à décroître à partir de 2020...**
- 03 A l'inverse, les **applications des banques en ligne** génèrent une **majorité de commentaires négatifs** (77% en 2016). Mais, la satisfaction **s'améliore au fil des années** et vient même à **dépasser celle des néobanques en 2021!**
- 04 Une **double hypothèse** pouvant expliquer ce phénomène avec :
 1. Une **réelle amélioration des applications des banques en ligne**, challengées par l'arrivée des néobanques.
 2. Une **désillusion vis-à-vis des néobanques** qui ne parviennent pas à se renouveler et à convaincre les utilisateurs.

DES ÉCARTS DE PERCEPTION IMPORTANTS ENTRE LES DIFFÉRENTES BANQUES



Évolution de la satisfaction des app mobiles des banques

Analyse de la satisfaction



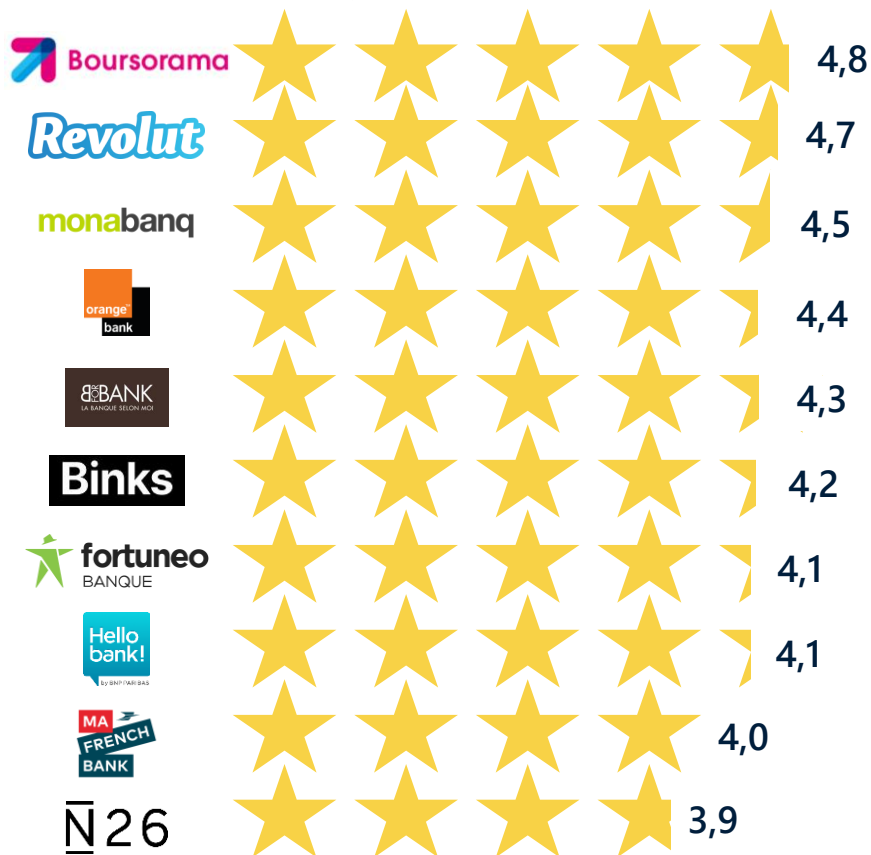
Base : 53k commentaires

- 01 Les banques en ligne et les néobanques obtiennent une majorité de commentaires neutres/positifs. On remarque globalement une meilleure perception pour les applications de néobanques (+13 points).
- 02 On observe des écarts importants de perception entre les différentes banques.
- 03 Revolut est la néobanque avec la meilleure perception de l'audience (83% de commentaires positifs sur les 22.5k commentaires déposés).
- 04 N26, la néobanque concurrente allemande, a en revanche une forte perception négative avec 57% de commentaires négatifs (sur 1.4k commentaires déposés).
- 05 Si on s'intéresse aux banques en ligne, c'est Monabanq qui obtient la meilleure perception, juste devant Boursorama.
- 06 Une perception également positive pour Binks, la jeune néobanque française lancée en 2019 (l'une des applications bancaires les plus téléchargées en 2020).
- 07 BForBank et Hello Bank ont généré légèrement plus de commentaires négatifs au total.
- 08 Ma French Bank, la néobanque de La Banque Postale à destination des jeunes, divise également.

AUJOURD'HUI, BOURSORAMA ET REVOLUT SONT LES BANQUES LES MIEUX NOTÉES DU GOOGLE PLAY STORE

Évolution de la satisfaction des app mobiles des banques

Note sur Google Play store



- 01 On relève au global de faibles écarts de notes entre les différentes banques.
- 02 Si on s'intéresse aux notes données par les utilisateurs, Boursorama est la banque la mieux notée avec 4,8/5 (sur 50k avis déposés).
- 03 Chez les néobanques, Revolut est l'application mobile la mieux notée et cumule plus d'1 million d'avis du fait de sa forte utilisation à l'international! Elle se positionne donc devant son concurrent direct N26 (93k avis).
- 04 Orange Bank est la néobanque française la mieux notée (23k avis), devant Binks (5.8k avis).
- 05 Chez les banques en ligne, Boursorama arrive en tête du classement, devant Monabanq (2.6k avis).
- 06 Hello Bank et Fortuneo arrivent à la fin du classement mais possèdent tout de même une note élevée avec 4, 5.



**Quels sont les pain points
identifiés grâce au discours
des utilisateurs ?**

2 CATÉGORIES DE PLAINTES IDENTIFIÉES

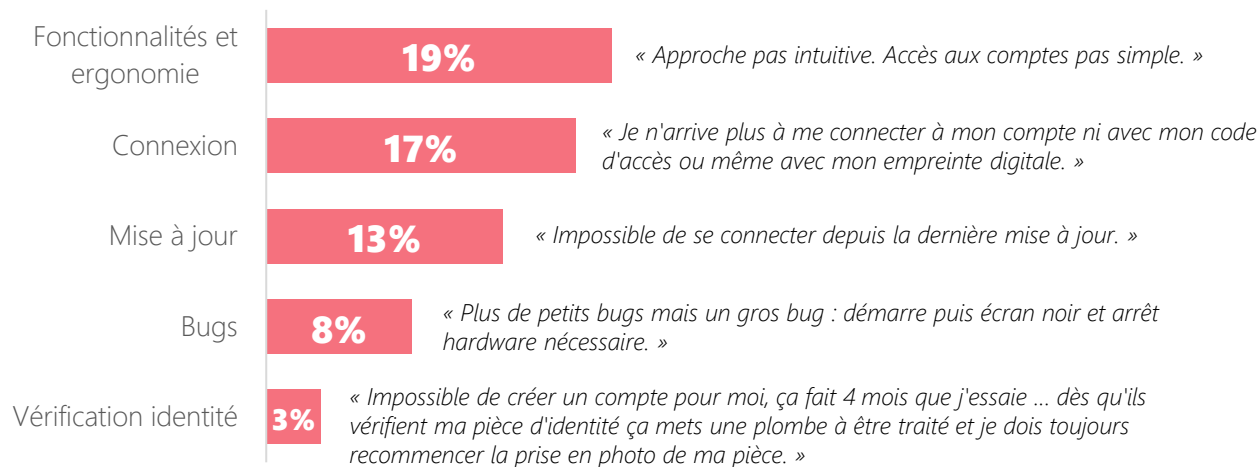
Identification des pain points

Perception de l'audience

Services de la banque



Technologie



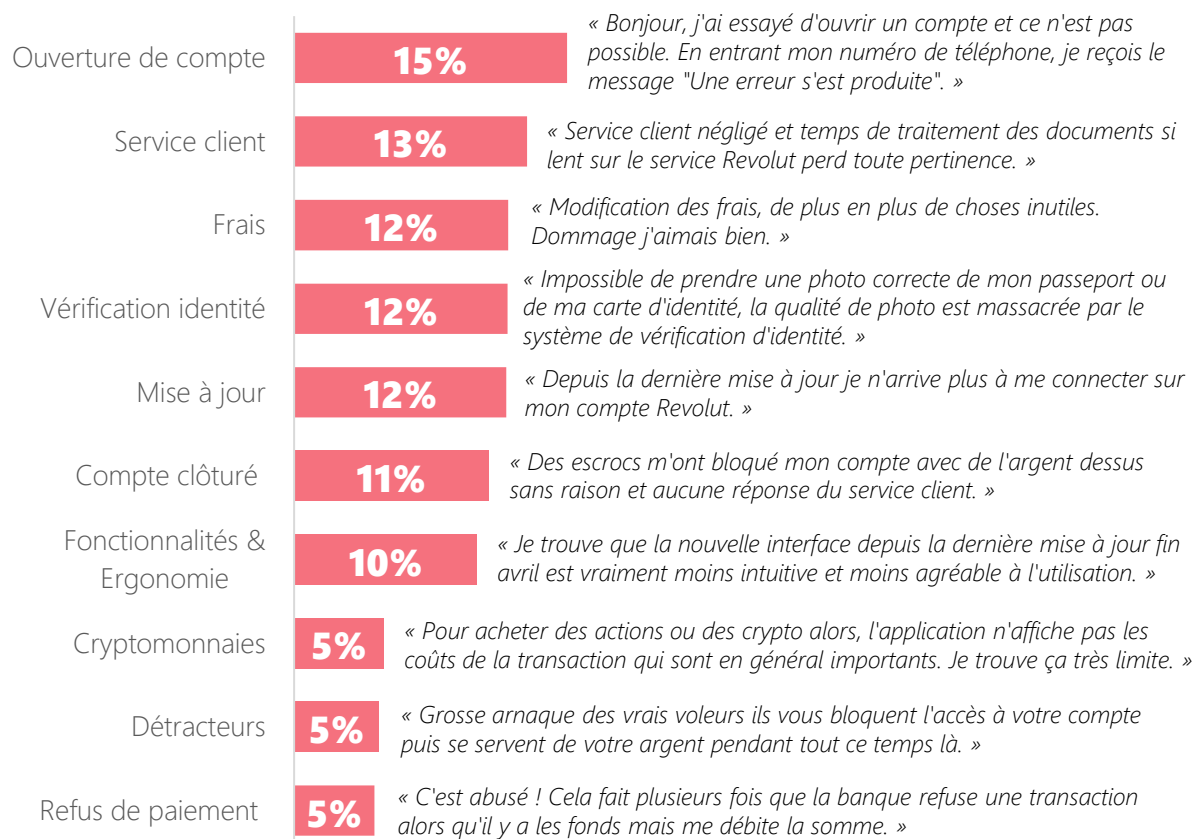
Base : 14.7k commentaires

- 01 Au global, on distingue 2 catégories de plaintes : celles liées aux services de la banque (40% des commentaires) et celles relatives à la technologie (60% des commentaires).
- 02 24% des commentaires critiquent le service client jugé parfois « inexistant » ou encore « déplorable ». Les utilisateurs déconseillent certaines banques pour cette raison particulière et critiquent les différents canaux SAV des banques (mail, chat, appel). A noter que le service client est LE pain point majeur depuis 2020.
- 03 16% des commentaires critiquent les frais liés à la carte ou à des paiements à l'étranger. Certains utilisateurs parlent même « d'arnaque » et qualifient certaines banques de « voleurs ». A noter que les frais représentent un frein important en 2021.
- 04 Concernant l'aspect technologique des applications, près de 19% des commentaires sont relatifs à l'ergonomie ou à des fonctionnalités manquantes ou dysfonctionnelles : « peu intuitif, peu de fonctionnalités, service minimum, pas une vraie banque ». Les utilisateurs remettent en cause l'aspect intuitif des applications, critiquent l'interface ou encore l'ergonomie. Ces critiques émergent de 2011 à 2018 et ne semblent plus d'actualité en 2021.
- 05 17% des commentaires sont liés à la connexion à son compte (mot de passe, empreinte digitale, bug, code reçu par sms, authentification). Les utilisateurs ne parviennent pas à se connecter ou encore l'empreinte digitale ne fonctionne pas.
- 06 13% des commentaires négatifs concernant des problèmes liés à la mise à jour des applications. Ces problèmes empêchent les utilisateurs de se connecter, générant d'importantes frustrations.
- 07 8% des commentaires évoquent des bugs liés notamment à Android ou à certaines marques/modèles de smartphones : « appli qui plante H24 ». Ces bugs datent essentiellement de 2017-2018.
- 08 3% des commentaires sont relatifs à des problèmes liés à la vérification de son identité. Les utilisateurs ne parviennent pas à ouvrir un compte à cause de l'acceptation de la pièce/photo d'identité.

DES DIFFICULTÉS POUR OUVRIR UN COMPTE

Identification des pain points de Revolut

Perception de l'audience



- 01 Si nous nous intéressons plus en détail aux conversations sous l'application mobile de Revolut, nous distinguons **12 pain points différents**.
- 02 Un premier frein important est relatif à **l'ouverture de compte**. Les utilisateurs **ne parviennent pas à s'authentifier** via le code reçu par sms ou encore à cause d'un bug de l'application.
- 03 **Le service client** demeure très présent avec des **difficultés à contacter le support**, un **temps de réponse jugé trop long**, ou encore des **plaintes relatives au chat non fonctionnel** et en anglais
- 04 **Les frais** représentent une **préoccupation importante** des utilisateurs, qui dénoncent de **nouveaux frais** (des « **frais cachés** ») au fil des années ou alors **une augmentation de ces derniers**.
- 05 **La procédure de vérification de l'identité** (aussi pour l'ouverture un compte) pose problème à cause de la lisibilité de la photo, la non vérification de l'identité ou encore un crash de l'appli.
- 06 Les **mise à jour de l'application** sont parfois **regrettées** car elles font « planter » l'application ou font régresser certaines fonctionnalités (selon les utilisateurs).
- 07 Les utilisateurs se plaignent également de la **clôture de leur compte** : des comptes désactivés, clôturés sans raison apparente, une impossibilité de procéder à des opérations bancaires.
- 08 10% des commentaires critiquent **l'ergonomie de l'application ainsi que ses fonctionnalités**. L'aspect intuitif de l'application est critiqué, en lien avec les dernières mises à jour.
- 09 5% des commentaires sont relatifs aux **cryptomonnaies** avec la hausse des frais, le manque d'information (coûts de transaction), l'achat de certaines cryptomonnaies bloqué.

AUJOURD'HUI, QUELLES BANQUES SONT LES PLUS ASSOCIÉES À CHAQUE FREIN ?

Identification des pain points





**Comment se traduisent ces
pain points chez les banques ?**

REVOLUT

Identification des pain points



« Service client zéro ! Je suis titulaire d'une offre Metal, je demande les conditions générales d'assurance en français (elles ne sont que disponibles en anglais sur le site internet). »

Service client

« Très bien jusqu'à ce qu'on bloque mon compte sans explication, argent gelé et aucun conseiller présent sur le chat depuis des jours. Une HONTE. »

« Membre Black Metal, le service client est d'une lenteur et inefficacité jamais vu!! »

« On peut même pas parler en français avec le service client Revolut. »

« Interface peu claire, pas intuitive du tout. Tarif en hausse. La fonctionnalité de coffre a disparu. Le look noir et blanc bof. »

Fonctionnalités et ergonomie

« Augmenter les frais de retrait + les frais de change le week-end rendent Revolut beaucoup moins intéressant. En plus de ça la dernière mise à jour est ratée : tout est plus compliqué, les basiques utiles ont disparu. Tout ça pour mettre en valeur les fonctionnalités plus lucratives. »

« Le service de banque en ligne est top, mais l'application est de plus en plus chargée en fonctionnalités, et je trouve que l'expérience utilisateur se dégrade grandement. A vouloir tout mettre au même endroit, on s'y perd un peu. »

« Sur les crypto, des FRAIS QUI ONT AUGMENTÉ pour tous les utilisateurs ! avant, le cours affiché était le cours acheteur. Sur ce cours, Revolut calculait ses frais de 1,5% (ou 2,5 en standard). »

Frais

« Possibilité d'acheter des crypto avec des cours limites. Frais un peu cher (2%). »

« Les frais ont beaucoup trop augmenté et l'application n'est toujours pas assez claire. »

« J'enlève une étoile au vu de la majoration des frais et des difficultés depuis la dernière maj à suivre les cours des devises facilement. »

« Je rencontre quelques bugs de connexion. J'espère que ce sera réglé au plus vite. »

Connexion

« Impossible de me connecter à mon compte. L'application se bloque après l'authentification, pratique ! Ce serait bien de résoudre ce problème car on ne peut plus accéder à rien ! »

« Je ne peux pas me connecter depuis quelques jours un message s'affiche comme quoi mon numéro de téléphone est incorrect or il est bien correct donc impossible de me connecter à mon compte Revolut c'est vraiment pénible »

REVOLUT

Identification des pain points



« Excellente option aux banques traditionnelles. Mais au fur à mesure des MAJ l'interface simple et claire, commence à se compliquer ajoutant une complexité dérangeante. »

Mise à jour

« La MAJ masque toutes les visualisations des transactions, la navigation est moins fluide etc... Non à cette MAJ. »

« Impossible d'accéder à l'application depuis la dernière mise à jour. »

« J'enlève une étoile au vu de la majoration des frais et des difficultés depuis la dernière maj à suivre les cours des devises facilement. »

« Il y a un bug dans l'onglet des crypto, dans l'historique des prix, un overflow ? les prix affichés sont incorrects. »

Bugs

« Il y a de plus en plus de bugs c'est horrible. »

« L'application bug depuis un mois. Il me faut passer à un autre menu pour rafraichir le tableau de bord sinon on attend les nouveautés. »

« Toujours des bugs et des régressions dans cette appli, les devs poussent trop vite des modifications mal testées, c'est pénible car il faut tout expliquer au support. Heureusement, ils sont corrigés assez vite. »

« 3 fois que la procédure de vérification d'identité est marquée en échec. Donc impossible de récupérer le code et donc d'avoir accès au compte. »

Vérification de l'identité

« Je n'arrive plus à me connecter à mon compte et ce malgré plusieurs vérifications de mon identité, l'application ne reconnaît plus mon numéro pourtant celui-ci est le même qu'à mon inscription. Le service de Chat n'est pas proposé à chaque fois. »

« Impossible de vérifier mon identité. L'IA est buggée. »

« Me demande en permanence de vérifier mon identité alors que je le fais 10 fois par an ! Je ferme mon compte !! »

MONABANQ

Identification des pain points



monabanq

« Certains conseillers sont pas professionnels du tout...
Dommage parce que vous allez perdre des clients. »

Service client

« Bonne application mais ils prennent trop de temps pour répondre aux mails ou chats et le délai de virement est trop long tant que je n'appelle pas pour valider le virement ils ne le font pas et encore quand tu appelles personne ne répond. »

« Non intuitif, cela ressemble à de l'archéologie quant
à la recherche de fonctions qui nous intéresse. Site à
mon avis à revoir !!! »

Fonctionnalités et ergonomie

« Fonctionne mais les opérations courantes, telles que l'achat d'une baguette de
pain sont visibles parfois seulement 3 jours plus tard... Le solde n'est donc pas en
temps réel. Les virement sont instantanés alors pourquoi je dois attendre plusieurs
jours pour voir ce que j'ai dépensé le jour J... Sinon la messagerie avec les
conseillers est pratique, la classification des dépenses est simple... Si on retire la
frustration d'avoir à attendre pour la voir. »

« Frais exorbitants!!! 🙄 j ai clôturé mon compte au
bout de 6 mois Ils se servent dans votre argent Lisez
les CG. A fuir Absolument. »

Frais

« Si vous comptez changer votre banque pour celle-ci, je ne le vous conseille pas. Si
vous avez un coup dur financièrement, Monabanq n'hésitera pas à vous prendre
plus de 250€ de frais, vous supprimera votre facilité de caisse, histoire que ce soit
encore plus difficile de s'en sortir. De plus si vous souhaitez communiquer avec eux
dans l'espace chat, où il est inscrit qu'une réponse vous sera apportée sous 24h,
vous pouvez attendre plutôt plusieurs jours, voire une bonne semaine. »

« Impossible de se connecter. L'application pense que
mon téléphone est rooté... 🙄 »

Connexion

« Depuis la dernière mise à jour, impossible de se connecter, l'application me dit
que mon téléphone (Honor view 20) est rooté alors que ce n'est pas le cas, même
root checker me le confirme. »

« Problème de connexion je n'arrive plus à me connecter avec mon téléphone
depuis quelque temps, l'appli me dit qu'il faut que je déconnecte mon root de mon
tel je sais même pas ce que c'est et ça a toujours marché avant. »

MONABANQ

Identification des pain points



Mise à jour

« Application V8.3.14 inutilisable depuis la maj de l'OS de mon téléphone ONEPLUS 6T (model ONEPLUS A6010 / oxygen os v10.3.2 / Build ONEPLUS A6010_41_200222). L'application ne peut plus m'envoyer de SMS malgré l'activation SMS premium. Je ne peux plus payer quoique ce soit. Elle ne se déclenche plus automatiquement pour m'authentifier. »

Bugs

« Tout allait bien mais maintenant l'application bug lorsque je veux entrer le code de vérification. Je ne peux plus utiliser cette application. »

« Fonctionnait sur Android 5.0.2... bug sur l'identification en 7.0....bizarre. Vous répondez avec 1 an et demi de retard... Réfléchissez.... »

« Impossible de faire un virement ça bug à chaque fois à la confirmation. »

« Depuis le mois dernier la fonction "virement ponctuel" fait planter l'application et ne fonctionne plus. Très pénalisant pour réapprovisionner son compte lorsque nécessaire. Application peu fiable. »

Vérification de l'identité

N/A

BOURSORAMA

Identification des pain points



« A fuir !!! service client inexistant !!! avant quand on pouvait parler avec des conseillers humains, les problèmes se résolvait rapidement. Maintenant avec cet assistant virtuel Elliott qui n'a aucune utilité pour nous autres consommateurs, le service client s'est fortement dégradé. »

Service client

« Ils disent banque en ligne mais pour avoir un conseiller par Tchat c'est impossible ou téléphone ils forcent trop avec Elliott. faut écrire un mail avec une attente. »

« Plusieurs fonctionnalités qui ne fonctionnent plus depuis la dernière mise à jour comme la liste des prélèvements à venir. Testez vos updates svp !! »

Fonctionnalités et ergonomie

« Application fonctionnelle mais non intuitive, il faut quelques fois chercher. La recherche par le bot est assez performante. Pour conclure je trouve l'interface un peu austère. »

« Relevés de compte souvent indisponibles, compliqué de trouver certaines informations et appli très peu intuitive. Y en a pour le prix. »

« Grosse arnaque avec la CB 'gratuite'. J'ai ouvert mon compte en juillet 2019 ils ont prélevé 7 fois 15 € pour frais CB visa ultimatum, sans mon autorisation. Ces méthodes sont indignes. »

Frais

« Fuyez cette banque et appli : 15€ prélevés par CB si on ne s'en sert pas !! Ayant un compte joint avec ma femme, je m'en rends compte au bout de 3 mois ! 15€ x2 CB x3 mois : 90€ volés par ces malhonnêtes ! »

« N'allez pas chez Boursorama banque ce sont des voleurs. Ils vous débitent 15€ même quand votre carte est bloquée. Et ils refusent de rembourser. »

« Depuis quelques temps la connexion par empreinte digitale ne fonctionne plus... Dommage! »

Connexion

« J'ai installé l'application et lors de ma connexion je ne reçois pas mon code de connexion et mon numéro de téléphone est correcte »

« Trop de bugs de connexion mais fluide et intuitive. Soucis intermittents de connexions, se déconnecte toute seule lorsqu'on veut consulter en détails une opération. Si on sort de l'appli, qu'on entre de nouveau 2 minutes après, on est obligé de se reconnecter. »

BOURSORAMA

Identification des pain points



« A chaque mise à jour de cette application celle-ci s'ouvre correctement et ensuite plus rien, tout est figé, impossible d'accéder à quoi que ce soit et impossible de la fermer. Obligé de forcer l'arrêt avec le téléphone. Obligé de la désinstaller et de réinstaller cela devient pénible. »

Mise à jour

« La dernière mise à jour de l'application est vraiment nulle ! Je n'arrive plus à l'utiliser depuis mon oppo F1s ! Soit disant c'est à cause de mon système Android ! Je suis en déplacement et ça m'a vraiment posé problème, c'est contraignant ! Je suis très déçu ! »

« Trop de bugs Crash récurrents à la connexion lors de la consultation du solde d'un compte. La déconnexion auto est mal gérée : la page de connexion n'est pas présentée Dommage car l'application a perdu en qualité depuis les dernières versions. »

Bugs

« Un bug ça arrive mais ça se corrige ! Ça fait maintenant presque un mois qu'il y a ce message à chaque ouverture pour proposer les nouveautés mais surtout qu'il n'est plus possible de voir les opérations en cours. J'ai attendu plus de trois semaines avant de mettre ce commentaire, mais au vu du délai j'ai vraiment l'impression que vous en avez rien à faire... »

« J'ai voulu ouvrir un compte ultim mais Boursorama refuse systématiquement les pièces d'identités. Cela vous fait un client en moins bye »

Vérification de l'identité

« Au moment d'envoyer la photo de la carte d'identité, le service Boursorama s'est arrêté dans l'inscription de l'ouverture de compte. C'est un problème majeur, pourquoi ? Sans aucune raison et sans justification. »

« Impossible de faire une ouverture de compte par l'application. Au moment de faire une photo de la pièce d'identité, l'appli redémarre et revient au premier menu. Ça présage pas du bon pour la suite, je vais donc prendre une autre banque. »

BINKS

Identification des pain points



Binks

« 20 jours d'attente et j'ai pas encore eu ma carte, service client nul, il te donne pas les info que tu veux vraiment. »

Service client

« ⚠️ Clôture du compte : impossible !!!! cela fait juste 1 semaine que je tente de le faire clôturer. ❌ 🤖 Il faut obligatoirement passer par le service client pour la clôture du compte et c'est le parcours du combattant ! ⚠️ 😞 tout est fait pour que cela soit impossible et que vous changiez d'avis : différents services et interlocuteurs se relaient par mail pour vous convaincre de rester ! 🤖 déplorables, à fuir. »

« Malgré la fonctionnalité d'utiliser l'argent et le rib disponible je reste à trois étoiles car: J'avais un petit d'argent grâce au parrainage qui a disparu.... Et en plus il faut payer 7€ par mois ! »

Fonctionnalités et ergonomie

« Impossible de recharger le compte depuis la France. Problème de Rib. Il faudra y trouver une solution et penser à l'approvisionnement par carte bancaire au plus vite ou alors des recharges à acheter au tabacs. »

« Bonjour, comment ça se fait qu'il faut payer 7.99€ pour avoir la carte alors qu'on nous dit que c'est gratuit. Vous êtes pas clairs. »

Frais

« Très déçu il faut mettre 7,99€ par mois alors que la banque est censée fonctionner avec les parrainages. Pareil pour l'activation des cartes pour valider le parrainage ceci n'as jamais été précisé. Des promesses non tenues. 🤖🤖 »

« Appli décevante, j'ai voulu commander ma carte et là je vois qu'il faut payer 10€ d'ouverture de compte et 7,99€ par mois. Donc c'est très décevant pour leur promesse, donc je ne recommande pas cette appli. »

Connexion

N/A

BINKS

Identification des pain points

Binks

Mise à jour

N/A

« Bonjour l'application ne veut plus s'ouvrir quand je veux me connecter ça dit Binks s'arrête systématiquement est-ce normal car il y a une mise à jour ou c'est un problème du compte ? »

Bugs

« Pas au top l'application bug ... On demande de vérifier son compte en faisant un selfie vidéo. Lors de l'envoi de la vidéo, l'application se ferme. »

Vérification de l'identité

FORTUNEO

Identification des pain points



« + 10mn d'attente si besoin de passer par le service client. + 7 semaines pour l'étude d'un crédit immobilier et toujours pas de réponse. 0 réponse aux mails envoyés. Zéro étoile. »

Service client

« Procédures obsolètes, informatique préhistorique, "conseillers" sans le moindre pouvoir, superviseurs fantômes. Personne ne sait rien, personne ne peut rien, Fortuneo c'est la version chatbot du pire de la banque en ligne. Au téléphone, par mail ou ici ce sont les mêmes gentils robots qui répondent des phrases standard censées améliorer l'expérience client... Raté, chez Fortuneo il y a plus de gens qui ferment leur compte que de nouveaux clients. »

« Ergonomie nulle, enfin quand ça marche, parce que 9 fois sur 10 je ne peux pas me connecter, et mes mots de passes sont refusés pour des raisons stupides. »

Fonctionnalités et ergonomie

« Pas très intuitif, l'historique des transactions des produits dérivés ne permet pas de se repositionner à l'achat ou à la vente, on est obligé de faire une nouvelle recherche. C'est contraignant. Sinon le reste ça va. »

« Application peu lisible, problème d'échelle des messages, des informations en général d'une rubrique à une autre, peu ergonomique et réglages ridicules, le seul élément positif c'est sa rapidité. »

« Se faire taxer 9€ de frais d'inactivité en plein mois de mars durant le confinement, ça ressemble à un gros aveux de faiblesse d'une banque qui essaie juste de gratter ses clients... »

Frais

« Des escrocs. Ils demandent de détruire ma CB après réception de demande de clôture. Ne clôture pas le compte mais mon accès internet et me prennent des frais d'inactivité. Me promettent un remboursement par geste commercial puis refusent sous prétexte qu'un papier a disparu chez eux entre 2 de mes appels téléphoniques. Une honte ! Fuyez Fortuneo ! »

« Catastrophique. Des difficultés de connexion chaque semaine. Le site n'est pas tellement mieux. L'ergonomie n'est pas non plus la plus réussie. »

Connexion

« Impossible de se connecter sur l'application mobile, un message d'erreur apparaît à chaque fois alors que sur le site internet cela fonctionne. Je n'ai pas réussi à me connecter une seule fois sur l'application. »

« Impossible de se connecter à l'appli. Message d'erreur : "Une erreur inconnue est survenue, veuillez réessayer plus tard." Service client pas joignable... »

« Impossible de me connecter, erreur inconnue... »

FORTUNEO

Identification des pain points



« Déçu de la dernière mise à jour, le rendu est carrément dégueu... Avant c'était propre. Désormais les différentes tailles de police nous agressent les yeux et le résultat final est moins compréhensible. »

Mise à jour

« Maj trop fréquentes. Induisent à chaque fois des dysfonctionnements : cette fois-ci, d'un jour sur l'autre, PLUS POSSIBLE d'accéder aux comptes de TIERS alors que c'était sans problème avant. Nuls les informaticiens qui bricolent comme des touristes. »

« Ça bug continuellement depuis la dernière MAJ.... Plus de reconnaissance digitale... Bref une galère ! »

« Appli qui bug la plupart du temps et dit que l'accès est refusé pour une raison inconnue. Quand on leur dit ils disent de la réinstaller. C'est fait a plusieurs reprises et ça sert à rien... »

Bugs

« Beaucoup de regret d'être chez Fortuneo (bourse). Plusieurs mois que des bugs sont signalés. Ce matin impossible d'accéder à l'application et le site bug également. Une fois ça peut arriver, mais là ça devient trop régulier. En plus de ça l'interface est pas top sur l'appli, on ne peut pas suivre clairement notre performance (global ou par ligne) ni personnaliser l'onglet marché. Bref à fuir ! »

Vérification de l'identité

N/A

ORANGE BANK

Identification des pain points



« Un service client inexistant. Un robot qui ne comprend rien. C'est vraiment dommage car l'application est vraiment bien. »

Service client

« L'intelligence artificielle est vraiment nulle programmée à répondre aux livrets d'accueil, donc impossible de se faire comprendre et avoir des réponses précises pour avoir un conseiller humain... Bonne chance j'ai plusieurs questions j'attends toujours la réponse. »

« Il y a beaucoup de bugs sur le chat : souvent je ne peux pas écrire ce que je souhaite et quand je suis avec un conseiller ça dysfonctionne vraiment. »

« Interface toujours aussi cafouilleuse et peu détaillée ! Seul intérêt, la consultation 'temps réel' du solde. Sinon bof bof... »

Fonctionnalités et ergonomie

« Application offrant de nombreuses fonctionnalités intéressantes mais dont l'ergonomie est très peu intuitive. »

« Orange Bank privilégie des fonctionnalités complètement gadget comme la carte qui brille la nuit au détriment de fonctionnalités basiques et essentielles comme le compte joint. »

« Intérêt frais de compte de 2€ tous les mois, très insatisfaite. »

Frais

« Prélèvement frais 2 euros.. Pourquoi ne pas m'avoir prévenu d'un SMS. Je vous ai autorisé à m'en envoyer en cas d'oubli des 3 paiements obligatoires. Pas très sympa... »

« Des voleurs... Si vous n'utilisez plus le compte, ils continuent de prélever les frais et vous préviennent après 1 an de votre découvert par un organisme de recouvrement... »

« Impossible de se connecter et personne n'est capable de répondre à ma demande depuis plusieurs jours. Le code de vérification est toujours erroné et le tchat ne sert à rien. »

Connexion

« Impossible de se connecter depuis 3j. Le service est de plus en déplorables. »

« Impossible de se connecter et personne n'est capable de répondre à ma demande depuis plusieurs jours. Le code de vérification est toujours erroné et le tchat ne sert à rien vu qu'ils n'ont pas les accès techniques pour résoudre le problème. »

ORANGE BANK

Identification des pain points



« Y'en a marre de vos mises à jour qui effacent tous les id de connexion a chaque fois !! Vous êtes pas capables le de faire une mise à jour normale. »

Mise à jour

« MAJ rendant l'application pire qu'avant, impossibilité de s'en servir si on ne procède pas à une MAJ, je désinstalle et ferme le compte car j'en ai marre. »

« Depuis la dernière mise à jour, le service est toujours indisponible !!! Debuggez votre application svp! Vu les récents commentaires je ne suis pas tout seul, merci ! »

« Application inutilisable depuis la mise à jour »

« Gros bug sur l'application mobile Android: il est impossible de saisir un chiffre dans le message accompagnant une demande de virement. À corriger le plus vite possible ! »

Bugs

« Bug souvent au niveau de l'authentification et de la validation des règlements par internet. »

« Bug souvent ils ont enlevé le tchat avec des conseillers/conseillères et maintenant faire une demande parce que l'appli bug bah ça prend des jours de réponse alors qu'avant ça prenait 15min max. »

Vérification de l'identité

N/A

MA FRENCH BANK

Identification des pain points



« Très décevant. Très difficile à joindre par téléphone. Et impossible de trouver de l'aide dans un bureau de poste quand on a un problème. »

Service client

« J'ai ouvert un compte chez eux avec mon ancien numéro de portable, j'ai eu un virement qu'on m'a viré que je n'ai jamais vu, je déconseille fortement parce qu'il y a toujours des problèmes avec eux, c'est très difficile d'avoir un conseiller au téléphone. »

« Impossible de joindre le service client. C'est aberrant !!! J'aimerais qu'on me réponde !!! Le nombre d'étoiles correspond à mon mécontentement... »

« Pas facile de faire des opérations. On dit toujours la version n'est pas à jour. »

Fonctionnalités et ergonomie

« Ne conseille pas Ma French Bank, aussi bien au niveau application qu'au niveau compte bancaire. Aucune fonction inédite, aucune originalité par rapport aux autres, c'est même une contrainte ! »

« Bien mais dommage que l'identification se fait pas aussi avec empreintes digitales. Le tchat est le plus souvent indisponible alors que la plage d'horaires est respectée... Quelques fonctionnalités sont à revoir par rapport à d'autres concurrents. Sinon rien à signaler de plus 😞 »

« J'attends toujours la fermeture de mon compte bancaire. J'ai fait le nécessaire puisqu'il y a plus d'opération à part les frais que vous me prélevez chaque mois. Pourtant sur le courrier la fermeture devait se faire dans les deux mois qui suivent je ne comprends pas. »

Frais

« J'ai demandé la fermeture du compte le 14 mars par recommandé, le 22 mars c'est validé par Frenchbank ensuite attente et on est le 15 avril toujours pas de fermeture mais carte mise en opposition et la on m'envoie mail sms recommandé pour me demander les frais de 2€ ??? »

« Impossible de me connecter à mon compte, l'application crash et ferme dès que je rentre mon code. Comment suis-je supposée gérer mon argent?! 😞 »

Connexion

« Impossible de me connecter, vous avez bloqué mon compte sans raison puisque j'ai encore de l'argent, une vraie arnaque, je vais porter plainte ! Scandaleux ! Je suis adhérent à l'union des consommateurs, je vais les contacter ! »

« Je ne peux plus me connecter à mon compte ça me dit que c'est plus pris en charge et de le mettre à jour hors sur play store c'est marqué ouvrir ou désinstaller...je ne comprends pas c'est vraiment énervant. »

MA FRENCH BANK

Identification des pain points



« L'application ne marche plus soudainement et ça demande une mise à jour que je n'arrive pas à télécharger. »

Mise à jour

« Franchement bof. Et trop de problèmes. Par exemple on me dit que l'application n'est plus prise en charge par mon portable. Et d'installer la mise à jour sauf qu'il n'y a pas de maj. C'est quoi cette arnaque. »

« Je ne peux plus me connecter car il faut que je fasse la mise à jour, j'ai nettoyé mon téléphone, j'ai supprimé beaucoup de choses et j'ai largement de la place pour télécharger la maj. Sauf que ça charge plusieurs fois et ça me dit tout le temps 'téléchargement impossible'... »

« Déçu de l'application elle ne fonctionne pas correctement impossible d'alimenter mon compte ma French Bank avec ma cb trop de bug application mal conçue dommage. »

Bugs

« Ouverture du compte Ma French Bank pénible et fastidieuse (3 heures). Bugs à tous les niveaux : impossible d'enregistrer un RIB pour effectuer un virement à un tiers, appli bloquée par le message "ErrorCodeChannellsBlocked". Ajoutez à ces ingrédients moisissés un S.A.V. lamentable, et vous obtenez une interface toxique à fuir absolument avant empoisonnement ! »

« Refusent ma carte d'identité scannée 3 fois, pour me dire 2 jours plus tard que mon compte est tout compte fait refusé et clôturé. »

Vérification de l'identité

« Banque mal organisée. Erreur d'identité et clôture de compte. Pour effectuer un virement 72h d'attente au final rien. A revoir. »

« L'application est au niveau de la banque postale, pas tout le temps très rapide et simple. J'ai essayé d'ouvrir un compte via le site internet. Après m'avoir fait prendre 15 fois la photo de mon passeport car le logiciel ne l'accepte pas, pour au final accepter une de mes premières photos. »

BFORBANK

Identification des pain points



« Service client incompétent, qui ne répond jamais aux demandes de virement international. A fuir ! Ils m'ont fait perdre du temps et donc de l'argent. »

Service client

« Pas une bonne expérience de Bforbank , impossible de les contacter en réel et réactivité nulle. »

« 2 mois après l'ouverture du compte et carte impossible à utiliser.... 2 appels au service client et deux fois les conseillers qui mentent... Je recommande pas. »

« Application basique. Interface pas assez fluide à mon goût et fonctionnalités moins développées que d'autres acteurs du marché. »

Fonctionnalités et ergonomie

« Je ne sais pas comment est codée cette appli mais il n'y a aucune fluidité et ni ergonomie. Sans parler qu'il bug souvent, obligé de réinstaller. »

« Esthétiquement agréable mais il manque toujours trop de fonctionnalités pour récolter une bonne note: paiements sans contact, classification des opérations incomplète, agrégation absente... Bref c'était light en 2018... Ça l'est encore plus en 2020 malgré l'arrivée du touch id qui ne suffit pas à sauver les apparences. »

« Frais bancaires de 9€ pour non activité. Pour info il y a une pandémie mondiale donc moins de sortie, moins d'utilisation de la CB.. NUL DE VOTRE PART. »

Frais

« Application ok, mais service après vente déplorable. 3 mois de délais pour fermer mon compte, après réception de la lettre recommandée (délais normal, 10j), qui entraîne des frais de non utilisation de 9€ non remboursés par la banque qui s'est ensuite rapidement chargée de clôturer le compte une fois les frais prélevés. Le service client n'est pas joignable depuis l'application, et le délai de réponse est énorme. C'est la PIRE banque en ligne que j'ai essayée.»

« L'interface de connexion ne me propose pas de valider mon code d'accès. Donc impossible de me connecter. Ce n'est pas la première fois que j'ai des problèmes avec appli. »

Connexion

« "votre session a expiré"... Impossible de se connecter à l'application depuis le 0 0 21 même après une réinstallation Merci de corriger le problème. »

« L'interface de connexion ne me propose pas de valider mon code d'accès. Donc impossible de me connecter. Ce n'est pas la première fois que j'ai des problèmes avec appli, je dois sans cesse la désinstaller puis la réinstaller. »

BFORBANK

Identification des pain points



« Depuis la dernière mise à jour, impossible de me connecter. Quoique je fasse, cela m'indique le message "votre session a expiré,...". Et ceci en boucle...J'ai tenté une réinstallation, idem. »

Mise à jour

« A nouveau impossible d'ouvrir l'appli comme à chaque mise à jour c'est très pénible. »

« Très mauvaise expérience utilisateur ! Impossible de me connecter depuis la mise à jour car mon téléphone est détecté comme "utilisé pour un autre compte" Du coup obligé de contacter le service client ! Sérieusement ? Vous testez vos applications au moins après une mise à jour ??? »

« Gros bug depuis 2 jours, impossible de se connecter, le message "votre session a expiré" s'affiche sans pouvoir se connecter de nouveau. »

Bugs

« Encore quelques bugs....On demande trop souvent le code ... Alors que l'empreinte digitale a été validée... »

« Pas mal de bugs, l'appli s'ouvre 2x à chaque connexion, les motifs de prélèvement font aussi buguer l'appli... bref, à améliorer ! »

« Bug interminable depuis plusieurs jours impossible de se connecter, le message "votre session à expiré" apparaît alors que je ne suis même pas connectée. »

Vérification de l'identité

N/A

HELLO BANK!

Identification des pain points



« Quasiment impossible d'avoir un conseiller en chat. Soit le service bug, soit le conseiller n'a pas accès aux informations. Utile quand on a besoin de rien. »

Service client

« Juste impossible de contacter un conseiller. Helloiz ne connaît pas tout et quand on envoie un mail, celui-ci reste sans réponse (3 mois que le mail est envoyé). Par téléphone, service indisponible ou de longues heures d'attentes (test effectué au mois de septembre). Le tchat sur Messenger était idéal mais ce service a été supprimé. Je souhaite pouvoir remonter ma note quand il sera possible de joindre quelqu'un. »

« Banque certes gratuite. Mais se venge avec des frais d'agios abusif sur une fausse autorisation de découvert. Trouver mieux que ça. »

Frais

« Banque à fuir !!! La pire banque depuis presque 30 ans maintenant. J'ai oublié de mentionner un changement d'adresse d'un compte que je n'utilise plus, pas un seul email d'information, pas un appel, pas un SMS même pas une notification de l'application !!! rien ! Bilan 80e euros de frais bancaires et 30 e de frais de recouvrement pour un découvert de 600 euros !!! Le centre de recouvrement a été bien plus malin que la banque en 1 email !! »

« La clé digitale n'est pas accessible de manière intuitive. Il faut aller dans les paramètres pour y accéder et pouvoir valider. Un peu trop de publicité. »

Fonctionnalités et ergonomie

« Pas du tout intuitive, toutes les infos sont difficiles à trouver. »

« La nouvelle ergonomie de l'application est une réelle régression. Le solde prévisionnel intégrant les dépenses cartes ne s'affiche plus. Les appels à la plateforme sont inopérants car visiblement ils ne sont même pas au courant des avis négatifs depuis la nouvelle version de l'Apps! Dommage car c'était vraiment une bonne appli. Le site sur pc a lui aussi régressé. »

« Impossible de le connecter sur 2 comptes différents. Le bouton connecter est bugué quand on rentre ses autres identifiants. »

Connexion

« Dans l'ensemble l'appli fonctionne bien. Seulement il faut arriver à se connecter.. Je n'arrive pas à me connecter de façon récurrente. Comme si l'appli était hors service pour maintenance. Le problème c'est que cela arrive de plus en plus souvent ! Je vois un message m'indiquant de réessayer plus tard un peu trop souvent et aimerais bien avoir accès à mes comptes quand je le souhaite et pas "plus tard". »

« Impossible de se connecter à l'appli depuis 2 jours, ça met "erreur survenue", beaucoup de bug de connexion, appli à revoir. »

HELLO BANK!

Identification des pain points



« Depuis la mise à jour impossible d'ouvrir l'application ! Rendez-nous la version précédente ! »

Mise à jour

« Depuis la dernière mise à jour (comme les précédentes), les boutons du bas pour confirmer un virement ont disparu, en fait pas vraiment, il faut modifier la définition de l'affichage du téléphone pour les voir. Sauf que là je peux plus réduire, donc application presque inutilisable pour moi sur Sony et Samsung pour ma femme. Vite un correctif. Merci. »

« Application lente depuis la grosse mise à jour changement d'interface. »

« L'application pourrait être bien mais c'est sans compter sur les nombreux bugs et la lenteur globale du système. Dommage car ce serait top sinon... Mais c'est vraiment le gros point noir d'Hello Bank. »

Bugs

« Bug de l'appli : chaque fois que l'on veut envoyer une pièce jointe dans la messagerie, nous sommes déconnectés du compte. »

« Des bugs constants et quotidiens. Il faut appuyer des dizaines de fois sur les touches avant de se connecter. Paylib accepte le paiement et le commerçant nous informe que finalement le paiement est refusé. Étonnant pour une application bancaire ! »

« Bugs à répétition, impossible d'ajouter son justificatif d'identité, plus de connexion par les données biométriques, impossible d'ouvrir une assurance-vie... Ça commence à faire beaucoup ! »

Vérification de l'identité

« Les fonctionnalités de mise à jour de la pièce d'identité ne fonctionnent pas, ni en mode appareil photo, ni en joignant un pdf. De plus, la prise en compte des chèques par photo fait planter l'appli. Sinon le reste marche bien. Enfin j'aurais préféré conserver la vision des opérations à venir à votre des soldes même si je comprends que c'est un choix surface contraire (mon commentaire précédent). »

N26



N26

Identification des pain points

« Service client nul. Le Chat ne marche plus (j'attends depuis 3 jours qu'on me réponde). N26 se fout royalement de ses clients. »

Service client

« Quand on essaie d'appeler le service N26, il ne répond jamais à nos questions le délai d'attente pour la réception de la carte normalement et de 10 jours moi ça fait 6 mois que je n'ai pas reçu. Le service de réclamation ne répond jamais je déconseille ce service pour les professionnels et les particuliers. »

« C'est une honte, on me signale que l'on va me fermer mon compte sans me demander mon avis. Un scandale ! Je déconseille fortement !!!!! »

« Application fouillie et pas très ergonomique. Pas de carte virtuelle comme chez la concurrence. Service clients qui ne comprend pas bien le français et donc les contacts restent stériles. »

Fonctionnalités et ergonomie

« L'appli était plus intuitive avant. Aujourd'hui je peine à trouver les boutons (moneybean par exemple). Et surtout, la fonctionnalité qui floute les montants m'empêche de voir ceux-ci sur la page statistiques sur laquelle il n'y a aucun moyen de les afficher, ce qui rend la page inutilisable. Anomalie à changer de toute urgence... »

« Si je pouvais mettre 0 étoile j'aurais mis. Pour un découvert de 2 euros. On me réclame 96€ euros de frais. En plus il clôture mon compte. »

Frais

« Assez déçu en fait... Je pensais qu'en payant 9€ par mois je pourrais retirer sans frais dans le monde entier (je suis en Uruguay et j'ai perdu 4€ de frais de retrait..) »

« Contrairement à ce que la communication le laisse à penser, la carte est payante et les fonctionnalités intéressantes (arrondis) exigent des frais exorbitants ! (Surtout pour une banque eco+) à fuir. »

« Depuis que j'ai changé de numéro de téléphone. Impossible de me connecter car j'ai l'authentification à 2 facteurs à effectuer avec mon ancien numéro. »

Connexion

« Bonsoir, L'application est inutilisable, impossible de renseigner les champs pour pouvoir se connecter à mon compte. J'ai beau appuyer sur les cases, le clavier ne s'ouvre pas et impossible d'appuyer sur le moindre bouton. »

« Cela fait une semaine que j'essaie de me connecter à l'application. Impossible de changer de numéro. N26 oui...j'ai essayé le lien ...je suis dessus depuis 8h30. Là ...c'est inadmissible. J'ai un compte business...et maintenant je veux le clôturer. »

N26



N26

Identification des pain points

« Mise à jour nulle ! Je ne peux plus confirmer un paiement en ligne : le clic sur la notification est inopérant, il ne se passe rien. Nul ! »

« Mise à jour loupée, lenteur, fonctionnalité "flou" complètement floue, et toujours pas de rechargement de compte via carte bancaire, ni de virement instantané. Loin de la qualité de l'appli Revolut. »

« La mise à jour de l'appli mobile est décevante, où sont passés la montagne et le lac ? On ne peut plus basculer d'un compte à l'autre. Obligé de désinstaller l'appli et réinstaller à chaque fois. C'est plus gérable. Si ce n'est pas corrigé je retire encore 2 étoiles et je ferme mes comptes. »

Mise à jour

« De gros bugs... Impossible de valider un virement ou un paiement. Après avoir installé, désinstallé plus de 4 fois l'application suite au chat, le problème persiste...»

Bugs

« L'application est devenue truffée de bugs, impossible de valider un virement depuis plusieurs jours et le support est atroce. Les correspondants parlent mal le français et leurs conseils se résument à désinstaller l'application, éteindre le téléphone, réinstaller l'application et resynchroniser le téléphone. Évidemment ça n'a pas fonctionné... ça fait un peu cher à 9.90€ par mois. Ouverture en 8 min du compte mais comptez des heures de support. »

« Mérite 0 étoile. Ne perdez pas votre temps avec eux, ils sont indignes de confiance et se contentent de récupérer des photos et pièces d'identité de manière suspecte. »

Vérification de l'identité

« Bonjour, Impossible de charger la photo de Carte d'identité. L'application charge et d'un coup me déconnecte et je dois recommencer encore et encore... »

« Prometteur mais pas au point, la vérification de pièce d'identité ne fonctionne pas sur mes téléphones et il n'existe aucune alternative à l'application pour envoyer ce document, dommage... »

Comment les banques répondent-elles aux utilisateurs ?

MONABANQ EST LA BANQUE LA PLUS PRÉSENTE EN COMMENTAIRES

Activité de modération des banques

01

En moyenne, les développeurs des applications répondent à 56% des commentaires des utilisateurs. On constate néanmoins des écarts d'une banque à l'autre.

02

Monabanq est la banque la plus présente en commentaires : le développeur répond à 90% des messages des utilisateurs.

03

Une forte présence également pour Hello Bank et Orange Bank malgré des volumes de commentaires relativement élevés.

04

Un taux de réponse du développeur également important chez Binks, en lien avec un plus faible volume de commentaires (200 commentaires au total).

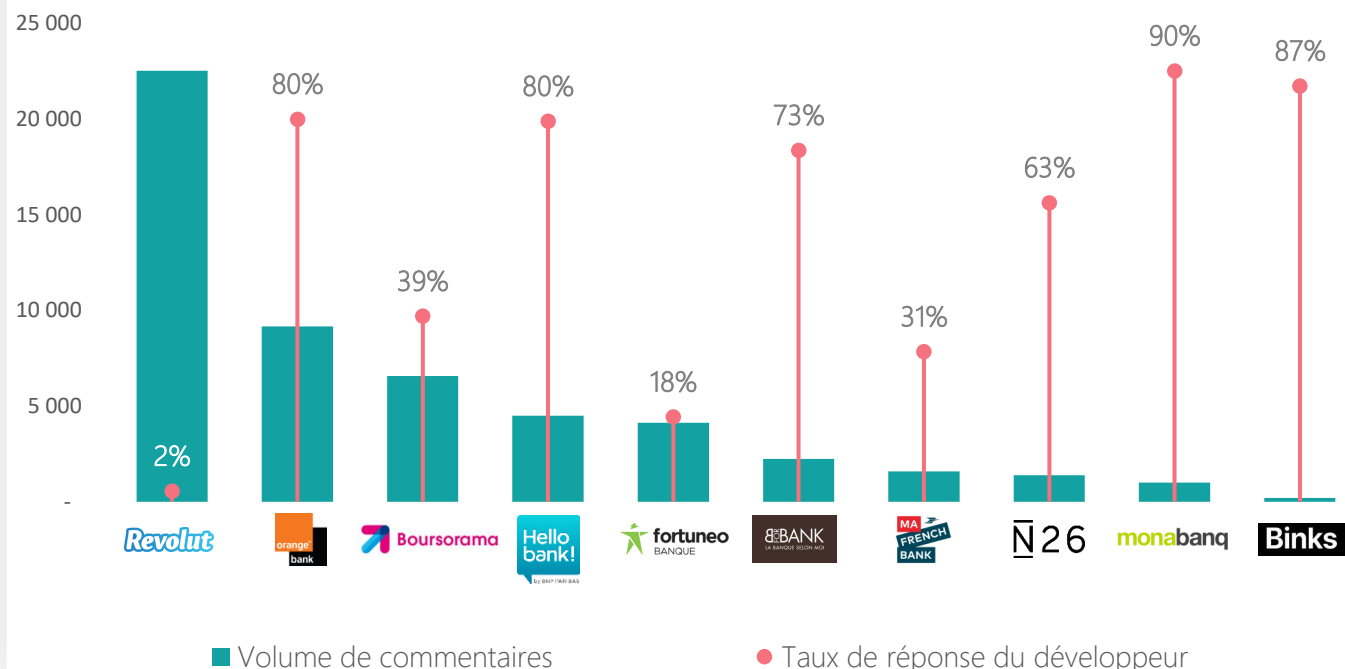
05

Revolut est la banque la moins présente en modération avec seulement 2% des commentaires qui obtiennent une réponse du développeur. Cela peut s'expliquer en partie par le volume important de commentaires reçus (22.5k).

06

Boursorama, Fortuneo et Ma French Bank sont également moins présentes en commentaires vs. la moyenne.

Activité du développeur





Ce qu'il faut retenir

CE QU'IL FAUT RETENIR

- 01 Les commentaires déposés sous les applications mobiles de banques ont explosé à partir de 2016, année également marquée par l'arrivée des néobanques. Ces nouveaux acteurs, bien qu'arrivés tardivement, concentrent pourtant la majorité des commentaires. A elle-seule, la néobanque britannique Revolut concentre 42% des commentaires.
- 02 En 2021, les banques en ligne ont rattrapé les néobanques en termes de satisfaction! Bien qu'à l'arrivée des néobanques sur le marché, on relève une satisfaction élevée de la part des utilisateurs, celle-ci s'amenuise à partir de 2019... De l'autre côté, on relève une forte amélioration de la satisfaction des utilisateurs d'applications de banques en ligne.
- 03 Des écarts de satisfaction sont observés en fonction de chaque acteur. Revolut est la néobanque qui génère le plus de commentaires positifs tandis que son concurrent direct N26 souffre d'une perception majoritairement négative. Chez les banques en ligne, on observe la meilleure satisfaction des utilisateurs de l'application de Boursorama.
- 04 Si on s'intéresse au discours négatif des utilisateurs, on relève 2 catégories de plaintes :
 - Les plaintes liées aux services de la banque,
 - Les plaintes liées à la technologie.
- 05 Le service client est au cœur des préoccupations en 2021. Les néobanques, banques complètement dématérialisées, sont très associées à ces questions de service client en particulier chez Ma French Bank, N26 et Orange Bank. Les frais sont également cités dans 16% des commentaires et sont très associés à Revolut et Binks. La vérification de son identité peut également poser problème aux utilisateurs de néobanques mais représente un faible volume de commentaires au global.
- 06 Les banques en ligne ont davantage souffert de problèmes liés à l'ergonomie, à l'aspect intuitif de leurs interfaces ou à des fonctionnalités à partir de 2011. Puis les utilisateurs ont rencontré d'autres difficultés liées cette fois-ci à des bugs, des mises à jour ou des problèmes de connexion. Monabang semble être la banque en ligne la plus préservée, en étant peu associée aux différents sujets de plaintes.
- 07 Les néobanques sont donc critiquées sur des éléments en dehors de l'application (service client, frais : les services de la banque) et l'absence d'agence fait du Google Play store un canal de plainte privilégié, tandis que les banques en ligne sont critiquées sur des sujets plus opérationnels directement liés à l'application. Il n'en demeure pas moins que le service client reste l'enjeu phare des clients bancaires aujourd'hui et surpasse bien même les problèmes liés à l'application...

BOUSSORAMA & REVOLUT : LE DUO GAGANT

Matrice récapitulative

Marque	Nombre de clients en France*	Note de l'application	Volume de notes	Volume de commentaires	Taux de satisfaction	Taux de réponse du développeur	Pain point(s) attribué(s)
Boursorama	2 500 000	4,8	50 802	6 567	72%	39%	Connexion, mise à jour
Revolut	1 000 000	4,7	1 100 723	22 534	83%	2%	Frais, vérification de l'identité
monabanq	320 000	4,5	2 614	999	76%	90%	-
orange bank	1 200 000	4,4	22 972	9 172	60%	80%	Service client,
8BANK LA BANQUE DESION MOI	230 000	4,3	4 697	2 243	48%	73%	Mise à jour, fonctionnalités & ergonomie
Binks	N/A	4,2	5 856	199	65%	87%	Frais
fortuneo BANQUE	740 000	4,1	10 268	4 128	63%	18%	Fonctionnalité & ergonomie, connexion
Hello bank! by BNP PARIBAS	608 000	4,1	10 141	4 505	46%	80%	Bugs, connexion.
MA FRENCH BANK	280 000	4,0	4 733	1 592	52%	31%	Service client
N26	1 750 000	3,9	93 277	1 393	43%	63%	Service client, vérification de l'identité.

Nous contacter

Sarah Berge



sarah.berge@themetricsfactory.com



+33 142 418 906



fr.linkedin.com/in/sarahberge

Follow Us On:



www.themetricsfactory.com



facebook.com/TheMetricsFactory



[@metricsfactory](https://twitter.com/metricsfactory)



[LinkedIn](#)