

Evolutions du temps que prennent les différentes interactions avec sa banque.

- Temps moyen :
 - d'un passage au guichet d'une agence : 6,33 mn
 - Sur le site de sa banque : 3,3 mn
 - Sur un automate : 3,2 mn
 - Sur une appli bancaire : 2,4 mn

Bien entendu, ces quatre interactions différentes ne recouvrent pas exactement les mêmes comportements (on traite en agence des actes plus complexes que sur une appli, où l'on se contente souvent de consulter son compte). Néanmoins, les banques tendent d'elles-mêmes à réduire le temps d'interaction avec leurs clients et l'on peut se demander si cette orientation est vraiment adéquate.

- A contrario, en agence, les temps d'attente tendent à s'allonger, malgré la baisse de fréquentation, ce qui n'est pas vraiment souhaitable. De 2010 à 2016, le temps d'attente devant le guichet (quand il existe encore) est passé de 4 mn à 7,2 mn et, avant de voir un conseiller, de 6 mn à 8 mn. Pourtant le temps moyen d'une rencontre avec son chargé de compte a baissé de 24 mn à 17,3 mn.