

Utilisation des applis bancaires. Des chiffres étonnants.

- En moyenne, les applis bancaires ne sont téléchargées que par 20 à 25% des clients. Certains établissements restent nettement en-dessous de ce chiffre. La moitié des clients qui accèdent en ligne à leur banque se connectent en fait à son site.
- De manière générale, de fortes différences apparaissent entre établissements : 26% d'utilisateurs chez Barclays UK et 49% chez Rabobank Pays-Bas ; aux USA, 51% chez Bank of America et 30% chez Wells Fargo ; en France, 60% chez Fortuneo contre moins de 10% dans certaines banques régionales. C'est sans doute que l'accompagnement de la clientèle vers l'utilisation des applis varie fortement d'un établissement à l'autre. Notamment au niveau des agences.
- En France, il semble que seulement 27% des clients qui téléchargent l'appli de leur banque l'utilisent réellement et durablement. 44% ne vont pas au bout du téléchargement. 72% font état de problèmes ou de plantages. Et 57% jugent que l'appli ne leur apporte rien de plus.

Pour en savoir plus, consulter notre dossier : [La banque digitale et multicanale. Chiffres et perspectives](#) (dernière maj novembre 2018).