

Argent : banque en ligne ou banque au guichet? A vous de choisir

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **Générations**

Band (Jahr): - **(2019)**

Heft 111

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Banque en ligne ou banque au guichet ? A vous de choisir

« Ma banque propose de plus en plus de services sur internet, mais je ne sais pas trop quoi en penser. Est-ce à moi de tout faire ? Cela va-t-il me simplifier la vie ? Qu'en est-il du conseil ? »

PAUL, BEX (VD)



MAXIME CHARBONNEL,
responsable digital BCV

De multiples opérations bancaires peuvent, aujourd'hui, être réalisées en ligne. Il en va ainsi de toutes les actions courantes sur son compte (consultation de solde, transferts, paiements), mais aussi de la souscription d'un prêt hypothécaire, de l'ouverture d'un compte, du choix d'un placement ou de l'achat d'un crédit. C'est ce qu'on appelle « l'e-banking étendu ».

ÉTENDUE DES SERVICES, PROFONDEUR DU CONSEIL

La différence actuelle entre les plateformes numériques, qu'elles soient utilisées sur un ordinateur ou sur un téléphone portable, et le service obtenu lors d'un rendez-vous dans une agence avec un conseiller se mesure à la panoplie d'opérations ainsi qu'à la profondeur et au détail du conseil obtenu.

Le numérique, par définition, est adapté aux opérations simples ou standard. Il permet de répondre à des besoins très précis : transférer de l'argent, obtenir un crédit selon des limites prédéfinies, par exemple. Si vous choisissez de réaliser une opération bancaire par l'e-banking, c'est parce que vous savez à l'avance quel est votre besoin (ouvrir un compte bancaire, par exemple) et comment le concrétiser (répondre à une série de demandes en ligne et fournir les documents nécessaires). L'e-banking est donc la solution la plus appropriée dans tous les cas où vous n'avez pas besoin de conseils spécifiques.

Pour certains, ces situations se limitent aux opérations simples et routinières (faire un paie-

ment, consulter la liste des dernières opérations sur son compte). Pour d'autres, cela peut inclure la souscription d'un prêt hypothécaire ou l'investissement dans un fonds de placement. Tout dépend de votre personnalité.

PERSONNALISATION LIMITÉE

Choisir de réaliser une action bancaire en ligne ne signifie pas pour autant être livré à soi-même. Les informations sont facilement accessibles en ligne, mais vous devrez les recueillir par vous-même. Etant donné que l'e-banking étendu est généralisé depuis quelques années dans les banques, les rubriques « FAQ » (questions les plus fréquemment posées) sont aujourd'hui riches de conseils pour vous accompagner.

Dans le même ordre d'idées, souscrire une offre par un canal numérique ne suppose pas de faire l'impasse sur la personnalisation de ce service. Au contraire, lors de la souscription d'un placement, l'âge, la fortune, l'aversion au risque sont autant de données demandées par votre banque pour vous proposer l'offre la plus adaptée. Cependant, en ligne, cette personnalisation reste limitée, puisqu'elle s'inscrit dans un cadre prédéfini.

GAIN DE TEMPS, SÉCURITÉ RENFORCÉE

Si les solutions en ligne restent restreintes, elles sont cependant instantanées, accessibles en tout temps et en tout lieu, pour autant que vous soyez connecté. Internet est donc apprécié des utilisateurs recherchant un certain confort et pour qui se déplacer dans une agence représente d'abord un inconvénient.

La sécurité, elle aussi, a progressé au fil des développements de l'e-banking. Aujourd'hui, les moyens d'authentification mis en place par les banques sont sûrs. Se faire passer pour un client ou usurper une identité est devenu difficile. En re-



vanche, subtiliser les identifiants détenus par les clients et se connecter à leur place n'est pas improbable, notamment lorsque ces identifiants ne sont pas protégés correctement ou que l'ordinateur de l'utilisateur est piraté.

Mais là encore, les banques ont progressivement développé une série de mesures, dont une partie est automatisée. C'est le cas des filtres antifraudes : tout mouvement de fonds suspect, par exemple effectué vers un nouveau bénéficiaire ou une destination inconnue, déclenche immédiatement une demande de validation de la part du client, voire un blocage de la transaction. La banque peut aller jusqu'à prendre contact avec son client pour s'assurer de la validité de l'opération. Si, comme toujours dans le domaine de la sécurité, le risque zéro n'existe pas, les garde-fous sont toutefois réels, efficaces et améliorés en permanence.

BESOINS SPÉCIFIQUES

Les agences bancaires continuent, elles, de répondre à deux situations. D'abord, lorsque vos besoins s'avèrent extrêmement spécifiques et demandent un examen en détail. C'est le cas des choix de produits de prévoyance, par exemple, de même que le choix de placements les plus adaptés à une situation donnée, où un conseil personnalisé et sur mesure reste la règle.

L'autre atout de l'agence, c'est aussi et tout simplement... de correspondre à vos envies ! L'opportunité de discuter et d'être rassuré reste importante à vos yeux ? C'est légitime, tant un investissement financier implique aussi une composante psycho-

logique et émotionnelle. Généralement, pour toute situation qui suscite en vous une envie d'échange, privilégiez l'interaction avec un conseiller.

A noter que cette rencontre se développe aujourd'hui aussi en ligne, par le biais d'outils, tels que la visioconférence avec un conseiller bancaire. Cette solution est extrêmement appréciée, car elle cumule les avantages du numérique et de la rencontre dans une agence : des horaires étendus, pas d'obligation de se déplacer et un échange avec une personne en chair et en os, depuis son canapé. Le futur s'annonce sans doute à la croisée du physique et du numérique.

BON À SAVOIR

- **Pour les opérations simples, l'e-banking permet de gagner en temps et en flexibilité.**
- **Un service bancaire en ligne ne signifie pas qu'il n'est pas personnalisé.**
- **Les rendez-vous dans une agence correspondent aux besoins d'échanges ou de conseils pour des situations spécifiques.**
- **Le conseil par visioconférence, une nouveauté qui réunit les atouts du numérique et de l'échange en direct.**