

# Les banques digitales face au Covid-19



Face à la crise sanitaire, l'ensemble des clients des Banques et autres services financiers (Particuliers, Professionnels, Entreprises) ont découvert les contraintes d'un confinement exceptionnel et expérimenté de nouveaux besoins. Dans ce contexte, **la digitalisation et la transformation par la technologie des services financiers** vont s'accélérer pour s'adapter à ces nouveaux besoins qui s'annoncent comme **nos futurs modes de vie et de consommation**.

Cette accélération de l'utilisation de la banque mobile et du digital dans le quotidien, avec notamment l'apport essentiel des Fintech et des leaders de la Tech pour fluidifier et simplifier la relation avec sa banque, sera un facteur important de reprise de notre économie dans un environnement toujours plus agile et **au service d'une finance durable**, en particulier auprès des plus fragilisés par cette crise.

Les banques digitales et en particulier les banques en ligne et les néobanques ont confirmé tout **leur potentiel en offrant une expérience client sécurisée, fluide et l'autonomie désormais nécessaire à leurs clients** qui ont dû se réorienter massivement vers les canaux à distance pour interagir avec leur banque.

Le nombre de demandes d'ouvertures de comptes courant, comptes d'investissement et crédits à la consommation via les canaux digitaux a ainsi connu **une forte progression** ces dernières semaines.

Les banques digitales, créées autour **d'une promesse d'autonomie maximum du client et d'instantanéité**, ont relevé le défi de la continuité de service, dans un mode de management agile, en mobilisant leurs ressources autour de leur centre de relation client et la surveillance des plateformes informatiques (nativement sur le cloud).

Les nombreux services qu'elles offrent sur leurs sites internet et leurs applications mobiles permettent à leurs clients d'être fortement autonomes en cette période incertaine, source de besoins bancaires urgents : prêt à la consommation, changement de carte de paiement (le paiement sans contact devenant un standard), liquidation d'actifs financiers, ... Certains acteurs proposent jusqu'à 1000 services en ligne, accompagnés de nombreux efforts de communication pour permettre aux clients et aux prospects de mieux maîtriser l'ensemble des fonctionnalités proposées.

### La sécurité perçue et réelle : un enjeu d'actualité

100% digitales, nouvellement créées pour la plupart, quelques fois étrangères, la plupart des banques digitales souffrent d'un déficit de confiance. Pour y répondre, elles ont renforcé leur communication pour expliquer leur mode de fonctionnement et démontrer leur solidité et leur pérennité pour les plus robustes.

Grâce à leurs actifs technologiques, basés sur des algorithmes d'intelligence artificielle, les banques digitales peuvent lutter efficacement contre la fraude et arrivent à maintenir un niveau de risque satisfaisant sans détériorer l'expérience client (délai d'attente, nombre d'interactions demandées avec le client, ...).

### Panorama des banques digitales, des services de paiement et des fintech

#### BANQUES EN LIGNE

Etablissements bancaires de plein exercice opérant à distance via des outils digitaux et des Centres de Relation Clients.



#### NEOBANQUES

Etablissements de paiement répondant de manière innovante aux besoins bancaires du quotidien



#### SERVICES DE PAIEMENT

Services qui facilitent les transactions chez les commerçants et entre particuliers sans avoir à partager numéro de carte et IBAN



#### AGREGATEURS

Services permettant de regrouper ses produits et informations financiers afin de mieux gérer ses finances personnelles



#### PRETS IMMEDIATS

Sociétés proposant des prêts à la consommation, 100% en ligne, permettant d'obtenir les fonds dans un délai court grâce à l'analyse de la donnée



# Des innovations clients qui prennent tout leur sens aujourd'hui

Les banques digitales ont initialement développé leurs offres à distance pour se différencier et répondre de manière innovante aux nouveaux besoins clients et nouveaux modes de consommation. Dans ce contexte de solidarité qui se développe pour les clients les plus fragiles (Particuliers et PME/ETI notamment) et avec l'incapacité de se déplacer pour certains, ces innovations prennent une toute autre dimension aujourd'hui.

## Services adaptés à la crise actuelle

### 1. BANQUES EN LIGNE

- Report d'échéances de crédit immobilier et de crédit à la consommation
- Déblocage d'assurance vie (sûr car très réglementé) et vente d'actions en ligne
- Réduction des frais bancaires

### 2. NEOBANQUES

- Ouverture fluide de comptes en banque
- Partage de compte avec des tiers
- Accès à un compte et une carte de paiement aux clients interdit bancaire

### 3. SERVICES DE PAIEMENT

- Remboursement de dettes et / ou assistance financière à un proche
- Accès plus aisé et en toute sécurité au e-commerce pour de petits montants
- Encaissement à distance

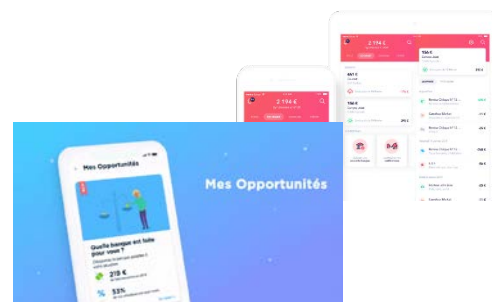
### 4. AGREGATEURS

- Rôle de pédagogie pour identifier l'impact de baisse de revenus sur les dépenses
- Coaching budgétaire pour aider à réduire les dépenses contraintes (énergie, télécom, ...)

### 5. PRETS SIMPLIFIES

- Prêt aux personnes ayant des difficultés d'accès au crédit (Indépendants, freelance, ...)
- Mise à disposition rapide de fonds pour couvrir des dépenses imprévues
- Crédit 100% en ligne et sans envois postaux

## Illustrations



## Les banques digitales se mobilisent également au service de tous ...

Les banques digitales en plus des Fintech et des banques traditionnelles se sont fortement mobilisées pour mettre en place dès le début de la crise sanitaire du COVID-19 des initiatives solidaires adaptées à ce contexte inédit pour tous.

Ces initiatives solidaires ont eu pour but d'aider trois types d'acteurs : (i) les professionnels et les entreprises durement touchés par la crise, (ii) les services de santé et les associations qui luttent contre le virus et (iii) les particuliers fragilisés par la crise et le confinement.

### Les banques digitales se mobilisent massivement en soutien aux professionnels notamment les Professionnels, PME/ETI et les Start-up :

- gratuité des services et exonérations de commissions pour les clients en particulier les professionnels de santé ;
- services d'encaissement à distance offerts avec un processus d'inscription simplifié ;
- assistance à l'obtention des aides gouvernementales ;
- diffusion de guides et bonnes pratiques, par exemple, pour éviter les attaques de fraudeurs ;
- plateformes d'aide à la personne pour assister les professionnels de santé dans leur vie quotidienne ;
- développement de solutions B2B digitales pour les organismes publics en charge de la gestion de la crise ;
- octroi de prêt à des taux préférentiels ;
- développement des offres et solutions de paiements sans contact.

### Elles mettent également leur base importante d'utilisateurs pour recueillir des dons pour le compte d'associations

- Organisation de campagnes de dons en quelques clics grâce aux :
  - portefeuilles de monnaie électronique ;
  - cagnottes en ligne ;
  - relais des réseaux sociaux...
- Versement d'une partie de leur chiffre d'affaires générée par l'activité client durant la période de confinement

Nous estimons qu'environ 10 000 000 de Français ont été sollicités par ces acteurs pour un recueil à date de 300 000 €.

### Elles aident leur utilisateurs à anticiper leur éventuelle baisse de revenu :

- guides pratiques et conseils personnalisés pour réduire/reporter ses charges ;
- flash info et webinar sur l'évolution des marchés financiers et des mesures mises en œuvre par le Gouvernement ;
- envoi de campagnes SMS auprès des clients les plus fragiles ;
- aménagement du service client pour répondre à l'afflux de demandes.

### Elles aident leur utilisateurs à anticiper leur baisse de revenu et optimiser la gestion de leur trésorerie :

- mise à disposition de CBs virtuelles, utilisables immédiatement par internet ou mobile ;
- lancement de la souscription de compte joint à distance.

### QUELQUES EXEMPLES SOLIDAIRES :

Lancement d'un CSL solidarité rémunéré à 1% et versement par Boursorama de 1€ à l'Alliance Tous Unis contre le Virus pour chaque euro d'intérêt versé



Lydia a supprimé les frais de la solution d'encaissement à distance et mis en place un onboarding simplifié pour les professionnels de santé



Linxo a choisi de reverser 5€ par abonnement annuel soit environ 35% de ses revenus à la Fondation de France



Mansa, Wemind et Bankin se sont associés pour permettre aux indépendants d'obtenir un certificat de votre baisse d'activité d'indépendant



Obvy lance Clapp, la 1<sup>ère</sup> plateforme d'entraide géolocalisée qui permet de proposer des aides aux personnels de santé qui font face au coronavirus



Younited Business Solutions et Bpifrance se sont associés pour lancer une plateforme digitale dédiée au dispositif « Prêt Rebond » afin de permettre aux TPE et PME de renforcer leur trésorerie en moins de 7 jours



Leetchi exonère de toutes commissions les cagnottes à destination du personnel soignant, des hôpitaux et recherche contre le Covid-19



Ces exemples ont été identifiés parmi une quarantaine d'initiatives recensées auprès 23 banques digitales en France, soit 60% des acteurs étudiés. Pour plus d'information, prière de formuler une demande par email\*.

## Quelles tendances après la crise ?

### 1 Des frais bancaires transparents et au juste prix, nouvelle norme du secteur

Suite à la crise, de nombreux clients particuliers et professionnels vont certainement devoir faire face à une situation financière délicate. En quête d'économie, les frais bancaires vont être observés avec attention par la clientèle. Dans ce contexte, les banques digitales peuvent tirer leur épingle du jeu. En effet, beaucoup d'entre elles appliquent des frais bancaires jusqu'à 10 fois moins chers que les banques traditionnelles <sup>(1)</sup>. De plus, elles affichent une gamme tarifaire plus simple et plus compréhensible adaptant ainsi leur prix au juste périmètre des services souhaités par le client.

### 2 De nouveaux services bancaires pour aider les clients à passer le cap

En tant que partenaire de l'innovation auprès des acteurs de la banque de détail, les banques digitales ont démontré par le passé leur capacité à s'adapter aux nouveaux modes de vie et de consommation en répondant aux besoins clients non couverts par les banques traditionnelles. Dans un monde plus précaire et plus incertain, les offres actuelles autour de plus d'autonomie, d'une meilleure inclusion financière et gestion des aléas continueront certainement à évoluer. Elles pourront s'appuyer sur leur capacité à traiter et analyser les données clients et créer des partenariats en Open Banking.

### 3 Vers des banques digitales solidaires, éthiques et porteuses de sens

Si tout le monde s'accorde pour dire que le monde d'après apportera plus de vertu et une nouvelle normalité dans nos relations avec les services financiers, l'impact final de cette sortie de crise sanitaire reste à scénariser pour l'industrie bancaire qui sera aussi touchée directement et indirectement. A l'image d'acteurs digitaux émergents tels que Lita, Ecotree ou Greenly, leur capacité à comprendre l'évolution des besoins fondamentaux et des futurs modes de vie des consommateurs pourront les aider à inventer des modèles bancaires plus solidaires, éthiques et porteurs de sens.

### 4 Des offres BtoB pour aider les banques traditionnelles à se transformer

La frontière entre compétition et complémentarité entre les banques digitales et les banques traditionnelles a toujours été poreuse. La crise du Covid-19 devrait accélérer les chantiers de digitalisation et d'amélioration de l'expérience client des banques traditionnelles. Certaines Fintechs souhaitant développer une approche BtoB en marque blanche ou des partenariats avec ces établissements devraient sans doute trouver de nouvelles opportunités dans un environnement qui se voudra toujours plus agile.



Les banques digitales ont connu ces dernières années une très forte progression en termes de visibilité mais aussi en nombre d'ouverture de comptes grâce à leur capacité à inventer des offres innovantes, avec une expérience client fluide et personnalisée tout en ciblant des besoins de niche adaptés aux nouveaux modes de vie encore mal adressés par les banques traditionnelles.

Cette crise inédite aussi bien sanitaire, humaine et économique va rebattre les cartes du marché des services financiers de demain. Les acteurs de la banque digitale les plus robustes (dont les géants de la Tech) qui comprendront le mieux les nouvelles attentes des consommateurs et qui seront capables de les mettre en marche efficacement grâce à leur agilité pourront rebondir plus rapidement et s'emparer du « New Normal ».

Alors que la priorité des semaines à venir restera la protection et l'adaptation pour préserver l'essentiel, il est aussi important désormais de regarder l'avenir pour couvrir l'incertain et préparer la reprise progressive de l'économie avec l'aide notamment des Banques et de l'agilité des services innovants de nos Banques en ligne, Néobanques, Fintech et autres services de paiement en France.



Stéphane Dehaies,  
Associé,  
Banking & Fintech



## Contacts



**Fabrice Odent**  
**Associé**  
Responsable du secteur Banque  
fodent@kpmg.fr



**Stéphane Dehaies**  
**Associé**  
Banking & Fintech  
sdehaies@kpmg.fr



**Emmanuel Papadacci**  
**Stephanopoli**  
**Directeur**  
Banking & Fintech  
epapadacci@kpmg.fr

### RENDEZ VOUS SUR LE SITE INTERNET [KPMG COVID-19](#)

Suivez l'actualité sur l'impact économique, financier et social du Covid-19 sur notre page internet dédiée

### RETROUVEZ NOS PUBLICATIONS SECTORIELLES SUR LE SITE [KPMG.FR](#)



**Fintech100**  
**Top 50 and**  
**Emerging 50 fintechs**  
**that are transforming**  
**financial services.**



**Fintech100 France**  
**Financement du**  
**secteur**



**Panorama des**  
**néobanques et des**  
**banques digitales en**  
**France**



**Benchmark**  
**international des**  
**cartes de paiement**



**Étude "Regtech :**  
**nouvelles**  
**technologies au**  
**service de la**  
**réglementation**  
**financière"**



**3è édition de "Global**  
**PropTech Survey"**  
**sur la digitalisation**  
**de l'industrie**  
**immobilière.**



**L'obsession client, la**  
**clé d'une expérience**  
**réussie**