

Les néobanques cherchent un équilibre entre nouveauté et fiabilité

Si elles sont plébiscitées par leurs clients pour leur simplicité d'usage et leurs tarifs bon marché, les néobanques présentent de nombreuses limites qui alertent autant les consommateurs que les autorités.

Temps de lecture : minute

2 juin 2021

Ils s'appellent Boursorama, Revolut, N26 ou encore Nickel. À défaut d'avoir révolutionné le secteur bancaire, ces nouveaux acteurs ont apporté un vent de fraîcheur attirant de nombreux consommateurs. Aujourd'hui, plus de 6,5 millions de personnes ont un compte auprès d'une banque en ligne, et plus de 5 millions auprès d'une néobanque en France. Les premières, comme Boursorama ou Fortuneo, datent du milieu des années 2000 et s'apparentent à des banques traditionnelles mais sans agences, tandis que les secondes, apparues ces dernières années, sont en général, plus spécialisées.



À lire aussi

Comment reconnaître une néobanque d'une banque en ligne ?

À l'origine, les néobanques étaient majoritairement des établissements de paiements ou de monnaie électronique, et non pas des établissements de crédit, ce qui n'en faisait pas des banques à proprement parler. Mais certaines d'entre elles ayant depuis obtenu une licence bancaire, la frontière est désormais plus poreuse. Toutes ont un principal atout : des frais généralement moins élevés, et même souvent inexistantes pour les opérations du quotidien. Mathis, étudiant en robotique de 21 ans, s'est tourné vers l'allemande N26 dès ses 18 ans, principalement pour sa gratuité et alors *"qu'il y avait pas mal de frais cachés"* avec sa banque traditionnelle. Selon Maxime Chipoy, président du site internet spécialisé Money Vox, un client peut faire *"au moins 80% d'économies"* en passant d'une banque traditionnelle à une banque en ligne. Surtout, les nouveaux acteurs *"ont contribué à calmer l'inflation tarifaire des banques traditionnelles"* qui *"se sont vraiment lâchées"* entre 2000 et 2015, ajoute-t-il.

Plus d'infos pour les clients...

La dimension internationale est un autre aspect plébiscité : Maïa, 38 ans, a choisi Revolut lorsqu'elle s'est expatriée à Londres, notamment pour la possibilité d'avoir "*plusieurs comptes dans plusieurs devises*" , et pour la gratuité des changes. Autre fonctionnalité appréciée, en particulier chez les néobanques, l'actualisation du solde en temps réel. "*Le client n'est pas pris au piège du découvert*" , qui peut entraîner de nombreux frais, explique Frédéric Perrin, associé au sein d'Exton Consulting, qui y voit une "*approche positive de la relation bancaire*" . Nickel, qui coûte de 20 à 50 euros par an, s'est d'ailleurs lancé en visant les publics fragiles et en proposant un "*compte ouvert à tous, même aux interdits bancaires*" .

Avec ces nouveaux acteurs sont apparues de nombreuses innovations technologiques destinées à simplifier le confort de l'utilisateur. "*En grande partie tout ce qu'on peut faire aujourd'hui via les applications mobiles, y compris celles des banques traditionnelles, on le doit pas mal aux banques en ligne et aux néobanques qui au fur et à mesure ont rajouté plein de fonctionnalités*" , note Maxime Chipoy. Le patron d'une banque française le reconnaît d'ailleurs : "*elles ont été une stimulation*" , notamment parce "*qu'elles partent des besoins des clients*" , que les grands établissements avaient parfois perdu de vue.



À lire aussi

5 bonnes raisons d'opter pour une néobanque quand on crée son entreprise

... mais des services limités

Pour autant, derrière leur apparente simplicité, les limites peuvent vite se faire sentir. Concernant les néobanques, au-delà du fait que les offres d'épargne et de crédits demeurent très limitées, se pose également la question de la domiciliation. Les leaders du secteur sont en effet basés à l'étranger, ce qui peut pénaliser les clients français. C'est le cas de Mathis, qui a fini par délaisser N26, à cause de "*pressions*" de la part de ses employeurs. "*À deux reprises, on m'a dit 'ça ne va pas être possible, il nous faut un IBAN français' "*", raconte-t-il. Il faut également avoir en tête que les cartes bancaires sont à autorisation systématique, ce qui bloque ou limite certaines transactions. Impossible de louer une voiture avec une carte Revolut, comme l'a découvert Maïa lors d'un séjour à l'étranger, tandis que des utilisateurs se sont plaints sur internet de difficultés pour payer aux péages ou aux stations essences.

Dans les banques en ligne ou néobanques, il faut aussi composer avec

l'absence d'interlocuteur attiré, même si ces nouveaux acteurs sont "*des professionnels du support client*" , selon Frédéric Perrin. Concernant un crédit immobilier, s'il est possible de trouver des offres très attractives, il vaut mieux avoir un projet assez simple, sous peine de se faire simplement refuser. Et contrairement à une négociation avec un conseiller bancaire traditionnel, l'offre est à prendre ou à laisser.



À lire aussi

Helios, Only One, Green-Got... les néobanques "vertes" face à leur promesse environnementale

Enfin, problématique moins préjudiciable pour les clients mais complexe à gérer par les établissements, les néobanques sont régulièrement épinglées par l'Office central pour la répression de la grande délinquance financière (OCRGDF). Si elles sont soumises aux mêmes réglementations que les banques traditionnelles, elles connaissent moins bien leurs clients et sont donc moins à même de contrôler d'éventuels flux financiers irréguliers. Dans une interview aux Échos, Anne-Sophie Coulbois, président de l'OCRGDF, note ainsi que "*les néobanques sont systématiquement impliquées*" dans les enquêtes de l'office...

Maddyness avec AFP

Article écrit par Maddyness avec AFP