

Le Monde argent

MARCHÉ DE L'ART
2019, ANNÉE MITIGÉE

Hormis quelques chefs-d'œuvre, la tendance est à la mesure dans les salles de vente

PAGES 2 À 4



Les banques les moins chères

« Le Monde » et le comparateur
Meilleurebanque.com présentent leur
palmarès des établissements les plus
avantageux pour sept profils de clients

PAGES 6 À 8

SUPER FREAK

Des tarifs et des surprises

Editorial

Après une année de gel des tarifs imposé par le gouvernement en réponse à la crise des « gilets jaunes », les banques ont fait preuve de retenue pour 2020. Selon le classement exclusif réalisé par Meilleurebanque.com pour *Le Monde*, ils n'augmenteront que de 0,3 %, soit quatre fois moins que l'inflation. Cependant, il ne faut pas se réjouir trop vite de cette bonne nouvelle.

Premièrement, elle cache des situations fort différentes d'une personne à l'autre. Comme chaque année, nous étudions l'évolution des tarifs d'après six profils. Le montant de la note annuelle moyenne varie de 1 à 3 selon le type de client, en 2020. Par ailleurs, elle progressera plus forte-

ment pour les cadres supérieurs et les seniors. Quant aux plus fragiles, ceux dont les revenus sont faibles et qui sont régulièrement dans le rouge, les banques se sont engagées à plafonner la facturation des frais d'incidents à 25 euros par mois. Dans la pratique, la réalité est tout autre. Les agios prélevés en cas de découvert continuent d'être élevés, alors que les taux d'intérêt n'ont jamais été aussi bas. Et les incidents de fonctionnement des comptes sont également lourdement facturés. Ces coûts représentent souvent une bonne partie des frais bancaires annuels: près des deux tiers des Français dépassent une fois par an la limite de leur découvert autorisé et un quart est dans cette situation chaque mois.

Deuxièmement, de très fortes disparités persistent d'un établissement à l'autre. Pour le même profil, l'écart est de 1 à 7 entre le moins cher et le plus cher. Si, concurrence oblige, les écarts sont relativement faibles entre les grandes banques de réseau, ils peuvent demeurer importants sur certains profils. Une façon pour ces établissements de sélectionner les clients qui les intéressent.

Un profil 100 % mobile

Sans surprise, les banques en ligne affichent les tarifs les plus agressifs, notamment parce qu'elles proposent des cartes bancaires gratuites, alors que celles-ci sont encore facturées plus de 100 euros dans les banques de réseau. En revanche,

il est plus étonnant d'observer que les « néobanques » sont beaucoup moins compétitives qu'elles ne le prétendent.

Pour la première fois, nous avons inclus un 7^e profil et étudié le coût des établissements qui commercialisent une offre privilégiant l'usage du téléphone portable dans la relation avec le client. Les « néobanques », qui affirment pourtant avoir séduit des centaines de milliers d'adeptes en quelques trimestres, ne sont pas les moins chères, loin s'en faut. Ainsi, s'il est possible d'ouvrir un compte en moins de cinq minutes dans ces établissements, il convient de consulter attentivement les tarifs avant de s'engager. ■

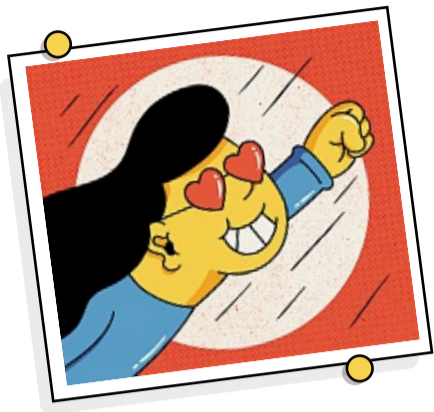
JOËL MORIO

Baromètre des tarifs bancaires

Résultats de l'enquête Tarifs bancaires de Meilleurebanque.com pour Le Monde décembre 2019.

Le jeune inactif

20 ans



- CB à contrôle de solde
- 300 € de paiements CB
- 1 retrait déplacé par mois
- 4 commissions d'intervention par an
- Fait ses opérations par Internet

Le jeune actif

23 ans



- CB classique à débit immédiat
- 500 € de paiement CB
- 2 retraits déplacés par mois
- 4 commissions d'intervention par an
- Fait ses opérations par Internet
- Dispose d'une assurance des moyens de paiement

L'employé

40 ans



- CB classique à débit différé
- 500 € de paiement CB
- 2 retraits déplacés par mois
- 5 commissions d'intervention par an
- Un chèque de banque tous les 3 ans
- Un virement permanent mensuel en ligne par an
- Fait ses opérations par internet

Les 3 banques les moins chères

Boursorama Banque et Fortuneo	0,9 €
CA Franc-Comtoise	26,6 €
Crédit agricole corse	27,4 €

Coût annuel des banques de réseau

185,3 €



maximum

Les prix dans les principales banques de réseau

Crédit agricole**	47,2 €
BNP Paribas	53,1 €
LCL	59,3 €
Caisse d'épargne**	60,6 €
Banque populaire**	62,1 €
La Banque postale	63,3 €
Société générale	63,8 €
Crédit mutuel**	64,3 €
Groupe Crédit du Nord**	135,7 €

67,3 €



moyen

26,6 €



minimum

Les 3 banques les moins chères

Boursorama Banque	7 €
Fortuneo	20,8 €
BforBank	34,6 €

Coût annuel des banques de réseau

183,8 €



maximum

Les prix dans les principales banques de réseau

Crédit agricole**	80,4 €
La Banque postale	82,4 €
BNP Paribas	95,8 €
Banque populaire**	97,6 €
Caisse d'épargne**	99,8 €
Crédit mutuel**	101,1 €
Société générale	106,2 €
Groupe Crédit du Nord**	118,3 €
LCL	124 €

96,4 €



moyen

46,8 €



minimum

Les 3 banques les moins chères

Boursorama Banque	4,9 €
Orange Bank	5,3 €
Hello Bank par BNP Paribas	5,6 €

Coût annuel des banques de réseau

267,7 €

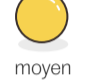


maximum

Les prix dans les principales banques de réseau

LCL	101,9 €
La Banque postale	102 €
Crédit agricole**	109,7 €
Caisse d'épargne**	113,6 €
Crédit mutuel**	123,2 €
BNP Paribas	126,5 €
Banque populaire**	128,7 €
Société générale	129,2 €
Groupe Crédit du Nord**	149,6 €

123,3 €



moyen

76,3 €



minimum

** moyenne du groupe

Infographie Le Monde

Frais bancaires, un léger dégel

Au 1^{er} janvier et après une année de pause, les tarifs repartent légèrement à la hausse, comme le montre le classement réalisé pour « Le Monde » par le comparateur Meilleurebanque.com

Retour à la normale. Alors que, le 11 décembre 2018, les banques s'étaient engagées, sur demande du président de la République, à geler leurs tarifs en 2019, le statu quo s'apprête à prendre fin le 1^{er} janvier prochain. Dans la douceur. « Pour 2020, elles ont augmenté leurs prix, hors package, de 0,30 %. La hausse est modérée, c'est une bonne nouvelle pour les clients », constate Maxime Chipoy, le responsable du comparateur Meilleurebanque.com, qui a calculé pour Le Monde la facture de sept profils de consommateurs, en épluchant les tarifs de 160 établissements.

Pour chaque profil, notre palmarès retient la meilleure offre de chaque banque, qu'il s'agisse d'un package ou de produits souscrits à l'unité. Sans surprise, les établissements en ligne dominent encore cette année le classement, grâce à des propositions souvent fondées sur la gratuité de la plupart des produits et services du quotidien. Boursorama Banque et Fortuneo figurent ainsi presque systématiquement parmi les établissements les moins chers pour nos différents profils. Du côté des réseaux traditionnels, le Crédit agricole et La Banque postale se distinguent avec des tarifs moins élevés que leurs concurrents « en dur ».

L'horizon incertain des établissements

Principale nouveauté de l'année, La Banque postale a lancé en juillet sa néobanque, Ma French Bank. Quant à l'opérateur de télécoms Free, il a obtenu en octobre le statut d'établissement de paiement. Est-ce le prélude au lancement d'une néobanque, ce qu'avait fait son concurrent Orange en 2017, avec Orange Bank ? « Rien n'est moins sûr, Free souhaite peut-être tout simplement avoir la capacité de gérer sa facturation », estime M. Chipoy. Si l'opérateur sautait le pas, cela représenterait une nouvelle source d'inquiétude légitime pour les acteurs historiques du secteur : rappelons que 23 % des sondés se déclarent prêts à devenir clients d'une banque appartenant à un fournisseur d'accès Internet, selon une enquête Opinion Way/Meilleurebanque.com de novembre 2019.

« La vraie menace serait l'arrivée sur le marché des GAFAs américains [Google, Amazon, Facebook et Apple] et de leurs homologues chinois, analyse Julien Maldonato, associé conseil industrie financière chez Deloitte. Ils sont déjà

omniprésents dans la relation entre les Français et le numérique, ils sont bien placés pour faire de même dans le domaine des paiements, voire de la banque en général. » Apple a déjà lancé, cet été, sa carte de crédit aux États-Unis, l'Apple Card, tandis que Google est attendu sur ce terrain en 2020. Les temps s'annoncent donc durs pour les banques françaises. « Les moyens de paiement seront de plus en plus souvent gratuits, c'est le sens de l'histoire. Les réseaux doivent se réinventer pour proposer d'autres services, en capitalisant sur la relation de confiance qu'ils ont établie avec leurs clients », ajoute M. Maldonato.

D'autant que le contexte de taux d'intérêt durablement négatifs pèse sur leurs résultats. « Aucun établissement n'oserait toutefois taxer les dépôts des particuliers dès le premier euro, rassure Maxime Chipoy. Cela ferait scandale, d'autant que les Français sont habitués à bénéficier de livrets réglementés dont le taux est supérieur à ceux de la Banque centrale européenne. » Ainsi, si la banque privée Lombard Odier a récemment mis en place une taxation sur les dépôts, elle n'intervient que lorsqu'ils dépassent le million d'euros, hors mandat de gestion... Les banques doivent donc trouver de nouvelles sources de revenus. « Si elles se trouvent dans une situation très difficile en raison des taux d'intérêt, elles ne peuvent pas, compte tenu du contexte social tendu, augmenter sensiblement leurs tarifs sur les produits et services du quotidien », explique Julien Maldonato. Ce que confirme notre

« Les banques ne peuvent pas, dans ce contexte social, augmenter sensiblement leurs tarifs sur les produits et services du quotidien »

Julien Maldonato
associé conseil industrie
financière chez Deloitte

étude. La hausse des prix est ainsi modérée pour les frais de tenue de compte, qui gagnent seulement 0,8 % sur un an. Rappelons que ces derniers se sont généralisés ces dernières années. Ainsi, seules dix banques de réseau sur 102 n'en factureront pas en 2020 – proportion stable par rapport à 2019. Il s'agit du Crédit coopératif, de LCL (pour les clients qui domicilient leurs revenus) et de huit caisses du Crédit agricole, parmi lesquelles celle de l'Île-de-France.

« Dix établissements augmentent leurs frais de tenue de compte en 2020, relève M. Chipoy. La hausse atteint même 30 % pour la Banque Chalus et le Crédit agricole Centre-France. »

Cette ligne de frais coûte en moyenne 22,80 euros par an dans les banques la facturant. Parmi les plus chères, citons Marze et Dupuy de Parseval, à 71,80 euros par an. Soulignons que les frais de tenue de compte n'existent pas dans les banques en ligne.

Modération également pour les prix des cartes bancaires. Elles sont généralement gratuites dans les banques en ligne, avec ou sans conditions de revenus ou d'utilisation. C'est le cas chez Boursorama, BforBank, Fortuneo, ING ou encore Hello Bank.

Les clients des réseaux traditionnels déboursent, eux, en moyenne 44,60 euros en 2020 pour une carte classique à débit différé (débit en fin de mois) comme celle détenue par notre profil « senior ». Un montant en baisse de 0,11 % sur un an. « Depuis 2015, les banques incitent leurs clients à souscrire une carte à débit différé plutôt qu'à débit immédiat, car les commissions interbancaires leur sont plus favorables. Pour convaincre, elles appliquent des augmenta-

tions plus fortes sur les cartes à débit immédiat », constate Maxime Chipoy.

Ainsi, le prix des deux types de cartes tend à s'aligner alors que le débit différé était historiquement plus cher puisqu'il apporte un service supplémentaire. Les cartes haut de gamme (Visa Premier ou Gold Mastercard) sont en effet désormais facturées en moyenne 127,77 euros l'an en débit différé (+ 0,34 % sur un an), soit un prix quasiment identique à celui des cartes haut de gamme à débit immédiat (+ 0,64 %, à 127,26 euros).

De chères opérations ponctuelles

Attention, si les banques sont attentives à limiter les hausses de tarifs sur les produits et services du quotidien, il n'en va pas de même sur certaines opérations ponctuelles ! C'est le cas des chèques de banque, dont le coût moyen s'établit pour 2020 à 13,60 euros, en hausse de 1,72 % sur un an. Ce service voit même son prix grimper de 33 % chez Société générale, de 20 % à la Banque de Savoie et de 16,7 % à la Caisse d'épargne Loire-Centre. Société générale facturera chaque chèque de banque 20 euros à partir du 1^{er} janvier 2020, contre 15 euros en 2019, devenant l'un des trois établissements les plus chers du marché.

« Le chèque de banque a vocation à disparaître au profit du virement instantané qui a été mis en place cette année dans une majorité d'établissements traditionnels et dans quelques-uns en ligne. Certains acteurs relèvent donc le coût de l'opération pour inciter leurs clients à passer plutôt par un virement instantané. Société générale est d'ailleurs l'une des banques de réseau les moins chères sur le virement instantané, à 80 centimes, contre un euro pour la plupart de ses concurrents », remarque Maxime Chipoy.

Pour mémoire, le virement instantané permet d'envoyer de l'argent en quelques secondes, vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept, alors qu'il faut un jour ouvré pour un virement classique.

Même constat pour l'envoi d'un chéquier en recommandé, qui coûte 2,5 % de plus en moyenne sur un an, à 6,40 euros. Quelques banques le font même payer plus de 10 euros, parmi lesquelles la Caisse d'épargne Bretagne-Pays de Loire. Le tarif est ici passé de 7,60 euros à 10 euros, soit une hausse de 31,6 % sur un an. ■

AGNÈS LAMBERT

Le cadre

40 ans

- **CB Gold ou Premier à débit différé**
- **3 retraits déplacés** par mois
- **7 paiements de 72 € et 5 retraits de 100 €** chacun hors zone euro par an
- Un **chèque de banque** tous les 3 ans
- 2 virements permanents mensuels en ligne par an
- Fait ses **opérations par Internet**
- Dispose d'une **assurance** des moyens de paiement

Le cadre supérieur

40 ans

- **CB Gold ou Premier à débit immédiat**
- **4 retraits déplacés** par mois
- **13 paiements de 77 € et 5 retraits de 200 €** chacun hors zone euro par an
- Un **chèque de banque** tous les 3 ans
- 3 virements permanents mensuels en ligne par an
- Fait ses opérations par Internet
- **Dispose d'une** assurance des moyens de paiement

Le senior

65 ans

- **CB classique à débit différé**
- **3 retraits déplacés** par mois
- 4 paiements de **75 €** et 3 retraits de **100 €** chacun hors zone euro par an
- Une réédition de son code bancaire par an
- Un **chèque de banque** tous les 3 ans
- Un rejet de prélèvement par an
- Un virement permanent mensuel en agence par an
- Fait ses opérations au guichet
- Dispose d'une **assurance** des moyens de paiement

Les 3 banques les moins chères

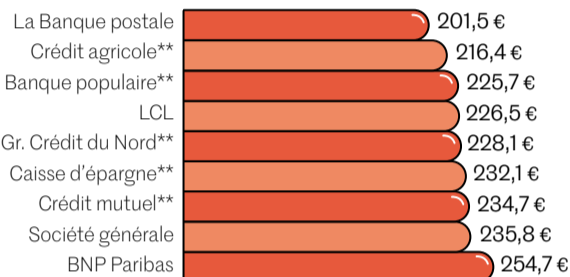


Coût annuel des banques de réseau

439,7 €



Les prix dans les principales banques de réseau



Les 3 banques les moins chères

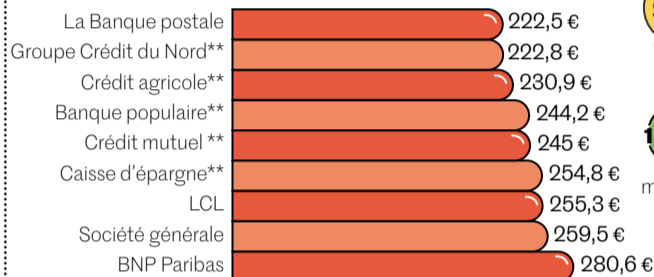


Coût annuel des banques de réseau

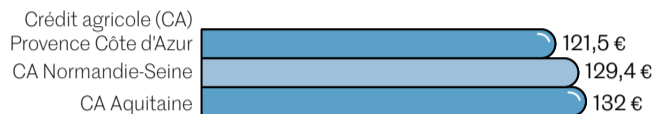
505,7 €



Les prix dans les principales banques de réseau



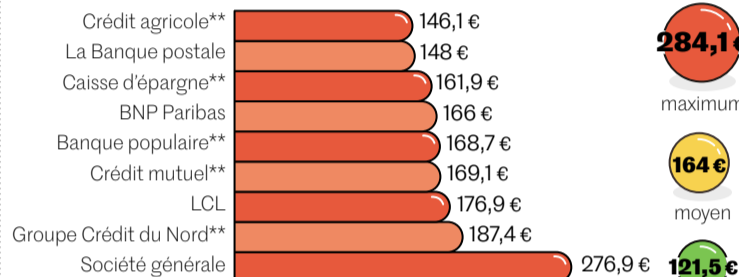
Les 3 banques les moins chères



Coût annuel des banques de réseau

284,1 €

Les prix dans les principales banques de réseau



Illustrations Super Freak

Source : Meilleurebanque.com

Des packages souvent surdimensionnés

Les clients paient généralement plus qu'ils ne devraient. Avant de souscrire, mieux vaut évaluer ses besoins

Initial, Le Socle, Sobrio, Esprit libre : environ un client de banque sur deux a souscrit à un package, c'est-à-dire une offre groupée de produits et services, selon le comparateur Meilleurebanque.com. Il s'agit, comme au restaurant, d'opter pour le menu complet, boissons comprises, plutôt que de dîner à la carte. Une offre avantageuse... pour les gros consommateurs. Car ces formules comprennent les frais de tenue de compte et une carte bancaire, mais aussi, le plus souvent, une assurance des moyens de paiement, des alertes SMS sur le solde du compte, voire l'émission de plusieurs chèques de banque par an. « Il y a dix ans, la plupart des packages incluaient une douzaine de produits. Si leur taille a tendance à se réduire, ils restent souvent surdimensionnés par rapport aux besoins réels des clients », alerte Maxime Chipoy, responsable de Meilleurebanque.com.

Résultat, le client paie chaque mois pour des services qu'il n'utilise pas. Mieux vaut, dans ce cas, qu'il souscrive à la carte les produits et services dont il a réellement besoin. Démonstration pour notre profil « employé », dont l'usage bancaire est modéré : le package s'avère l'offre la moins chère dans seulement 24 banques sur 102 répondant à ses critères de consommation. Dans les trois quarts des établissements testés, notre employé aurait donc intérêt à les sélectionner et à les régler à l'unité. « Les clients ne calculent pas si le package est adapté à leur situation, déplore M. Chipoy. Ils se laissent souvent convaincre par un argument de poids : ce système permet d'éviter les mauvaises surprises en matière de frais puisque tout le quotidien ou presque est compris. »

Réductions et avantages

Certains préfèrent ainsi souscrire une offre groupée pour éviter de régler des frais de tenue de compte, puisque ceux-ci ne sont facturés qu'en l'absence de package. « Pourtant, il est préférable de déboursier 15 euros de frais de tenue de compte et 40 euros pour une carte bancaire, soit 55 euros en tout, plutôt que de souscrire un package à 60 euros incluant d'autres services dont vous n'avez pas besoin », résume M. Chipoy. Reste que certains packages sont mieux conçus que d'autres. Les Caisses d'épargne déploieront en 2020 une nouvelle offre conçue par typologie d'utilisateurs, tandis que les Banques populaires ont lancé, fin 2018, un pack famille. L'idée : proposer

une formule à un tarif fixe pour toute la tribu, comprenant notamment jusqu'à trois comptes pour les parents (deux individuels et un joint), les cartes associées, ainsi qu'un compte et une carte par enfant de 12 à 28 ans. « Les nouvelles propositions de ces établissements sont plus lisibles et moins "gadgets" que leurs anciens packages », observe Maxime Chipoy.

Mention spéciale aussi à LCL à la carte, qui propose des réductions : 3 % si le client souscrit deux produits ou services (une carte et des alertes SMS, par exemple) et jusqu'à 12 % pour cinq produits. Une façon de se créer son propre package, en somme. « Nos clients bénéficient en très grande partie de réductions puisqu'il suffit pour

cela de souscrire au moins deux produits éligibles à LCL à la carte, indique Olivier Balima, directeur marchés et clients de LCL. Et une remise supplémentaire de 10 % s'applique en cas de domiciliation des revenus sur le compte. »

A La Banque postale, les packages sont restreints autour de quelques produits, comme la carte bancaire, l'assurance des moyens de paiement et des alertes SMS. « Le client réalise en moyenne une économie de 7 euros par an, soit 8 % de réduction, en souscrivant une offre Formule de compte plutôt qu'en prenant les mêmes services à l'unité, et bénéficie de trois SMS d'alerte gratuits par mois », calcule Marie-Christine Piccione, responsable du pôle bancarisation du groupe.

« Les nouvelles offres sont plus lisibles, moins "gadgets" que les anciennes »

Maxime Chipoy
responsable de
Meilleurebanque.com

A noter, certaines banques proposent des avantages supplémentaires aux clients optant pour un package. Ainsi, chez Société générale, un client Sobrio a droit à une réduction de 20 % sur certaines options s'ajoutant à sa formule initiale, comme le forfait de retraits illimités dans des distributeurs n'appartenant pas au groupe. Il peut aussi profiter d'une ristourne de 9 % sur sa cotisation d'assurance contre le vol et le bris des téléphones mobiles et tablettes. Autre exemple : à La Banque postale, la souscription d'une Formule de compte ouvre la voie à un taux préférentiel sur le découvert (15 % au lieu de 16 %) et, surtout, à un seuil trimestriel de non-perception d'agios (une franchise) de 1,50 euro à 6 euros par trimestre, selon les cartes. Une bonne raison de souscrire ce package si vous êtes fréquemment dans le rouge. ■

A. LA.

0,30 %

C'est l'évolution des frais facturés à nos six profils de clients, hors packages bancaires, entre janvier 2019 et janvier 2020. Une hausse modérée dans un contexte d'inflation avoisinant 1,30 % pour 2019 (selon les dernières prévisions de la Banque de France). Nos six profils régleront en moyenne 166 euros de frais en 2020, contre 165,51 euros en 2019, d'après Meilleurebanque.com, qui a passé au crible les plaquettes tarifaires de 160 établissements. Le « jeune inactif » (+ 0,05 %), le « jeune actif » (- 0,05 %) et l'« employé » (- 0,04 %) bénéficient d'une addition quasiment stable, tandis que le « cadre supérieur » subit la plus forte hausse (+ 0,50 %), suivi par le « cadre » (+ 0,41 %) et le « senior » (+ 0,41 %). Notre profil de jeune adepte du 100 % numérique, calculé pour la première fois cette année, règle en moyenne 18,75 euros de frais en 2020.

En cas de découvert, la double peine des plus fragiles

Certaines promesses sont plus faciles à faire qu'à tenir. En décembre dernier, les banques s'étaient engagées à plafonner les frais d'incident à 25 euros par mois pour les clients les plus fragiles. Une bonne initiative pour les quelque trois millions et demi de personnes potentiellement concernées. Lorsque leur compte est dans le rouge, ces dernières voient en effet leur découvert aggravé par la litanie de pénalités prélevées par la banque - frais de découvert, frais de rejet d'un chèque ou de prélèvement, etc. Si l'Observatoire de l'inclusion bancaire, présidé par le gouverneur de la Banque de France, s'est réjoui, en juin, d'une forte mobilisation de la profession dans la mise en place de ces mesures, le son de cloche est quelque peu différent du côté des associations de consommateurs.

L'Union nationale des associations familiales (UNAF) et 60 millions de consommateurs ont testé le dispositif à l'aide de clients « mystères ». Le résultat, rendu public en octobre, est déconcertant :

parmi les participants, identifiés par ces associations comme fragiles (il n'existe pas de critères officiels pour définir qui serait éligible au plafonnement), touchant moins de 1800 euros de revenus et ayant plus de 40 euros de frais pour incidents par mois, 91 % n'ont pas bénéficié du plafonnement.

Une loi pour le plafonnement ?

« Les clients fragiles connaissent peu leurs droits et ne sont pas à l'aise pour aller négocier leurs frais d'incidents, ce qui rend donc indispensable l'application des engagements par les banques », juge Maxime Chipoy, responsable de Meilleurebanque.com. Ces associations demandent que l'engagement soit inscrit dans la loi afin que la protection des clients en difficulté cesse de dépendre de la « bonne volonté » des banques.

Mais les frais engendrés par les découverts pénalisent tous les consommateurs. Les banques facturent des commissions d'intervention en cas de découvert non autorisé ou dépassant le plafond autorisé. Celles-ci peuvent atteindre au maximum huit euros par

opération et 80 euros par mois, auxquelles il faut ajouter les intérêts débiteurs, ou « agios ».

Ainsi, notre profil d'employé, qui bénéficie d'une autorisation de découvert de 300 euros par mois, réglerait, en 2020, 48,80 euros de frais pour un découvert mensuel moyen équivalent à 400 euros sur quatre jours, intervenu cinq fois dans l'année. Ces frais représentent ainsi 39 % du total annuel déboursé par ce client. Un surcoût considérable pour une utilisation pourtant modérée du découvert.

« Les frais bancaires sont relativement indolores pour qui n'est jamais à découvert. La facture monte cependant très vite dès qu'on franchit la ligne rouge. C'est notable pour notre employé qui ne déplore pourtant que cinq dépassements de découvert dans l'année », souligne M. Chipoy. Mais toutes les enseignes ne se valent pas : les banques en ligne ne facturent, elles, pas de commission d'intervention. Au Crédit coopératif, le tarif passe de huit à quatre euros au 1^{er} septembre 2019. ■

A. LA.

Les néobanques séduisent sans être les moins chères

Boursorama, Fortuneo et Max arrivent en tête du classement du « Monde » et de Meilleurebanque.com pour les offres 100 % digitales

Pour la première fois, *Le Monde* inclut, dans son panel de profils pour établir le classement des banques les moins chères, un client de 25 ans souhaitant gérer son compte exclusivement depuis son smartphone, une utilisation qui s'est fortement développée ces dernières années. Notre jeune consommateur réalise des opérations classiques comme des retraits et des paiements par carte en zone euro et en devises, ainsi que des virements. Mais, contrairement aux autres profils de notre enquête, il ne dispose ni d'un chéquier ni d'un découvert autorisé. Sont intégrées au classement des néobanques (Ma French Bank, Max, N26, Nickel, Orange Bank et Revolut), ainsi que des banques en ligne proposant une offre sans conditions de domiciliation des revenus (BforBank, Boursorama Banque Ultim, Fortuneo Fosfo, ING Essentielle) qui répondent à ces critères. Objectif de notre jeune client adepte du digital: limiter sa facture au maximum.

Trois établissements lui permettent de ne rien déboursier dans l'année: la néobanque Max et les offres Ultim, de Boursorama Banque, et Fosfo, de Fortuneo. Les autres établissements de notre panel affichent des tarifs allant de 3,06 euros chez N26 à 96 euros chez Nickel. Ce classement montre que les néobanques ne figurent pas toujours parmi les moins chères du marché, car elles ne visent pas toujours la gratuité à tout prix. Leur offre est avant tout conçue pour faciliter les

paiements, avec des cartes bancaires pilotables du bout du doigt en temps réel, et une expérience client loin du monde bancaire traditionnel. «*Tout est fait pour simplifier la banque, de l'ouverture du compte à son utilisation au quotidien. La différence est réelle avec les applis des banques en ligne et des réseaux*», ajoute Maxime Chipoy, responsable du comparateur Meilleurebanque.com.

De nouvelles possibilités

Cette simplicité séduit: le cabinet de conseil KPMG évalue à 2,6 millions le nombre de comptes actifs ouverts en France auprès de néobanques au 30 juin 2019. Ainsi, l'allemande N26 revendique 1 million de clients en France (4,5 millions dans le monde), tandis que la britannique Revolut en annonce 900 000 (8 millions dans le monde). «*Les clients ouvrent un compte pour tester notre service puis peu à peu domicilent leurs revenus pour faire de N26 leur banque principale*», assure Jérémie Rosselli, le directeur général pour la France, qui ajoute que 62 % des clients ont moins de 35 ans. Des clients millennials avant tout à la recherche de moyens de paiement bon marché en France comme à l'autre bout du monde. Ainsi, le paiement par mobile est un must: Apple Pay est proposé par toutes les néobanques de notre panel à l'exception de Nickel, tandis que Google Pay est accessible chez N26.

La carte Max vient agréger les différentes cartes du client. Dès lors, il est possi-

ble d'utiliser Apple Pay et Google Pay avec Max en faisant débiter directement son compte dans une autre banque, même lorsque celle-ci ne propose pas le paiement mobile. Développé par Crédit Mutuel Arkea, Max est gratuit, ne facture pas les frais des opérations en devises à l'étranger, et permet d'utiliser le paiement mobile directement depuis son compte en banque habituel. Une promesse qui a déjà séduit 100 000 clients.

Toutefois il ne faut pas compter sur les néobanques pour obtenir une offre complète de produits et services bancaires. «*Nous proposons déjà un découvert et de l'épargne en Allemagne. Elargir l'offre en France fait partie de nos pistes de réflexion*», indique cependant Jérémie Rosselli. De son côté, Ma French Bank, la banque mobile de La Banque postale, propose quelques services en plus de sa carte bancaire, comme la création de cagnottes et du crédit renouvelable. Mais, contrairement à d'autres, Ma French Bank ne propose pas d'offre 100 % gratuite: les frais de tenue de compte, certes raisonnables, s'élèvent à 2 euros par mois. Quant à Revolut, si la carte y est gratuite, il faut déboursier 6 euros de frais d'envoi pour l'obtenir. Côté offre, la banque britannique met l'accent sur le transfert d'argent dans trente devises et cinq cryptomonnaies.

Les offres limitées attirent aussi

Parmi les néobanques, l'établissement le plus complet est Orange Bank. Le client peut y disposer d'un chéquier, d'un découvert autorisé, d'un livret et de crédits. De plus, il a le choix, comme chez N26 et Revolut, entre une carte standard gratuite et une carte haut de gamme payante. Cependant, même sur l'offre dite «*gratuite*», Orange Bank n'est pas la moins chère du marché puisque notre profil y dépense 15,60 euros par an, car les opérations en

L'adepte du 100 % mobile

25 ans

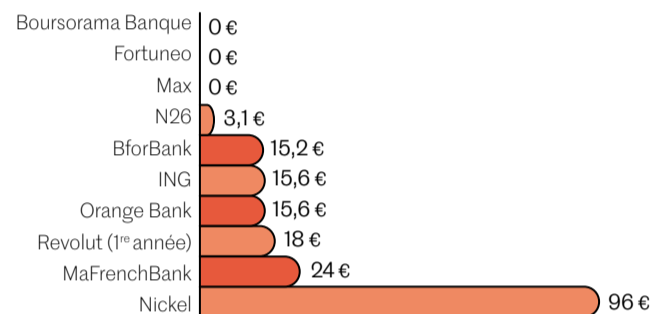


- CB à contrôle de solde
- 1 000 euros de paiement en CB
- 5 retraits déplacés par mois
- 10 paiements de 60 € et 3 retraits de 60 € chacun hors zone euro par an
- Fait ses opérations par internet

Coût annuel des banques de réseau



Classement des 10 banques du panel



Infographie Le Monde

Source: Meilleurebanque.com

dehors de la zone euro y sont facturées. Seules les banques en ligne classiques cochent toutes les cases puisqu'elles allient bas tarifs et une palette complète de produits et services, le tout sans conditions de revenus. A noter, contrairement à Boursorama Banque et à Fortuneo, ING et BforBank facturent les opérations par carte en dehors de la zone euro.

Mais proposer une offre limitée ne semble pas constituer un frein au développement des nouveaux acteurs. Ainsi, Nickel, le compte en vente chez les buralistes, totalise plus de 1,4 million de clients avec une offre exclusivement conçue autour de la carte bancaire, et ambitionne de convaincre 4 millions de clients en France d'ici à 2024. «*Six clients sur dix utilisent Nickel comme*

compte principal», précise Marie Degrand-Guillaud, directrice déléguée.

Pourtant, cette néobanque ne propose ni chéquier ni découvert, et affiche des tarifs plus élevés qu'ailleurs. Nickel est même l'établissement le plus cher pour notre nouveau profil, avec un total de frais de 96 euros sur l'année. «*Nous n'avons aucune condition à l'ouverture: Nickel est accessible aussi bien aux interdits bancaires qu'aux mineurs dès 12 ans et aux CSP+ à la recherche d'une carte bancaire supplémentaire*», résume Marie Degrand-Guillaud. Avec un tarif unique, mais qui n'est pas le moins disant du marché. Ainsi, Nickel facture 1 euro à chaque retrait dans un distributeur automatique de billets dans la zone euro. ■

AGNÈS LAMBERT

Les banques traditionnelles veulent rester dans la course

Les établissements classiques innovent de plus en plus dans le numérique

Désactiver le paiement en ligne de sa carte bancaire, payer en magasin avec son smartphone, agréger tous ses comptes de différents établissements dans une seule appli... Autant de fonctionnalités communes dans les banques en ligne, comme Boursorama Banque et Fortuneo, et les néobanques, comme N26, Revolut ou encore Max. Mais elles ne sont pas les seules à les proposer. «*Les réseaux bancaires traditionnels ne sont pas en reste en matière d'innovation numérique*», insiste Alexandre Giros, le directeur du digital à La Banque postale.

Les applications des banques classiques permettent en effet de réaliser de plus en plus d'opérations de façon autonome, notamment de piloter sa carte bancaire depuis son smartphone. «*L'arrivée sur le marché des banques en ligne puis des néobanques a incité les réseaux à investir dans leur appli. La pression se fait particulièrement sentir depuis 2015*», constate Maxime Chipoy, responsable du comparateur Meilleurebanque.com. Une bonne nouvelle pour les clients.

Le paiement mobile arrive

«*Ils peuvent désormais très largement passer par leur appli pour relever le plafond de leur carte. En revanche, activer ou désactiver le paiement sans contact, les opérations à l'étranger ou celles en ligne demeurent rarement possibles pour eux,*

alors que c'est la norme avec les banques digitales», ajoute M. Chipoy.

Domage, car ces services sont loin d'être des gadgets. De plus en plus de clients souhaitent par exemple n'activer la fonction paiement en ligne de leur carte bancaire qu'au moment de réaliser un achat sur un site d'e-commerce, pour éviter les fraudes. Certains réseaux le proposent déjà. C'est le cas, depuis décembre 2018, de La Banque postale. Cet établissement permet en outre de gérer ses plafonds, de rééditer son code confidentiel ou encore d'activer ou de désactiver le paiement sans contact et les opérations à l'étranger. «*Toutes les banques convergent vers ce genre de fonctionnalités. Elles sont utilisées par tous les types de clients, du particulier en situation de fragilité financière au CSP+ qui voyage beaucoup à l'étranger*», précise Alexandre Giros.

Le paiement mobile non plus n'est pas l'apanage des banques en ligne et des néobanques. Apple Pay est notamment accessible chez Banque populaire, BNP Paribas, Crédit mutuel Arkea, La Banque postale, Société générale et dans les Caisses d'épargne. Mais pas chez LCL ni Crédit agricole. Par ailleurs, les clients d'une

quinzaine de réseaux détenant un smartphone Android peuvent utiliser la solution de paiement mobile Paylib. A l'inverse, certaines néobanques, comme Nickel, ne proposent, pour l'instant, aucune solution de paiement mobile.

Les solutions d'agrégation sont quant à elles de plus en plus disponibles dans les établissements traditionnels: Crédit agricole, HSBC, Société générale, Crédit du Nord, La Banque postale, Caisse d'épargne, Banque populaire ou encore LCL. Elles permettent au client de consulter tous ses comptes, toutes banques confondues, sur l'appli de l'une d'entre elles.

«*L'agrégation de comptes est devenue un standard du marché*», remarque Olivier Balima, directeur marchés et clients de LCL, établissement classé premier ex aequo aux derniers Trophées qualité de Meilleurebanque.com, dans la catégorie satisfaction application mobile. «*Nous avons lancé ce service en avril. Notre objectif n'est pas de proposer toujours plus de fonctionnalités – le client risquerait de se sentir perdu –, mais des nouveautés réellement utiles. Mieux vaut se concentrer sur l'essentiel.*» ■

A. LA.

Des cartes sans frais pour les globe-trotteurs

Les frais bancaires sont souvent salés pour qui voyage en dehors de la zone euro... Dans les réseaux traditionnels, «*les paiements par carte en devises sont généralement facturés entre 2 % et 3 %, tandis que les retraits de devises coûtent entre 2,50 euros et 3 euros, montant forfaitaire auquel s'ajoutent de 2 % à 3 % de frais*», explique Meilleurebanque.com. Les globe-trotteurs avisés ont toutefois trouvé l'astuce: prendre une seconde carte bancaire dans une néobanque comme Max, Ma French Bank, N26 ou Revolut.

Ces dernières ne facturent en effet pas les paiements en monnaies étrangères (sauf le week-end pour Revolut, pour certaines devises). Quant aux retraits au distributeur, ils sont également gratuits chez Max, Ma French Bank et Revolut, jusqu'à 200 euros par mois pour cette dernière. Une vraie source d'économies pour les voyageurs. Max, N26 et Revolut proposent une carte standard gratuite, il n'y a aucun frein à les souscrire pour un usage occasionnel.

Réaction des banques en ligne

Les banques en ligne n'ont de leur côté pas tardé à réagir. Boursorama Banque et Fortuneo ont lancé ces derniers mois des cartes gratuites, accessibles à tous sans conditions, et permettant à la fois de payer en devises et d'en retirer sans frais.

A. LA.