



BANQUES EN LIGNE

L'ÉPARGNE DIGITALE POURSUIT SA RÉVOLUTION

Incarnée à ses débuts par les « super livrets » des banques en ligne, aux rémunérations boostées, l'épargne digitale propose aujourd'hui une gamme étendue de placements. Au fil des années, courtiers en ligne et plus récemment professionnels de la gestion privée en ligne ont largement contribué à enrichir cette offre. Mais entre les acteurs historiques et ces nouveaux entrants, opérant souvent sur des niches, la palette des services peut sensiblement varier et ne pas s'adresser au même profil d'épargnant. Patrimoine Privé décrypte les forces en présence.

La digitalisation de l'épargne avance à grands pas. En 2023, les banques en ligne ont représenté plus d'un tiers de toutes les ouvertures de compte. Même dans les banques traditionnelles dotées d'un réseau d'agences physiques, qui restent privilégiées par 7 Français sur 10, les services digitalisés sont de plus en plus plébiscités. Ainsi, 82% des personnes interrogées fin 2022 ont indiqué être intéressées par au moins un de ces services de conseil via leur interface bancaire, en hausse de +4 points par rapport

à 2020, selon la dernière enquête de Columbus Consulting réalisée en partenariat avec OpinionWay.

DES SERVICES TOTALEMENT DÉMATÉRIALISÉS

Existant depuis une quinzaine d'années, les banques en ligne se différencient de leurs aînées ayant pignon sur rue par des services uniquement accessibles par Internet. Pour les clients, il n'est ainsi pas question de solliciter un rendez-vous en présentiel avec un conseiller. Mais des plateformes téléphoniques avec des conseillers



sont disponibles. Les grands noms du secteur sont Boursorama Banque, Fortuneo, BforBank, Hello bank! ou encore Monabanq (...).

Pour les opérations de base telles que la création d'un compte, la procédure s'effectue intégralement en ligne, même si les documents nécessaires à l'ouverture du dossier (comme une pièce d'identité, un justificatif de domicile et de revenus...) sont à adresser par courrier ou par mail après avoir été scannés.

Pour ces opérations, les banques en ligne s'adressent donc avant tout à

BRAS DE FER ENTRE BANQUES TRADITIONNELLES ET BANQUES EN LIGNE

Pour répondre à l'offensive des banques en ligne, les banques traditionnelles ont accéléré ces dernières années la digitalisation de leurs services. De leur côté, les banques en ligne doivent combler l'image d'un défaut de conseil associé à l'absence d'agences physiques, et ce malgré des conseillers spécialisés disponibles par téléphone. La 3^{ème} édition de l'étude Columbus Consulting-Opinion Way, réalisée fin 2022, souligne les grandes tendances de ce match :

- La banque de détail traditionnelle semble avoir bénéficié fin 2022 d'un regain d'intérêt, probablement lié au contexte économique incertain. Ainsi, 34% des personnes interrogées ont opté pour une néo-banque ou une banque en ligne en 2022 contre 39% en 2020 (-5 points).
- Les agences bancaires ont enregistré en 2022 une légère hausse de fréquentation : 72% des personnes interrogées se sont rendues en agence au moins une fois l'année dernière (+4 points par rapport à 2020). Une évolution qui souligne le besoin d'accompagnement d'un conseiller à l'écoute, en complément de services digitalisés, de plus en plus plébiscités.

des personnes autonomes qui n'ont pas spécialement besoin d'être assistées dans leurs démarches. L'ergonomie des interfaces des banques en ligne est étudiée pour être intuitive et conviviale, afin d'être utilisées sans l'aide d'un tiers. Avec l'émergence des chatbots et de l'IA, l'accompagnement des utilisateurs est facilité.

Mais depuis leur origine, les banques en ligne travaillaient aussi au développement de gammes de produits d'épargne comparables à celles proposées par les banques traditionnelles. Si leurs premiers pas se sont résumés aux livrets d'épargne, leur offre ne cesse de s'étoffer. Après l'assurance-vie, le PEA ou encore le compte-titres, les services tels que la gestion pilotée ou la gestion sous mandat ont peu à peu vu le jour. Le panel de supports proposés gagne également en épaisseur, avec des possibilités de diversification sans cesse accrues, à travers par exemple des SCPI ou du private equity.

VOTRE ARGENT EST-IL EN SÉCURITÉ ?

Mais est-ce bien raisonnable de confier son argent et la gestion de ses économies à une banque en ligne ? Les grands noms de la banque traditionnelle sont des marques reconnues depuis maintenant un siècle, avec des agences clairement identifiées qui ne peuvent a priori pas se volatiliser du jour au lendemain.

LES LIVRETS DES BANQUES EN LIGNE À NOUVEAU LUCRATIFS

Avec la remontée des taux directeurs des banques centrales, les banques en ligne proposent à nouveau des rémunérations plus alléchantes pour leurs livrets bancaires. Renault Bank et Distingo Bank affichent actuellement des taux de base de 2,5% brut, sans compter les taux promotionnels réservés aux nouveaux clients, avec par exemple du 4% pendant 3 mois en vigueur chez Renault Bank. La plupart de ces livrets ont l'avantage d'être totalement liquides et d'avoir des plafonds de dépôts très élevés, jusqu'à 10 millions d'euros pour certains ! Mais ils sont fiscalisés. Un taux de 2,5% brut représente par exemple 1,75% net.



Sébastien d'Ornano, président exécutif de Yomoni

Patrimoine Privé: Quel est l'apport de Yomoni par rapport aux banques traditionnelles ?

Sébastien d'Ornano: Depuis sa création en 2015, Yomoni mise sur les atouts de l'épargne digitalisée. L'objectif est de simplifier à travers nos applications web et mobiles les démarches administratives de nos clients, de la souscription au suivi de leurs contrats d'assurance-vie, PEA ou PER...

Cette digitalisation ne vise en aucun cas à se substituer à l'humain. Nos clients ont accès en ligne à nos équipes de conseillers spécialisés en épargne qui, contrairement aux conseillers des réseaux bancaires traditionnels, ne sont pas multitâches, avec bien souvent pour seule connaissance des marchés financiers des reportings mensuels réalisés par des tiers, leur principale activité étant la gestion du compte courant ou la souscription de crédits.

La digitalisation de nos produits ajoutée à nos conseillers spécialisés permet de fournir à nos clients, en temps réel et en toute transparence, toute l'information attendue sur leur allocation d'actifs et les performances de leur épargne.

PP: Quelles performances affiche l'épargne gérée par Yomoni ?

S.d'O.: Tout dépend du profil de mandat de gestion, plus ou moins risqué, choisi par nos clients. Il convient toutefois de retenir que l'offre de Yomoni repose sur un large panel de 3 500 ETFs offrant une

diversification mondiale optimale à nos clients et propre à limiter leur risque. Dans les réseaux bancaires traditionnels, les épargnants ont rarement accès à la gestion indiciaire et à une gestion en architecture ouverte. L'offre se concentre souvent sur les produits « maison », sans avoir accès aux meilleurs fonds de la place.

Avec les ETFs, les frais sont surtout réduits, ce qui permet aussi de maximiser les performances. Chez Yomoni, nos frais sont au maximum de 1,6% tout compris, ce qui inclut les frais d'enveloppe comme l'assurance-vie, les frais de mandat de 0,7% par an et les frais sur les sous-jacents oscillant entre 0,2% et 0,3%. Dans une banque traditionnelle, les frais d'une gestion pilotée sur une assurance-vie avoisinent, à offre égale, les 3% à 3,6% sur les mandats dynamiques. Résultat : à risque comparable, nos mandats ETF battent les fonds de la place dans 96% des cas.

PP: Pourquoi ne pas privilégier les banques en ligne et leur offre globale ?

S.d'O.: Les banques en ligne ou plateformes de courtage ciblent des épargnants souhaitant gérer leur épargne en toute autonomie à moindre coût avec un maximum de fonds à disposition. Ils choisissent leurs actifs, leur allocation, réalisent les arbitrages...

Nos clients sont ce que nous appelons des « *délégués rationnels* ». Ils souhaitent être conseillés pour faire fructifier

leur argent sur le long terme, faute de temps ou des compétences nécessaires. Pour répondre à cet objectif, Yomoni a développé une offre 100% sous mandat, accessible pour une mise de départ de seulement 1 000 euros. En fonction de la situation patrimoniale et du projet d'investissement de nos clients, nos équipes recommandent un niveau de risque et un mandat de gestion adaptée. Aujourd'hui, Yomoni gère un milliard d'euros d'actifs pour un peu plus de 55 000 clients.

PP: Votre offre se résume-t-elle aux ETFs ? S.d'O.: Notre objectif est de nous imposer comme le leader de la gestion de l'épargne en ligne. À ce stade, nous disposons déjà de l'offre en ligne la plus complète du marché avec du compte-titres, du compte-titres pro, du PEA mais aussi de l'assurance-vie et du PER bancaire.

Par ailleurs, nous continuons à étoffer notre panel d'ETFs et nous développons notre offre sur le non-coté, avec depuis le mois de mai, une sélection des meilleures SCPI du marché, sélectionnées par notre partenaire Keys REIM. Nous travaillons également avec Altarc dans le private equity mondial, avec une sélection de FPCI accessibles à partir de 100 000 euros. En fonction de leurs objectifs d'investissement, nos clients CSP+ disposent ainsi de toutes les briques de diversification avec des supports cotés, immobiliers et non cotés.

L'objectif est de simplifier à travers nos applications web et mobiles les démarches administratives de nos clients, de la souscription au suivi de leurs contrats d'assurance-vie, PEA ou PER...



<https://www.yomoni.fr>

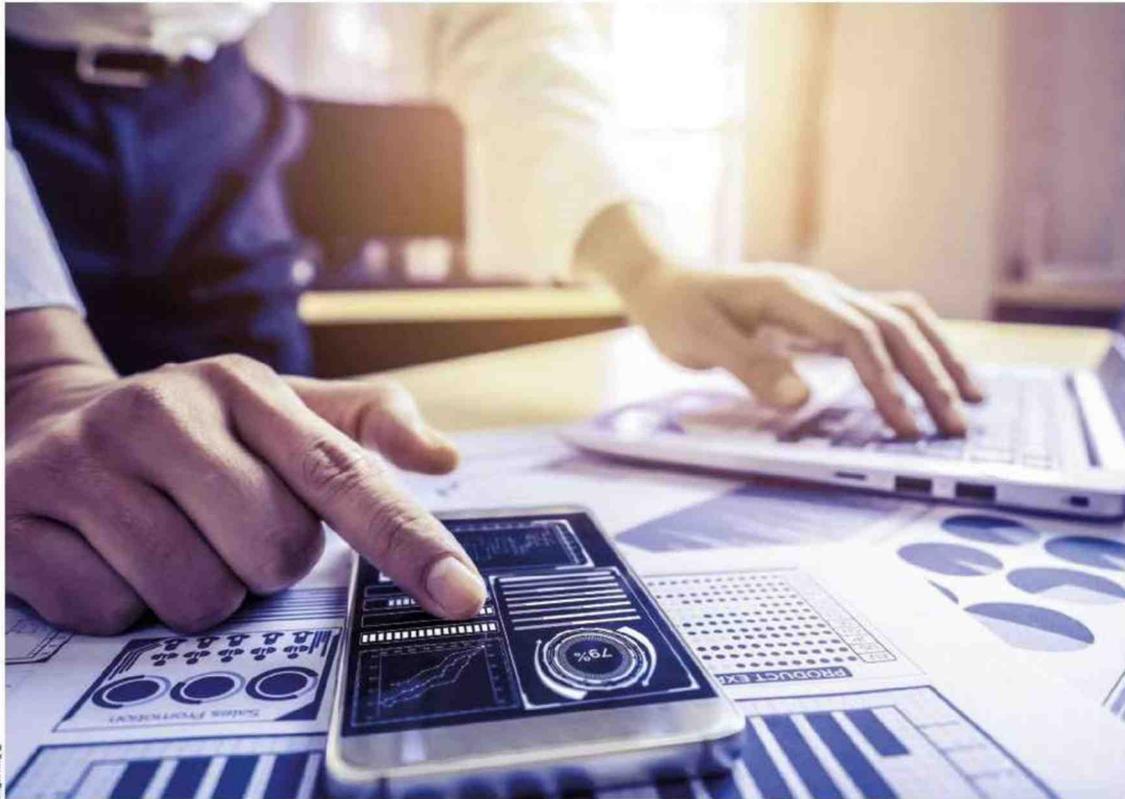
Pas de panique. Les banques en ligne sont le plus souvent des filiales de banques classiques. Ainsi, Boursorama Banque, l'une des banques en ligne les plus connues, appartient à la Société Générale. Hello bank! est quant à elle la banque en ligne de BNP Paribas. BforBank est la filiale du Crédit Agricole et Monabanq celle du Crédit Mutuel Alliance Fédérale, au sein du groupe Cofidis. Enfin, Fortuneo est la filiale du Crédit Mutuel Arkéa. Pour exercer, les banques en ligne doivent, au même titre que les banques traditionnelles, disposer du statut de banque.

Ce point a son importance. Il montre que les banques en ligne sont des acteurs fiables du secteur bancaire. Leurs performances s'appuient en outre bien souvent sur l'expertise de

leur maison-mère. Seuls les services ont été dématérialisés, ce qui permet d'offrir à la clientèle de ces banques en ligne de multiples avantages tels qu'une gestion en toute autonomie de son argent, mais également des tarifs plus compétitifs que ceux des banques classiques et, dans certains cas, des prestations gratuites, comme la majorité des cartes de crédit.

DES TARIFS AVANTAGEUX

Ces tarifs moins élevés que pour les banques traditionnelles s'expliquent en partie par des coûts de structure bien plus légers. Les banques en ligne n'ayant pas d'agences physiques, leurs frais de fonctionnement ne sont pas alourdis, en particulier par les coûts de l'immobilier. De plus, il existe des synergies avec leur maison-mère,



LE RETOUR DES COMPTES À TERME

Avec une décennie de taux zéro, les comptes à terme avaient perdu tout intérêt. Moins liquides que les livrets, leurs rémunérations redeviennent néanmoins attractives. Distingo Bank propose sur 1 an, 2 ans ou 3 ans des comptes à terme avec des taux bruts respectifs de 2,7%, 2,8% et 2,9%. Chez My Money Bank, les taux grimpent jusqu'à 3,5% brut sur 3 ans, mais à partir de 5 000€. Pour sa part, Boursorama Banque affiche aussi des taux très intéressants de 3% brut sur 1 an et 3,5% sur 18 mois. Avec un compte à terme, le taux de rémunération est garanti et fixe pour une durée déterminée qui va de quelques mois à quelques années. Comme pour les livrets, les intérêts sont fiscalisés et soumis au prélèvement forfaitaire unique à 30%.

notamment pour les équipes de conseillers.

Les banques en ligne sont en outre en phase de développement. L'objectif est d'acquies des clients pour atteindre une masse critique susceptible de les rendre financièrement bénéficiaires. Aussi, pour le moment, le business plan passe par des offres promotionnelles, parfois agressives, pour se faire connaître, avec des campagnes promotionnelles particulièrement avantageuses pour les clients. Les banques en ligne distribuent par exemple des primes de bienvenue pour les nouvelles souscriptions. Ces bonus promotionnels peuvent aller de 80 euros à 160 euros. Elles mettent aussi en place des taux boostés sur quelques mois pour toute nouvelle ouverture d'un livret d'épargne bancaire.

Les banques en ligne ont parallèlement bâti leur business model sur une épargne aux tarifs allégés. Les frais d'entrée sur les supports dans les contrats d'assurance-vie sont généralement nuls. Les frais de gestion sont

par ailleurs réduits par rapport aux fonds des banques traditionnelles, tout comme les frais de courtage. Des avantages loin d'être négligeables en matière de performance pour les clients, les frais d'entrée pouvant dépasser en temps normal les 5% et les frais de gestion, qui sont imputés tous les ans, avoisinant les 0,5%, soit la moitié de ceux facturés par les banques classiques.

ÉPARGNE, DES OFFRES EN LIGNE À COMPARER

Les tarifs, bien qu'à surveiller, ne doivent pas être le seul critère à prendre en compte, y compris dans le cadre de l'épargne. Pour placer son épargne sur le long terme et être en capacité de générer de la performance, disposer d'une large gamme de produits financiers est vital.

De nombreuses banques en ligne proposent en particulier de l'assurance-vie. Ces produits ont souvent l'avantage par rapport aux banques traditionnelles de ne pas recycler uniquement les fonds « maison »,

NÉOBANQUES EXIT L'ÉPARGNE

Apparues plus tardivement, à partir de 2014, les néobanques privilégient souvent une approche 100 % mobile. Les plus connues sont Ma French Bank, créée par La Banque Postale, N26 ou encore Revolut. Pour faire fructifier son épargne, les néobanques sont à proscrire. Leur vocation n'est clairement pas d'offrir une gamme de services bancaires complets. Leur grand avantage réside pour beaucoup dans le fait qu'elles n'exigent aucune ressource minimum pour ouvrir un compte bancaire associé à une carte. En plus des cartes bancaires et de la possibilité pour certaines de réaliser des transferts d'argent dans le monde entier à des tarifs très modérés, les assurances de biens ou de personnes constituent souvent le cœur de métier. Mais, à la différence des banques en ligne, rares sont les néobanques à proposer un chéquier ou du crédit. À l'image de Qonto ou Shine, des néobanques se sont par ailleurs positionnées sur le créneau des comptes professionnels pour les indépendants, avec en plus des applications de gestion comptable intégrées et des solutions de facturation.

mais d'être en architecture ouverte, c'est-à-dire de faire appel à une sélection de gérants de différentes sociétés de gestion. Au final, ces contrats n'affichent pas tous les mêmes caractéristiques. Les performances de leurs fonds en euros diffèrent, mais la polyvalence de leur panel d'unités de compte aussi, ainsi que les services associés. Comme pour les banques classiques, il faut comparer non seulement les livrets ou l'assurance-vie, mais plus généralement l'ensemble des produits d'épargne proposés. Toutes les banques en ligne n'ont pas encore par exemple dans leur catalogue un PER, ce qui peut constituer un handicap pour préparer sa retraite. Les offres en matière de SCPI et de private equity, essentielles pour une diversification optimale de son



épargne, doivent également être scrutées avec la plus grande attention. Il en va de la performance de l'épargne placée.

INVESTIR EN BOURSE AVEC UN SPÉCIALISTE

Pour investir en bourse, les courtiers en ligne ont développé une offre spécifique venant concurrencer les banques en ligne. Dans les deux cas, ces offres sont plus avantageuses que celles des banques traditionnelles, aux frais exorbitants.

Ces courtiers généralistes sont des sociétés spécialisées dans le service de courtage en bourse. Les plus connus sont Bourse Direct, EasyBourse, Degiro ou XTB. Cette spécialisation leur permet généralement de proposer les offres les plus complètes et compétitives du marché. Les tarifs sont

parmi les plus bas et ils proposent un grand choix de produits financiers et des possibilités d'investir sur un plus grand nombre de places boursières, avec notamment l'accès à des milliers d'actions et d'ETF du monde entier. Leur atout par rapport aux banques traditionnelles réside aussi dans la simplicité de leurs interfaces de trading dont l'ergonomie. Des plateformes téléphoniques avec des conseillers sont toutefois à disposition en cas de besoin, pour venir compléter les fils d'actualité en temps réel.

En revanche, ces courtiers généralistes sont naturellement plus limités concernant des offres et services qui sortent du domaine boursier. Il n'est pas question par exemple de se voir proposer une carte de crédit ou d'y ouvrir un compte bancaire ou un



<https://www.hellobank.fr>



Chloé Goldstein,

responsable Marketing & Business Development chez Hello bank!

Patrimoine Privé:

Quel est l'apport des banques en ligne dans la gestion de l'épargne?

Chloé Goldstein: Les banques en

ligne offrent une expérience digitale fluide. Chez Hello bank!, nos clients ont la possibilité d'accéder, en toute autonomie et à tout moment, à leur compte ou leurs produits d'épargne à travers une application mobile simple et intuitive. Autre avantage, l'accès à ces produits et services se fait à une tarification plus attractive que dans les réseaux bancaires traditionnels, avec un choix de fonds très large.

L'accès au conseil n'en demeure pas moins une attente forte des clients des banques en ligne. Pour les accompagner dans leurs projets d'investissement ou les aiguiller au quotidien dans la gestion de leur épargne, les clients de Hello bank! ont la possibilité de solliciter par téléphone les recommandations d'un conseiller spécialisé.

PP: Comment Hello bank! se distingue par rapport aux autres banques en ligne?

C.G.: Depuis trois ans, Hello bank! est classé « numéro 1 » de la relation client digitale. Nos équipes de conseillers sont basées en France, à Lille et à Mérignac. Elles affichent un niveau de satisfaction client extrêmement élevé (85% pour les particuliers, 95% pour les professionnels).

Le temps d'attente moyen pour joindre un conseiller se limitant à seulement 2 minutes. Même si notre approche est digitale, notre volonté est de faire banque avec nos clients, en s'appuyant sur une relation clients pérenne et de long terme. Nous nous différencions également des courtiers et gestionnaires en ligne par une offre de services et de produits plus enrichis. Enfin, Hello bank! est la seule banque en ligne du marché français pour les particuliers et aussi pour les professionnels.

PP: Quel est le portrait-type du client Hello bank!?

C.G.: Les clients des banques en ligne ne se résument pas, contrairement aux idées reçues, à de jeunes urbains technophiles. Avec 800 000 clients, Hello bank! séduit toutes les classes socio-professionnelles et toutes les classes d'âges de la population française. Nos clients sont des étudiants, des salariés du privé ou de la fonction publique mais aussi des cadres, des chefs d'entreprises, des indépendants ou encore des retraités.

Le premier contact avec nos clients s'inscrit dans leur souhait d'ouvrir un compte courant en ligne, accessible à tout moment, mais aussi de disposer de cartes de crédit à des tarifs avantageux.

Puis, très vite, ils nous sollicitent pour nos produits d'épargne. Hello bank! offre une gamme complète, allant des produits d'épargne à court terme liquides comme les livrets, à l'assurance-vie ou la bourse... Actuellement les livrets réglementés, comme le livret A, le LDDS... sont particulièrement prisés, avec la hausse des rémunérations. Nous commercialisons également un livret rémunéré à 2,5% pendant 12 mois jusqu'à 50 000€. Hello bank! est par ailleurs la seule banque digitale en France à distribuer le livret d'épargne populaire.

PP: Quelles sont leurs attentes en matière de bourse?

C.G.: Avec Hello bank!, nos clients peuvent investir en bourse en toute simplicité depuis leur téléphone mobile, avec à la clé une multitude de services, comme l'accès à l'information financière en temps réel, des outils d'aide à la décision pour passer ses ordres en ligne et comme toujours la possibilité d'accéder à un conseiller. Nos clients peuvent ainsi accéder à tous les titres financiers du marché, qu'il s'agisse d'actions, d'obligations ou de fonds communs de placement. Il n'y a pas de plafond, ni de dépôt minimum, ni de durée minimale de détention. Les enveloppes fiscales telles que l'assurance-vie, le PEA ou le PEA-PME sont aussi accessibles.

Nos équipes de conseillers sont basées en France, à Lille et à Mérignac. Elles affichent un niveau de satisfaction client extrêmement élevé (85% pour les particuliers, 95% pour les professionnels).

ORANGE BANK EN PASSE D'ÊTRE RACHETÉE PAR HELLO BANK!

Le secteur des banques en ligne poursuit sa mutation ou plus exactement sa concentration. Créée en 2017, Orange Bank, filiale du géant de la téléphonie Orange, s'apprête à fermer ses portes.

L'an passé, ING l'avait précédée en clôturant sa banque en ligne en France. Les clients d'Orange Bank basculeront bientôt sur la banque en ligne de BNP Paribas, Hello bank!. Début juin, Orange Bank est entrée en négociation exclusive avec BNP Paribas afin de lui céder son portefeuille de clients. Mais les clients de Orange Bank ne sont pas prisonniers de ce deal et peuvent tout à fait se tourner vers une autre banque en ligne. Boursorama tente d'ailleurs de les séduire à travers une campagne de publicité.

Il n'en demeure pas moins que les clients d'Orange n'ont nul besoin de se précipiter pour migrer puisque la continuité des services est assurée. De plus, le deal entre Orange et BNP Paribas pourrait déboucher sur une proposition commerciale tout à fait alléchante d'Hello bank!. Pour BNP Paribas, l'enjeu est en effet de taille. Orange Bank compte 1,5 million de clients seulement en France. L'année dernière, Boursorama avait récupéré 315 000 clients d'ING qui avaient en moyenne reçu une centaine d'euros de primes de bienvenue.

L'IA AU CŒUR DE LA RELATION CLIENT

Pour se différencier sur le marché bancaire devenu très compétitif, l'optimisation des parcours clients se présente comme une priorité au-delà des enjeux ESG et de décarbonation que les banques intègrent à leurs offres. L'intelligence artificielle constitue une solution d'avenir permettant d'optimiser le temps de conseil auprès des clients (+20% de productivité des conseillers) et de réduire les coûts d'exploitation de 10% (facturation des chatbots en centimes d'euros et volume d'interactions versus coût d'un conseiller).

livret d'épargne. Quelques-uns proposent néanmoins des contrats d'assurance-vie, mais celles-ci font rarement partie du haut des classements. Certains courtiers en ligne, aussi appelés néocourtiers, à l'image de eToro ou IG, se sont spécialisés dans le trading de produits dérivés, plus exactement les CFD. Mais attention, ils doivent être réservés aux investisseurs avisés, compte tenu de la technicité des produits et du risque encouru. Les CFD ont néanmoins l'avantage de permettre d'investir sur des actions, les matières premières, les devises de même que les crypto-monnaies (...).

LA GESTION PRIVÉE EN LIGNE MONTE EN PUISSANCE

Pour les investisseurs ayant peu de temps ou ceux ne disposant pas

des compétences pour gérer leur épargne, des acteurs tels que Yomoni, Nalo ou Linxea ont développé une offre en ligne de gestion privée.

Reposant sur la gestion pilotée, l'argent des épargnants est placé en fonction de leur profil d'investisseur de manière plus ou moins sécurisée ou dynamique. Concrètement, l'épargnant choisit son profil d'investisseur avec l'aide d'un questionnaire client, puis le gestionnaire s'occupe du reste. Il investit sur différents fonds pour diversifier, il respecte une allocation fonds euros/unités de compte correspondant au profil de l'épargnant et arbitre cette allocation en fonction du marché.

À l'image des courtiers en ligne, ces spécialistes ne proposent pas de compte courant, de cartes de crédit ou d'assurances, contrairement aux banques en ligne ou traditionnelles. En revanche, leurs tarifs sont souvent plus avantageux, y compris que ceux des banques en ligne. D'autre part, comme tous les acteurs de l'épargne en ligne, leurs clients disposent d'interfaces agréables et intuitives, avec un service client composé de spécialistes de l'épargne uniquement joignables par mail, chat ou téléphone. Gérer l'ensemble de son épargne en ligne ne constitue plus un problème. Entre les solutions globales des banques en ligne ou les solutions dédiées, comme les courtiers en ligne ou la gestion privée en ligne, les épargnants disposent de tous les outils. Le choix repose désormais sur leurs épaules. Ils doivent avant tout cerner leur profil d'investisseur et leurs besoins! ■

