

***** Les banques en ligne *****

Les établissements bancaires en ligne proposent une offre de plus en plus complète, de meilleures rémunérations que celles des grands réseaux et des tarifs imbattables. Elles séduisent un nombre croissant de clients. Les raisons pour vous y intéresser, à condition bien sûr de faire le bon choix et de se poser quelques questions avant de signer avec une banque en ligne !

À QUI S'ADRESSER ?

Les banques en ligne ont développé un modèle simple : elles n'ont aucun guichet en dur et ne sont accessibles que via un site Internet ou une application mobile.

Il en existe aujourd'hui six en France, toutes sont des filiales de grands réseaux bancaires. En y ouvrant un compte, vous bénéficiez donc des mêmes garanties en cas de faillite (par exemple jusqu'à 100 000 € garantis par compte de dépôt). Il s'agit de Boursorama banque (Société générale), BforBank (Crédit agricole), Fortuneo (Crédit mutuel-Groupe Arkéa), Hello Bank (BNP Paribas), ING Direct (Groupe néerlandais ING) et Monabanq (Crédit mutuel-CIC).

À ces six établissements s'ajoutent les filiales des assureurs, dont certains ont développé une offre de banque en ligne pour leurs clients (de type Axa banque, Allianz banque...). Mais leurs services sont nettement moins complets, et un peu plus chers que ceux des pures banques en ligne.

Les banques traditionnelles, avec guichets, développent également un service en ligne pour leurs clients. C'est le cas d'eLCL pour les clients LCL, Monbanquierenligne pour les Caisses d'épargne, la Netagence pour BNP Paribas... Mais il s'agit d'une simple duplication de leur offre bancaire « en dur », avec un choix limité de produits, et des tarifs similaires à ceux pratiqués dans le réseau. Seule eLCL affiche environ 25 % de frais en moins.

Enfin, deux banques sans guichets, pas à proprement parler de véritables banques en ligne, offrent aussi des services bancaires de base à des tarifs très compétitifs. Il s'agit du Compte Nickel, qui permet d'ouvrir un compte courant chez des buralistes, et de Soon (Axa banque), uniquement accessible via un téléphone mobile.

AVEZ-VOUS LE PROFIL ?

Si vous avez besoin de déposer des chèques ou de l'argent liquide quotidiennement à votre agence ou cherchez une relation privilégiée avec un conseiller bancaire, passez votre chemin : les banques en ligne ne sont pas faites pour vous. Si en revanche vous êtes familier d'Internet et que vous êtes capable de gérer seul votre épargne, ouvrez un compte en ligne. Vous pourrez ainsi surveiller l'état de vos finances derrière votre écran, réaliser rapidement des virements de vos comptes d'épargne vers votre compte courant, placer votre trésorerie facilement en quelques clics ou arbitrer vos placements en Bourse. Le tout gratuitement, ou à moindre coût.

Les banques en ligne ciblent particulièrement les clients actifs qui ont peu de temps pour se rendre à leur agence. Si vous avez besoin d'un renseignement ou souhaitez régler un problème, il suffit de vous connecter sur le site et de demander à vous faire rappeler par un téléconseiller à l'heure qui vous convient. Si vous voulez une réponse immédiate, des conseillers sont joignables par téléphone et mail avec des plages horaires très larges, le plus souvent entre 8 h et 21 h, voire 22 h, et 6 jours sur 7.

Enfin, pour les plus connectés d'entre vous, chaque établissement dispose d'une page Facebook et d'un compte Twitter, et est donc accessible via ces messageries instantanées. Pour aller encore plus loin dans le service qu'elles apportent à leurs clients, les banques en ligne ont développé des applications sur téléphone mobile ou tablettes. Elles vous permettent de gérer vos finances tout aussi facilement que sur Internet, sans avoir besoin d'un ordinateur.

EXISTE-T-IL DES SERVICES QUI NE SE FONT PAS EN LIGNE ?

Oui. Si vous devez déposer des chèques ou de l'argent liquide sur votre compte, Hello Bank et Monabanq permettent à leurs clients de les laisser dans les DAB (distributeurs automatiques de billets) de leurs banques mères (respectivement BNP Paribas et Crédit mutuel-CIC). ING Direct a ouvert deux « cafés » à Paris et Lyon où vous pouvez rencontrer des conseillers de visu et effectuer des démarches bancaires classiques. Pour les autres opérations ou les autres établissements, la relation physique avec votre banque passe par la Poste. C'est par ce biais que vous recevrez votre carte bancaire et votre chéquier. Mais aussi que vous enverrez vos chèques à encaisser. Bon à savoir :

Monabanq propose un bordereau numérique, avec lequel vous encaissez un chèque sur votre compte avant que la banque ne l'ait reçu. Même possibilité chez Hello Bank, qui permet de scanner et d'enregistrer les chèques, via une application mobile dédiée pour gagner du temps sur leur encaissement.

LES BANQUES EN LIGNE SONT-ELLES MOINS CHÈRES ?

Oui, c'est même leur principal avantage. En moyenne, les clients des banques en ligne déboursent jusqu'à cinq fois moins chaque année pour obtenir les mêmes services de base. La différence la plus importante étant que, sur Internet, la cotisation à la carte bancaire est gratuite, alors qu'elle coûte en moyenne 40 € (carte bancaire classique) et 140 € (carte bancaire haut de gamme) dans les établissements en dur. Selon les cyberbanques, il faut tout de même répondre à des conditions de ressources ou de revenus pour en obtenir une.

Autre point positif : quasiment toutes les opérations bancaires de base (ordre de virement, prélèvement, retraits aux distributeurs...) sont gratuites dans les banques en ligne et réalisées le jour même. Les frais annexes (taux du découvert autorisé, frais de courtage...) sont également largement plus bas que la moyenne du marché.

Hormis quelques services payants, le seul point noir de ces établissements est à chercher du côté des retraits et paiements à l'étranger, qui sont facturés dans la moyenne haute des prix pratiqués par les banques traditionnelles. Passez donc à la loupe la plaquette tarifaire de la banque que vous visez, car selon votre profil, certains réseaux en ligne seront plus adaptés, et moins onéreux, que d'autres (voir encadré).

L'OFFRE DES BANQUES EN LIGNE EST-ELLE COMPLÈTE ET PERFORMANTE ?

S'il y a dix ans leur offre se limitait aux seuls services bancaires de base, à un livret d'épargne et un contrat d'assurance vie, elle est maintenant nettement plus large, chaque réseau en ligne ne cessant d'améliorer sa gamme en proposant toujours plus à ses clients.

Néanmoins, l'offre de produits bancaires est moins large que celle des banques traditionnelles. Avantage : elle est aussi nettement moins touffue et donc plus lisible et se concentre souvent sur les « essentiels » à détenir dans votre panoplie d'épargnant – livrets, assurance vie, compte-titres ou PEA.

Si vous cherchez un livret d'épargne bancaire, vous pourrez en ouvrir un à des taux plus alléchants que la moyenne, auprès de tous les établissements en ligne. Surtout lorsqu'ils lancent des offres promotionnelles. Ils proposent également un ou plusieurs contrats d'assurance vie, classés chaque année en tête des palmarès de la presse financière. Les banques en ligne ont également une longueur d'avance pour les opérations de Bourse : leur service est nettement plus rapide, clair et efficace que celui des banques en dur. Ainsi, vous bénéficiez d'une cotation en temps réel, d'outils d'allocations d'actifs et d'aide à la décision, etc.

Depuis peu, vous pouvez aussi souscrire un crédit immobilier dans la plupart de ces établissements. Ils vous permettront d'acheter un bien immobilier, des parts de SCPI (Sociétés civiles de placement dans l'immobilier), de réaliser de lourds travaux ou de racheter une queue de crédit. Les taux proposés sont dans la moyenne actuelle du marché. L'offre de crédit à la consommation est également en train de se développer dans la plupart des cyberbanques.

En revanche, aucune ne propose – pour le moment – de crédits spécifiques (étudiant, auto...), d'assurances (multirisque habitation, auto...) ou de produits de prévoyance ou de retraite.

LES BANQUES EN LIGNE SONT-ELLES SÛRES ?

Comme elles sont toutes filiales de grands groupes bancaires, leurs clients bénéficient des mêmes garanties légales qu'avec une banque en dur.

Pour les opérations en ligne, en revanche, une protection sûre à 100 % n'existe pas. Un piratage informatique est toujours envisageable, mais ni plus ni moins que lorsque vous utilisez les services en ligne d'une banque de réseau. Pour éviter qu'un malfaiteur n'ait accès à vos comptes, adoptez les bons réflexes sécuritaires.