

BANQUES DIGITALES

FOCUS SUR LE MARCHÉ-AVRIL 2018

Nina Landes, SNCF Développement

Sous la direction de Cyril Garnier, Directeur général SNCF Développement

SOMMAIRE

> PANORAMA DES ACTEURS

> CLASSEMENT : LE TOP 15

> SYNTHÈSE

2017 confirme l'érosion de la confiance accordée aux banques traditionnelles¹. Depuis 2015, celles-ci peinent à faire croître leur clientèle de particuliers. En cause : les frais bancaires jugés trop élevés, et la relation souvent compliquée avec leur conseiller. Le mouvement croisé de digitalisation des pratiques commerciales et de fermeture d'agences semble laisser le champ libre à de nouveaux acteurs.

Les banques en ligne représentent désormais à elles seules un tiers du marché des ouvertures de compte en France². Qui sont ces nouveaux acteurs ? Quels sont leurs atouts et spécificités ? **SNCF Développement** et **Inside Onecub** offrent ici leur analyse de ce secteur en pleine émergence.

¹<https://www.lesechos.fr/finance-marches/banque-assurances/0301258865806-les-banques-traditionnelles-peinent-a-attirer-de-nouveaux-clients-2152840.php>
²<https://www.latribune.fr/entreprises-finance/banques-finance/grace-a-compte-nickel-et-hello-bank-bnp-est-le-n-1-des-ouvertures-de-comptes-767424.html>



SNCFDÉVELOPPEMENT

une filiale de 


onecub

BANQUES DIGITALES

PANORAMA

CLASSEMENT

SYNTHÈSE

1/3

du marché des ouvertures de compte

3

millions de comptes ouverts depuis 2017

12 €

moyenne annuelle des frais bancaires en ligne

193 €

moyenne annuelle des frais bancaires traditionnels

LES BANQUES EN LIGNE

Les banques digitales proposent une large gamme de produits, comparable à celles des banques traditionnelles, tout en offrant au client plus d'autonomie sur la gestion de son compte. **ING Direct** (ING), **Fortuneo** (Crédit Mutuel Arkea), **Hello Bank** (BNP Paribas), **BforBank** (Crédit Agricole), **Soon** (AXA banque) et **Monabanq** (Cofidis) sont toutes issues de grands groupes bancaires. Ces derniers ont mis à profit leurs moyens et leur connaissance du secteur pour répondre aux nouveaux besoins de la clientèle. BNP Paribas bat d'ailleurs le record d'ouvertures de comptes en 2017, grâce à ses deux filiales : **Hello Bank** (banque en ligne) et **Compte Nickel** (néobanque)⁴.

Ainsi, les acteurs bancaires traditionnels français possèdent tous leur banque en ligne, exception faite de BPCE (Banque Populaire Caisse d'Épargne). Les raisons ? Le coût de lancement d'une néobanque et la cannibalisation possible entre les deux entités du groupe, Banque Populaire et Caisse d'Épargne⁵. Depuis 2017, plus de 3 millions de comptes ont été ouverts, toutes banques en ligne confondues⁶.



Affiliée à : Société Générale
Date de création : 2005
Spécificité : sa large gamme de produits



Affiliée à : BNP Paribas
Date de création : 2013
Spécificité : sa course caritative Hello Run



Affiliée à : ING
Date de création : 2000
Spécificité : sa communication décalée



Affiliée à : Crédit Agricole
Date de création : 2009
Spécificité : son outil de gestion budgétaire



Affiliée à : Crédit Mutuel Arkéa
Date de création : 2000
Spécificité : son paiement sans contact avec les montres Fitbit et Garmin



Affiliée à : Cofidis
Date de création : 2006
Spécificité : élue service client de l'année 2018



Affiliée à : BBVA
Date de création : 2009

⁴<https://www.latribune.fr/entreprises-finance/banques-finance/grace-a-compte-nickel-et-hello-bank-bnp-est-le-n-1-des-ouvertures-de-comptes-767424.html>

⁵<https://www.latribune.fr/entreprises-finance/banques-finance/pourquoi-bpce-ne-lancera-pas-une-vraie-banque-mobile-en-france-766706.html>

⁶<https://www.culturebanque.com/banques/classement/en-ligne/>

BANQUES DIGITALES

PANORAMA

CLASSEMENT

SYNTHÈSE

LES NÉOBANQUES

L'ouverture du marché bancaire au digital a vu l'arrivée d'un second type d'acteur : les néobanques. Issues d'un milieu technologique, les néobanques sont des banques digitales proposant des produits et des offres accessibles uniquement sur application mobile : **Morning**, **N26**, **Compte Nickel**, **Qonto**... L'originalité pour se démarquer des acteurs en place : mettre à disposition des clients des services au-delà du bancaire, utiles, dans le but de leur faire gagner du temps dans leurs tâches du quotidien.

Clairement, l'amélioration de l'expérience client constitue leur moteur⁷. Ces startups sont d'ailleurs venues donner des idées aux grands groupes : le modèle de **Compte Nickel** a inspiré le Groupe Carrefour qui a lancé sa propre néobanque, **C-zam**. Avec une distribution dans les magasins du groupe, cette dernière comptait en octobre dernier 90 000 clients, après six mois d'existence.

MORNING

Affiliée à : banque Edel
Date de création : 2017



Affiliée à : BNP Paribas
Date de création : 2014
Spécificité : des buralistes actionnaires à 5 % de la néobanque

N26

Indépendante
Date de création : 2017
Spécificité : réalisation d'une des plus grosses levées de fonds en Europe (160 M€)

Revolut

Indépendante
Date de création : 2017
Spécificité : lancement de cartes virtuelles éphémères



Affiliée à : AXA Banque
Date de création : 2014

qonto

Indépendante
Date de création : 2016
Spécificité : la banque des entrepreneurs



⁷<https://www.maddynews.com/finance/2017/07/05/fintech-banques-en-ligne-et-neo-banques-quelles-differences/>

BANQUES DIGITALES

PANORAMA

CLASSEMENT

SYNTHÈSE

PARMI LES NOUVEAUX, DES MARQUES FAMILIÈRES

Au-delà des chiffres, il faut noter l'apparition d'un phénomène récent : l'entrée de plain-pied de grands groupes dans cette compétition bancaire et digitale. Après Carrefour, ce fut le cas d'Orange avec le lancement d'**Orange Bank** en novembre dernier. Une initiative attendue et qui a connu quelques retards, mais qui semble avoir trouvé son élan : Orange déclarait il y a peu prévoir d'atteindre le palier symbolique des 100 000 clients courant mars⁸. Comment des entreprises aux activités sans activité bancaire historique ont-elles réussi ce tour de main en seulement quelques mois ?

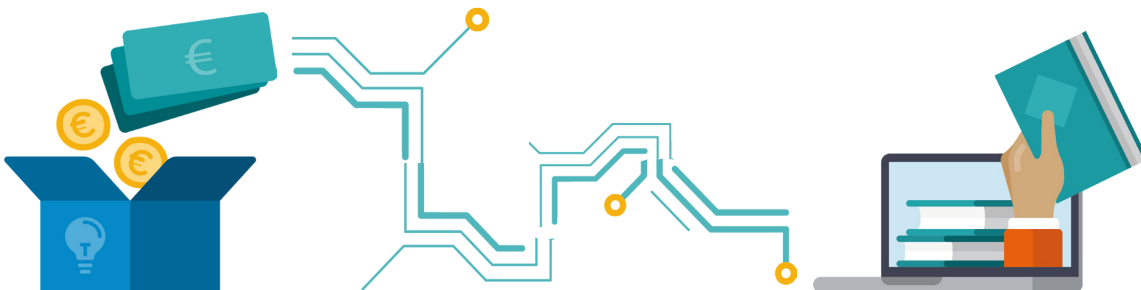
Tout d'abord, contrairement aux startups, des groupes comme Carrefour et Orange sont déjà connus du grand public et reconnus dans leur domaine. Ils bénéficient donc non seulement d'une audience mais d'une notoriété qui facilite la mise en confiance de futurs clients. De plus, leur trésorerie et leur capacité d'endettement sont sans commune mesure avec celles de startups. De quoi leur permettre de proposer des offres de bienvenue pour attirer une clientèle nouvelle tout en gardant un horizon raisonnable de rentabilité⁹.



Affiliée à : Carrefour
Date de création : 2014
Spécificité : des avantages fidélité Carrefour



Affiliée à : Orange
Date de création : 2017
Spécificité : l'appui du réseau des boutiques Orange



⁸<https://www.latribune.fr/entreprises-finance/banques-finance/orange-bank-a-seduit-pres-de-100-000-clients-en-4-mois-769323.html>

⁹<https://www.lesechos.fr/tech-medias/hightech/0301329889055-orange-bank-attire-100000-clients-en-quatre-mois-2155494.php>

BANQUES DIGITALES

PANORAMA

CLASSEMENT

SYNTHÈSE

DU CÔTÉ DES SERVICES, DE VRAIES DIFFÉRENCES ?

Inside Onecub permet de suivre la traction de plus de 200 000 marques digitales, grâce aux données anonymisées issues de 14 millions d'emails échangés avec un panel de 1 500 digital natives. Ces données sont exploitées par **SNCF Développement** échangés pour offrir ici un regard sur l'état du marché des banques en ligne et sa dynamique.

CLASSEMENT MARS 2018

1	Boursorama
2	ING Direct
3	Morning
4	Fortuneo
5	Hellobank
6	Revolut
7	Compte Nickel
8	N26
9	BforBank
10	Soon
11	Monabanq
12	Qonto
13	Simple
14	OrangeBank
15	C-zam

Boursorama, qui se revendique la moins chère, conserve sa place dans le peloton de tête des banques digitales (néobanques comprises). En 2017, ses clients ont déboursé en moyenne 11,75 € de frais bancaires contre 193,80 € en moyenne pour le secteur. 59 % d'entre eux n'ont même payé aucun frais¹⁰ ! La filiale de la Société Générale ne cesse de croître et d'acquérir de nouveaux clients. Une de ses stratégies, qui s'est révélée payante, est l'élargissement de sa cible avec le lancement de sa carte bancaire Welcome, gratuite, sans conditions de revenus, à destination des jeunes adultes.

Tout comme **Boursorama** et **ING Direct**, **BforBank** propose une carte bancaire gratuite sous réserve d'un certain nombre d'achats par mois ou par trimestre. Rachetée par le Crédit Agricole, elle affiche une croissance de 15 % sur l'année 2017 et s'apprête à atteindre les 200 000 clients.

CARTES PREMIER, GOLD OU BLACK, QUI REMPORTE LA MISE ?

Avec **Fortuneo**, **BforBank** est la seule banque en ligne à viser une clientèle haut de gamme en proposant des cartes bancaires Premier, Gold ou Black moins chères que dans les réseaux traditionnels.

Monabanq a elle lancé sa carte Visa Premier, destinée principalement aux clients aux revenus modestes et irréguliers¹¹. Ce type d'engagement lui a d'ailleurs permis de remporter le prix du Service Client de l'Année 2018¹².

C'est cependant **N26**, qui remporte la mise avec l'émission d'une carte Black pour 70,80 € par an (contre 200 € pour **BforBank** par exemple) et a lancé fin 2017 sa carte « Metal » qui propose des offres exclusives à ses souscripteurs (réduction, activités offertes, etc.)¹³.

¹⁰<https://www.cbanque.com/actu/66900/banques-en-ligne-boursorama-creuse-ecart-avec-ing-direct-et-fortuneo>

¹¹<https://www.cbanque.com/actu/64481/monabanq-joue-la-carte-visa-premier>

¹²<https://www.cbanque.com/actu/64918/monabanq-remporte-le-concours-elu-service-client-de-lannee-2018>

¹³http://www.lemonde.fr/argent/article/2018/02/08/avez-vous-vraiment-besoin-d-une-carte-bancaire-ultra-haut-de-gamme_5253566_1657007.html

BANQUES DIGITALES

PANORAMA

CLASSEMENT

SYNTHÈSE

LA RIPOSTE DES BANQUES EN LIGNE

Face à l'agressivité commerciale des néobanques, les banques en ligne proposent de plus en plus de services et diversifient leurs produits.

ING Direct a ainsi lancé l'année dernière une carte bancaire dotée d'une multitude de services associés qui permettent au client d'agir directement sur ses comptes, de pouvoir bloquer et débloquer sa carte, de changer son code secret, etc.

De son côté, **Fortuneo** a récemment ajouté le service Apple Pay à son offre.

Morning, rachetée par le groupe Leclerc en 2016, passe de cagnotte en ligne à banque digitale. Gratuite, plus agile (changement de code PIN, déclaration facilitée de perte/vol, etc.), collaborative (possibilité de payer entre amis), elle cherche à offrir une nouvelle expérience au consommateur. Son offre diversifiée lui permet de toucher autant les jeunes (Jump : 1,5 € / mois) que les personnes sous tutelle (Protect : 3 € / mois), ou les travailleurs et étudiants étrangers (Welcome : 3 € / mois)¹⁴.

Et quand certaines développent leur offre, d'autres disparaissent. C'est le cas de **Soon** qui s'efface pour laisser place à AXA Banque, la maison mère, qui va concentrer ses efforts sur son offre dans le but d'une consolidation des ressources¹⁵.

¹⁴<https://www.ladepêche.fr/article/2017/06/16/2595185-neobanque-morning-lance-nouvelles-offres-grand-public.html>

¹⁵http://www.itespresso.fr/banque-digitale-soon-fait-place-nette-axa-banque-162888.html?inf_by=5a86e03a681db8bb078b4644

¹⁶<https://www.journaldunet.com/patrimoine/finances-personnelles/1204486-l-offre-d-orange-bank-au-banc-d-essai-de-ses-concurrents/>

¹⁷<https://www.cbanque.com/actu/66957/comptes-alternatifs-compte-nickel-reste-loin-devant-revolut-et-n26#e6DZCXrr22iVxAkE.99>

¹⁸<https://www.capital.fr/votre-argent/n26-morning-compte-nickel-que-valent-vraiment-les-neo-banques-1237991>

De son côté, la néobanque **Qonto** vise particulièrement les entrepreneurs. Elle leur propose un compte professionnel 100 % en ligne et une aide dans leur comptabilité et leur gestion de trésorerie. Avec 12 millions d'euros levés en à peine deux ans, elle continue d'étoffer son offre et de gagner des parts de marché. Elle a aujourd'hui tout pour devenir la référence dans son segment.

Compte Nickel, C-zam, N26, Revolut, Morning... les services proposés par les néobanques sont sensiblement les mêmes, excepté pour les tarifs qui varient selon les acteurs. Avec son service gratuit, Revolut veut marquer sa différence. Chez les autres, l'abonnement va de 12 € (**C-zam**) à 24 € par an (**Morning**), sans oublier une tarification qui peut varier en fonction du nombre de transactions effectuées (**N26**)¹⁶. Alors que **Compte Nickel** s'appuie sur un réseau de distribution physique, les buralistes, **N26** et **Revolut** mettent quant à elles en avant leur statut de banque mobile et dématérialisée, ciblant un public plus jeune et en phase avec les nouvelles technologies¹⁷. **N26** et **Revolut** revendent respectivement 200 000 et 150 000 comptes ouverts à fin 2017.

Tout offre confondue, l'économie réalisée par la souscription à une néobanque n'est pas négligeable : 26 à 74 % moins chère par rapport aux banques traditionnelles¹⁸. L'arrivée d'**Orange Bank** sur le marché des néobanques est venue relancer la compétition. L'opérateur rend possible la souscription à un prêt et l'autorisation de découvert (sous conditions), choses encore impossibles pour les autres néobanques du marché. C'est pourquoi ces modèles sont perfectibles : le découvert non autorisé, la souscription de prêt impossible ou encore la carte à débit différé (à l'exception de **N26**) pour les autres néobanques rendent compliqué l'adoption de ces banques comme compte bancaire principal.

BANQUES DIGITALES

PANORAMA

CLASSEMENT

SYNTHÈSE

SYNTHÈSE

L'arrivée de nouveaux acteurs, portée par le digital, et encouragée par une population jeune (mais exigeante), a incontestablement fait bouger les lignes d'un marché ancré dans les traditions.

De nouvelles opportunités ont vu le jour, et l'on se bouscule pour capter des segments de marché hier délaissés. Et à ce jeu, les acteurs historiques - bancaires ou non - ont sans doute de meilleurs atouts entre les mains que les jeunes entrants, certes innovants mais confrontés à plusieurs limites.

Quoi qu'il en soit, le marché n'en est qu'à ses débuts, et donnera sans doute à voir de belles évolutions.

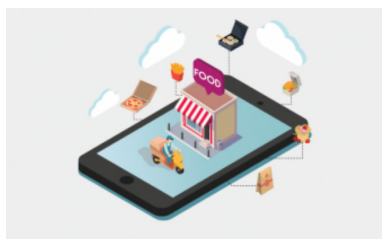
À LIRE ÉGALEMENT



EMPLOI : LE TOP 50 DES MARQUES DIGITALES (MARS 2018)



ECONOMIE COLLABORATIVE : LE TOP 50 DE JANVIER 2018



FOODTECH : LE TOP 20 D'OCTOBRE 2017



E-COMMERCE : LE TOP 50 DE SEPTEMBRE 2017

PLUS D'INFOS

 www.sncf-developpement.fr

 www.inside.onecub.com