



Faire le bon choix

Vous avez décidé de succomber aux charmes des banques et assurances en ligne. Encore faut-il s'y retrouver dans la jungle des offres. Voici quelques conseils à suivre pour que l'opération soit véritablement rentable.



PUISQU'IL S'AGIT DE L'UN DES ATOUTS PRINCIPAUX que mettent en avant les acteurs qui évoluent sur la Toile, la question du prix est évidemment l'un des critères majeurs dans la sélection d'une banque ou d'une assurance en ligne. *"Bien souvent, [dans les banques en ligne] les services sont quasiment gratuits pour tout ce qui est simple, notamment parce que c'est vous qui faites tout vous-même. Mais dès qu'ils sont plus complexes, c'est autre chose. Cela nécessite de bien comparer,*

explique Maxime Chipoy, chargé de mission banques et assurances au sein de l'UFC-Que choisir. Comparer, oui, mais comment ? Car lorsque l'on effectue un rapide tour du Net, il est extrêmement difficile de s'y retrouver, même si, en ce qui concerne les banques, la législation française impose progressivement de plus

Une banque moins coûteuse pour certains, ne le sera pas toujours pour d'autres.

en plus de transparence. Reste qu'entre les packages dont le contenu varie d'un établissement à l'autre ou la gratuité des frais dont les conditions d'obtention ne sont jamais les mêmes : la comparaison n'est pas toujours si évidente.

CONSULTER LES CLASSEMENTS

Pour aider les consommateurs à y voir un peu plus clair, les associations, mais aussi les médias spécialisés, publient régulièrement leurs palmarès. Le problème, c'est que les critères pris en compte ne sont généralement pas les mêmes et que, par conséquent, ils n'aboutissent pas aux mêmes conclusions. En les analysant, vous pourrez tout de même voir se dégager certaines tendances. Étudiez surtout attentivement ►►



En France, 5 %
des contrats
auto se
font via des
comparateurs,
au Royaume-
Uni, ce sont plus
de la moitié.

►► les services qu'ils ont pris en compte pour aboutir à leurs résultats : une banque moins coûteuse pour certains, ne le sera pas toujours pour d'autres.

En ce début d'année 2011, plusieurs classements concernant les banques les moins chères sont déjà sortis. Certains ne s'intéressent qu'à celles purement en ligne, d'autres font également la comparaison avec leurs homologues traditionnelles. Vous pouvez notamment consulter celui établi par *Le Monde Argent*, celui de *L'Internaute Argent*, ou encore du comparateur Choisir-ma-banque.com dont les résultats ont été publiés dans *Le Parisien-Aujourd'hui en France*. Vous pouvez également analyser celui publié par la CLCV (association nationale des consommateurs et usagers) et *Mieux vivre votre argent*.

Lorsque vous vous renseignez sur les tarifs pratiques, vérifiez bien que les propositions qui paraissent avantageuses ne soient pas réservées uniquement à certains revenus. Toutes les banques n'ont pas les mêmes politiques en la matière.

Outre la question des frais, l'avantage des structures en ligne consiste dans le fait qu'elles pro-

posent souvent de bons niveaux de rémunération et des placements attractifs. Prenez donc bien évidemment ce critère en compte.

LES COMPARATEURS SONT-ILS FIABLES ?

Pour vous aider en ce qui concerne la comparaison des tarifs de différents services, les sites comparatifs fleurissent également sur la Toile. *«Des comparateurs bancaires se développent aujourd'hui, confirme Maxime Chipoy. Globalement, ce n'est pas vraiment fiables. Il n'y en a pas un qui n'ait pas d'accord avec des banques. Soit ils sont liés à l'une d'elles, soient ils reçoivent des commissions. Cela peut changer la manière de présenter les résultats. Si, par exemple, [untel] arrive en deuxième, ils mettront en avant qu'il propose tel service gratuitement pendant six mois.»* La question de l'indépendance est donc cruciale. *«Le deuxième problème, c'est l'étendue de la comparaison, poursuit-il. Il y en a pas mal qui la font seulement entre quinze banques»,* alors qu'à ses yeux, pour être fiables, ils devraient recenser les cent-trente caisses régionales. Soit, pour chaque demande, la cinquantaine de banques de la région du client.





Même si les questions d'indépendance et de fiabilité ne peuvent être éludées, il porte en revanche un regard davantage favorable sur les comparateurs d'assurances selon lui "beaucoup mieux faits". Leur utilisation est toutefois encore minoritaire. "En France, 5 % des contrats auto se font via des comparateurs, au Royaume-Uni, ce sont plus de la moitié", indique-t-il.

OPTER POUR UN COURTIER ?

L'une des solutions pour dénicher l'offre la plus avantageuse est également de passer par une société de courtage. C'est finalement ce que propose le site AssurOne. "Nous restons des intermédiaires, explique Jeremy Garamond, directeur général d'AssurOne Group. Nous travaillons avec plusieurs compagnies et nous composons des contrats qui contiennent parfois des garanties de plusieurs assurances. Notre modèle consiste à gérer 100 % de la chaîne de relation avec le client. Si à chaque garantie différente le client devait appeler tel numéro puis l'autre, il n'y aurait plus autant de bénéfiques. L'intérêt est de lui simplifier la vie".

S'ADAPTER À SES BESOINS

L'autre conseil essentiel avant de se lancer, c'est de bien connaître son comportement bancaire. "Il faut savoir si vous avez besoin de quelque chose de complexe ou de plutôt simple, commente Maxime Chipoy. Dans ce dernier cas, vous n'allez peut-être pas aller vers une banque qui propose de supers tarifs sur la Bourse".

Toutes les structures n'ont en effet pas le même positionnement. "Notre cible est plutôt dans la mass influent, explique Jean-François Brodard, responsable marketing offre chez BforBank. Il s'agit de personnes qui ont un peu d'épargne financière mais qui sont aussi assez autonomes. [...] Notre volonté est d'apporter sur Internet des produits qui dans les banques traditionnelles sont plutôt réservés à des clients très haut de gamme, à la banque privée. Je pense notamment à certaines assurances vie." L'idée est donc de permettre à un plus grand nombre d'accéder à ces placements et de répondre à une exigence forte de performance. "Nous sommes vraiment sur l'épargne, nous n'avons ni compte courant, ni crédit immobilier", complète-t-il. BforBank ne peut donc être qu'une banque complémentaire. Mais ce n'est pas le cas de tous les acteurs. Nombreux sont ceux qui ont à la fois des comptes courants, des livrets, une activité Bourse ou qui proposent des crédits immobiliers. Ces derniers étant d'une manière générale, comme le rappelle le chargé de mission banques et assurances de

Toutes les structures n'ont pas le même positionnement.

banque restent toujours les mêmes", souligne Maxime Chipoy.

LA RELATION AVEC VOTRE CONSEILLER

Enfin, le dernier point qui devra entrer en ligne de compte au moment de faire votre choix, surtout si vous avez encore quelques freins à l'idée d'abandonner les banques ou assurances physiques, sera celui des dispositifs mis en place par les établissements pour garder le contact avec leurs clients. Comme nous l'avons vu précédemment (lire l'article *Quels liens avec son banquier ou son assureur ?*) de nombreux outils peuvent être proposés. Faites par conséquent attention aux horaires d'ouverture des services téléphoniques, aux possibilités de dialogue en ligne, au fait que l'on vous transmette ou non un numéro direct d'un conseiller, à l'existence de systèmes de visioconférences si vous êtes attaché à l'idée de voir les gens. N'hésitez pas non plus à faire le tour des forums (en prenant tout de même beaucoup de recul sur ce qui peut être dit) pour voir les réactions des clients sur l'efficacité ou les difficultés rencontrées sur ce plan avec leurs interlocuteurs.

N'oubliez pas non plus que si certains acteurs ont opté pour le tout en ligne, ce n'est pas le cas de tous. Certains ont encore des agences, ce qui permet dans les moments importants de se retrouver en face à face. Comme le reconnaît Jeremy Garamond, même "si dans la réalité, on se rend compte que l'on peut tout faire sans lien physique, les souhaits du consommateur sont parfois différents".

Si malgré tous ces conseils, vous hésitez encore à vous lancer. N'oubliez pas que vous pouvez toujours faire un test en ouvrant par exemple un simple livret dans l'une des banques et en gardant vos autres comptes dans votre établissement habituel. Mais attention, vous ne pourrez pas le faire partout, certains acteurs imposent en effet d'avoir un compte courant pour pouvoir effectuer des placements. Cela peut d'ailleurs constituer un autre critère de sélection... ■

l'UFC-Que choisir, le principal motif de changement de banque. À chacune donc ses spécificités, à vous de voir ce dans quoi vous vous reconnaissez le plus et ce que vous attendez de votre banquier.

En ce qui concerne les différentes offres, ne succombez pas aux petites nouveautés qui pour certaines peuvent s'avérer de l'ordre du gadget. "Si vous êtes technophile, vous pouvez choisir une banque qui a une application iPhone, mais en dehors de cela, les métiers de la

Les différentes banques en ligne

Allianz Banque
Axa Banque
Boursorama Banque
e.LCL
Fortuneo
Groupama banque
ING Direct
BforBank
La Net Agence
Monabanq
Binck Bank

(Attention, liste non-exhaustive)