

21.02.2020

Ce qu'il faut savoir sur les banques virtuelles

Les banques virtuelles ou banques dématérialisées présentent toute une série d'avantages par rapport aux établissements bancaires classiques. Le problème – qui est de taille – est qu'elles n'offrent que des possibilités très limitées de contact.

Elles portent des noms mirobolants comme « Revolut », « Neon » ou « Zak » et jouent sur des frais bancaires réduits au minimum et des applications mobiles ultra-modernes, il s'agit bien sûr des banques dématérialisées ou banques virtuelles, qui connaissent en Suisse aussi un succès croissant.

En termes de coûts, les avantages par rapport aux établissements financiers traditionnels sont indéniables. Mais, comme vient de le montrer un cas récent, ce type de solution bancaire présente aussi des inconvénients non négligeables. Comme l'a révélé dernièrement l'émission [Kassensturz \(https://www.srf.ch/news/wirtschaft/smartphone-bank-kunden-zahlen-teuer-fuer-gratis-dienstleistungen-von-revolut\)](https://www.srf.ch/news/wirtschaft/smartphone-bank-kunden-zahlen-teuer-fuer-gratis-dienstleistungen-von-revolut), les comptes de plusieurs clients de la banque virtuelle « Revolut » ont été gelés pendant des mois. La prise de contact était très difficile et ne donnait souvent lieu qu'à des réponses standard.

Dans la mesure où les banques virtuelles ne possèdent pas d'agences où accueillir leur clientèle, elles peuvent proposer leurs produits à de meilleures conditions. Or la difficulté d'entrer en contact avec la banque en cas de doute ou de problème peut s'avérer très problématique pour les clients et constitue en quelque sorte le prix à payer pour des frais bancaires et des taux de change si bas. De plus en plus de banques traditionnelles commencent à proposer des produits similaires mais avec l'avantage d'un meilleur service d'assistance clientèle.

Quelques conseils si vous choisissez d'ouvrir un compte auprès d'une banque virtuelle :

- Prenez conscience du problème que peuvent représenter les banques étrangères et ne vous attendez pas par exemple à des standards de qualité et d'assistance équivalents à ceux offerts par les établissements bancaires traditionnels.
- Ne choisissez pas une banque virtuelle comme seul et unique institut financier, mais juste pour y ouvrir un compte supplémentaire, que vous pourrez utiliser par exemple pendant vos vacances.
- En général, il convient pendant vos vacances de ne pas dépendre d'un seul mode de paiement (qu'il s'agisse d'un compte ouvert auprès d'une banque virtuelle ou non) mais de toujours vous ménager une alternative.
- Ne versez sur ce type de compte que les sommes d'argent dont vous aurez effectivement besoin dans un avenir proche.