

Communiqué de presse du 13 août 2020  
ZHAW School of Management and Law

## **10% des Suisses ont recours aux néobanques**

**En Suisse, les néobanques sont en plein essor. Une personne sur dix a déjà utilisé ces nouvelles solutions de banque en ligne, comme en témoigne le dernier Swiss Payment Monitor, publié par la ZHAW et l'Université de Saint-Gall. Parallèlement, la suppression des espèces n'est pas envisageable pour la majorité de la population.**

Un dixième des Suisses ont déjà eu recours au moins une fois aux nouvelles solutions de banque en ligne proposées par les néobanques. Ces solutions sont particulièrement répandues chez les hommes et les jeunes qualifiés avec un revenu plutôt élevé. Au total, deux personnes sur cinq environ connaissent au moins un des fournisseurs de néobanque les plus courants. Tel est le résultat du Swiss Payment Monitor, une étude menée pour la troisième fois par la ZHAW School of Management and Law et l'Université de Saint-Gall. Pour cette étude, un échantillon représentatif de plus de 1200 personnes a été interrogé à travers la Suisse fin 2019.

### **Utilisation pour les paiements à l'étranger**

Les trois quarts des utilisateurs de néobanques utilisent leurs services bancaires en ligne en plus des fournisseurs ordinaires. «À l'heure actuelle, les néobanques se présentent surtout comme des produits de niche, notamment pour les paiements lors de voyages à l'étranger», explique Tobias Trütsch, économiste spécialisé dans les moyens de paiement à l'Université de Saint-Gall. Seuls 10% environ des utilisateurs de néobanque ont mis fin aux services d'un fournisseur conventionnel au profit des nouveaux services de banque en ligne, ou ont l'intention de le faire à l'avenir.

Les principales raisons du recours à ces services sont une utilisation simple et pratique et une structure tarifaire avantageuse, plus particulièrement des taux de change très bas. Les prestataires de néobanque les plus connus en Suisse sont Revolut (taux de notoriété de 26%) et Zak (16%). Revolut est le plus souvent utilisé avec Transferwise, un autre fournisseur britannique (respectivement 7 et 3% de taux d'utilisation). En termes de perception de la sécurité, les fournisseurs suisses Zak et Neon ont toutefois une longueur d'avance.

### **La suppression des espèces est loin de faire l'unanimité**

Malgré les nouvelles solutions numériques, la suppression des espèces n'est pas envisageable pour environ trois quarts des Suisses, et la moitié d'entre eux rejettent même totalement cette option. «C'est un sujet très sensible pour beaucoup de gens», explique Sandro Graf, spécialiste des moyens de paiement à la ZHAW. Seulement près d'un cinquième de la population approuve l'idée d'une suppression totale des espèces en Suisse. «Selon les répondants, les principaux arguments contre la

suppression des espèces sont avant tout la perte de la valeur de l'argent, le manque de contrôle sur ses propres finances, la dépendance technologique ainsi que diverses préoccupations de sécurité, comme les cyber-risques ou les problèmes techniques», poursuit Graf. Des raisons comme la perte de l'anonymat, la peur de la surveillance par l'État et les instituts financiers ainsi qu'une flexibilité réduite dans la gestion des moyens de paiement jouent également un rôle.

### **La liberté de choix est importante**

En règle générale, les répondants apprécient la liberté de choix: environ trois quarts des personnes interrogées pensent qu'il devrait toujours être possible de payer en espèces ou par voie électronique sans espèces. Le moyen de paiement le plus prisé reste la carte de débit. C'est avec elle que les gens dépensent le plus d'argent, soit 28% de leurs dépenses; suivent les espèces (23%) et la carte de crédit (21%). En termes de nombre de transactions, les espèces représentent le moyen de paiement le plus fréquemment utilisé, avec une proportion de 45%. Toutefois, leur utilisation a diminué d'environ 3% par rapport à l'année précédente, tant en termes de chiffre d'affaires que de nombre de transactions. En Suisse, chaque personne a en moyenne 70 francs en espèces sur elle.

La plupart des personnes, en particulier les femmes et les jeunes, prennent les autres en considération lors du choix du moyen de paiement. Ils partent par exemple du principe que le personnel de service dans le secteur de la restauration préfère les paiements en espèces, notamment pour les petits montants. «Une attitude due à l'effet pourboire», explique Trütsch. «La crise du coronavirus a donc entraîné un dilemme pour de nombreux clients, car depuis, les établissements privilégient le paiement sans contact.»

#### **Swiss Payment Monitor**

*Le Swiss Payment Research Center (SPRC) de la ZHAW School of Management and Law et l'Executive School of Management, Technology and Law (ES-HSG) de l'Université de Saint-Gall s'intéressent à la question du «paiement» depuis des années, chacun de son côté et selon des perspectives propres à chaque établissement. Ils mènent conjointement l'étude Swiss Payment Monitor depuis 2018. Lors de la première publication, il s'agissait de la première étude suisse sur les paiements à combiner une perspective consommateur et une vue macroéconomique. La combinaison de l'enquête en ligne et du relevé des journaux de bord, ainsi que le lien avec les données publiques de la Banque nationale suisse (BNS), permettent de représenter de façon réaliste l'utilisation quotidienne des moyens de paiement. Au total, plus de 1200 personnes âgées de 18 à 65 ans venant des trois zones linguistiques de Suisse ont été interrogées en novembre et décembre 2019 dans le cadre de cette étude représentative. Celle-ci est financée par les deux instituts de recherche, ainsi que par la Swiss Payment Association (organisation sectorielle des principaux émetteurs suisses de cartes de crédit des organismes internationaux) et les partenaires industriels Concardis et SIX Payment Services.*

[www.swisspaymentmonitor.ch](http://www.swisspaymentmonitor.ch)



**Contact:**

Sandro Graf, directeur du service lab, ZHAW School of Management and Law,  
Téléphone 058 934 46 46, e-mail [sandro.graf@zhaw.ch](mailto:sandro.graf@zhaw.ch)

Dr Tobias Trütsch, Head of Economics Division, Université de Saint-Gall,  
Téléphone 071 224 75 14, e-mail [tobias.truetsch@unisg.ch](mailto:tobias.truetsch@unisg.ch)

Frederic Härvelid, communication, ZHAW School of Management and Law,  
Téléphone 058 934 51 21, e-mail [oscarfrederic.haervelid@zhaw.ch](mailto:oscarfrederic.haervelid@zhaw.ch)