

Perspectives

Apériodique – n°21/191 – 27 mai 2021

Le point de vue

Robinhood, le pire de la Fintech !

L'acteur américain Errol Flynn se serait certainement bien vu dans les **habits de lumière du courtier en ligne Robinhood qui a séduit en quelques années des millions d'utilisateurs**. À première vue et *a contrario* de celui du Robin des Bois de la Warner emporté par une crise cardiaque, **le succès éclatant de la fintech ne devrait pas s'arrêter aussi brutalement et prématurément... et pourtant !**

Ici Alex Kearns, dossier 06849753...

Le 11 juin 2020, le jeune américain Alex Kearns se suicide !

Ce 11 juin, Robinhood lui intime l'ordre de régler la somme faramineuse de 170 000 dollars en dénouement de positions d'options et restreint l'activité de son compte. Alex tente de prendre contact à plusieurs reprises avec la plateforme dont il est le client. Mais c'est silence radio de l'autre côté de la belle interface ! **Plus de son, plus d'image pour le jeune Kearns, un gosse de vingt ans totalement abandonné par la fintech dans une nuit de panique !**

La suite, ce sont ses parents dévastés qui la vivent douloureusement : le shérif qui frappe à la porte pour annoncer le décès d'Alex, le mail automatique de la plateforme envoyé à Alex le lendemain de sa mort indiquant ne plus rien leur devoir au final, et surtout la découverte d'un service clientèle quasi inexistant et absolument pas professionnel.

Quand Robinhood bascule du « côté obscur de la Force » !

Ses clients se comptent par millions et ils sont jeunes, en moyenne 31 ans. **Leurs livres d'ordres intéressent les traders haute fréquence. Robinhood en fait commerce** pour réduire à peau de chagrin les frais de ses utilisateurs qui boursicotent pour pas cher. C'est la révolution par les prix, la splendide *low-cost economy* !

Oui mais voilà, le deal n'est pas clair ! Les consommateurs ne sont pas avertis de ce modèle d'affaires jusqu'au jour où le gendarme boursier américain, la *Securities and Exchange Commission* (SEC), sanctionne la fintech. Elle lui inflige fin 2020 une **amende de 65 millions de dollars** en règlement de ses pratiques commerciales opérées entre 2015 et... 2018 ! Et l'histoire de Robinhood avec la SEC ne se terminera peut-être pas là car, au beau milieu de l'épisode GameStop, il y a la fintech en Robin des Bois du fonds spéculatif Citadel.

Un épisode sans conséquence pour la start-up qui, levée de fonds après levée de fonds, attire toujours plus **d'investisseurs** jusqu'à en compter plus de 90. Elle garde aussi la confiance des plus grandes banques d'affaires comme JP Morgan, Morgan Stanley ou Goldman Sachs qui l'endettent et lorgnent sur sa future introduction en bourse. **Et on peut les comprendre !**

Le succès du courtier en ligne est phénoménal, son marketing aussi

Créée en 2013, la start-up est en hypercroissance. En 2016, sa clientèle atteignait déjà la barre du million d'utilisateurs. Fin 2019, elle touchait les dix millions ! **Aujourd'hui, le courtier affiche treize millions, une augmentation de 30% sous l'effet de la Covid-19.**

Sa politique commerciale est particulièrement agressive. En point d'orgue, il y a sa fabuleuse publicité du dernier *Super Bowl*, la finale du football américain, et **son redoutable slogan « Né investisseur »**. Oui mais voilà, si la plateforme recrute lourdement à coup de millions de dollars, elle a démontré qu'elle était incapable d'assumer la montée en puissance de ses opérations ! **L'année 2020 est effroyablement illustrative.**

À toutes les unités, alerte générale ! Le loup est dans la bergerie

Incapable de mettre à niveau ses infrastructures pour accompagner sa croissance, Robinhood a subi un total de 70 interruptions de service sur l'année 2020. Il ne s'agit pas d'interruptions techniques, mais bien d'interruptions qui empêchent ses utilisateurs d'opérer sur sa plateforme.

Le pire pour ses clients aura certainement été l'épisode des 2 et 3 mars 2020, la start-up cessant tout bonnement de fonctionner pendant près de 48 heures en plein rallye boursier.

Sur l'année 2020, **la fintech, mieux valorisée que la Société Générale**, aura dysfonctionné 19% de son temps, une éternité dont personne ne semble se préoccuper à part les Kearns, les autorités du Massachusetts et... Soraya Bagheri !

Les pirates en prime !

En octobre 2020, la presse rapportait que 2 000 comptes ouverts auprès du courtier en ligne avaient été vidés par des pirates informatiques. Citée par Bloomberg, l'histoire vécue de l'intérieur par Soraya Bagheri fait froid dans le dos... **Elle intervient pourtant plusieurs mois après le suicide d'Axel Kearns et deux levées de fonds à plus de 600 millions de dollars.**

Il aura fallu toute une journée à cette cliente pour apprendre que 450 de ses actions Moderna avaient été liquidées sur son compte et que 10 000 dollars étaient en attente de retrait. Après avoir alerté la méta-licorne de cette cyberattaque, **elle a reçu cet e-mail désarmant de la société lui indiquant qu'elle lui répondrait sous « quelques semaines » après enquête. Entre-temps, ses 10 000 dollars avaient disparu.**

Les Kearns attaquent Robinhood et le Massachusetts aussi

Pour les parents d'Alex, la situation est claire. Si la plateforme avait été en mesure de répondre à leur fils, celui-ci ne se serait pas donné la mort, voilà tout ! **Les Kearns attaquent donc Robinhood pour des faits très graves de négligence.**

De son côté, le Massachusetts dénonce les pratiques de Robinhood et ses incitations notamment basées sur le jeu qui poussent de très jeunes investisseurs non expérimentés et non qualifiés à passer des opérations presque sans limite.

Le régulateur de Boston frappe les esprits en citant l'exemple de cet utilisateur sans expérience aux 12 748 opérations passées en six mois avec une moyenne de 92 transactions par jour ! Pour cette autorité fédérale, l'objectif est de protéger les quelque 490 000 clients de sa juridiction au 1,6 milliard de dollars d'épargne confiés à Robinhood. Le signal est puissant : l'État amende sa réglementation pour renforcer la protection des investisseurs face aux courtiers en ligne et veut renforcer son pouvoir d'audit.

La conclusion est que la réputation de Robinhood est aujourd'hui gravement entachée

Entre les Kearns et le Massachusetts, il y a aussi les 43 572 membres organisés en communauté sur Reddit, le site web communautaire américain d'actualités sociales, sous le nom de ClassActionRobinHood. **Au final, ce sont peut-être les class actions et les adeptes du « F*** You Robinhood » qui fleurissent sur les réseaux qui feront le plus de mal à la start-up.** Se cachent peut-être parmi eux de prochains activistes vendeurs à découvert qui parieront sur la chute de l'action du courtier en dénonçant le pire de la Fintech !

Mais d'ici là, l'écosystème des fintech répondra-t-il aux extraordinaires manquements de la plateforme Robinhood en s'engageant résolument **dans le sens d'une protection renforcée de ses utilisateurs ?**

Les fintech, qui inscriront ce devoir non négociable de protection au cœur de leur raison d'être, échapperont au cimetière des licornes. Les autres, à savoir les moins regardantes, les moins éthiques ou les moins responsables, y termineront en nombre. ■

Romain Liquard

Romain.liquard@credit-agricole-sa.fr

Consultez nos dernières parutions en accès libre sur Internet :

Date	Titre	Thème
27/05/2021	<u>Mexique – Un survol pré-électoral</u>	Amérique latine
26/05/2021	<u>Chine – La démographie comme enjeu de puissance</u>	Emergents
25/05/2021	<u>Emergents – La hausse des réserves : trompe-l'œil statistique ou signe d'une crise atypique ?</u>	Emergents
25/05/2021	<u>Les algues, pour un avenir plus vert !</u>	Sectoriel
21/05/2021	<u>Monde – L'actualité de la semaine</u>	Monde
20/05/2021	<u>Les métaux pour batteries sous tension</u>	Métaux
20/05/2021	<u>Afrique du Sud – De bonnes nouvelles dans un horizon de contraintes insurmontables ?</u>	Emergents
19/05/2021	<u>Hong Kong – Comment gérer une reprise "en K" ?</u>	Asie
19/05/2021	<u>Royaume-Uni – Après un T1 pas trop mauvais, la reprise s'annonce forte</u>	Royaume-Uni
18/05/2021	<u>Royaume-Uni – La BoE a confirmé son positionnement relativement hawkish en mai</u>	Royaume-Uni
18/05/2021	<u>Inflation et prix d'actifs</u>	France
11/05/2021	<u>L'inflation et tendance de long terme</u>	Monde
10/05/2021	<u>France – Programme de stabilité 2021-2027 : ratio de dette publique stabilisé à un haut niveau</u>	France
07/05/2021	<u>Monde – L'actualité de la semaine</u>	Monde
06/05/2021	<u>L'inflation en zone euro : cible de la BCE</u>	UE
05/05/2021	<u>Moyen-Orient & Afrique du Nord – Entre déflation et hyperinflation, une région très contrastée</u>	MENA
04/05/2021	<u>Inde – Le déferlement d'une nouvelle vague de contaminations plonge le pays dans l'incertitude</u>	Inde
04/05/2001	<u>L'inflation en zone euro : boucle prix-salaire</u>	UE
04/05/2001	<u>Royaume-Uni – Élections à venir en Écosse : test sur la question de l'indépendance</u>	Royaume-Uni
03/05/2021	<u>États-Unis – La croissance accélère au premier trimestre, tirée par la consommation privée</u>	Etats-Unis

Crédit Agricole S.A. — Études Économiques Groupe

12 place des Etats-Unis – 92127 Montrouge Cedex

Directeur de la Publication et rédacteur en chef : Isabelle Job-Bazille

Documentation : Dominique Petit - **Statistiques :** Robin Mourier

Contact: publication.eco@credit-agricole-sa.fr

Consultez et abonnez-vous gratuitement à nos publications sur :

Internet : <https://etudes-economiques.credit-agricole.com>

iPad : application **Etudes ECO** disponible sur l'App store

Android : application **Etudes ECO** disponible sur Google Play

Cette publication reflète l'opinion de Crédit Agricole S.A. à la date de sa publication, sauf mention contraire (contributeurs extérieurs). Cette opinion est susceptible d'être modifiée à tout moment sans notification. Elle est réalisée à titre purement informatif. Ni l'information contenue, ni les analyses qui y sont exprimées ne constituent en aucune façon une offre de vente ou une sollicitation commerciale et ne sauraient engager la responsabilité du Crédit Agricole S.A. ou de l'une de ses filiales ou d'une Caisse Régionale. Crédit Agricole S.A. ne garantit ni l'exactitude, ni l'exhaustivité de ces opinions comme des sources d'informations à partir desquelles elles ont été obtenues, bien que ces sources d'informations soient réputées fiables. Ni Crédit Agricole S.A., ni une de ses filiales ou une Caisse Régionale, ne sauraient donc engager sa responsabilité au titre de la divulgation ou de l'utilisation des informations contenues dans cette publication.