

Perspectives

N°26/038 – 11 février 2026

Fintech – Revolut, la néobanque dans la rue !

- En quelques mois seulement, d'août 2025 à janvier 2026, Revolut a installé pas moins de 55 distributeurs automatiques de billets à Madrid et Barcelone.**
- Ce déploiement intensif, qui s'est accéléré à partir d'octobre 2025, marque la fin de l'innocence pour la néobanque. Il est de fait un laboratoire fascinant à observer.**
- En descendant dans l'arène physique de l'industrie bancaire, Revolut se confronte désormais à la dure réalité du monde réel.**
- En effet, les avis Google de ses premiers utilisateurs ne sont pas toujours très tendres avec la néobanque et ses ATM.**

C'est une petite révolution silencieuse qui se joue actuellement dans les rues de Barcelone et les souterrains de Madrid.

Revolut, la néobanque britannique aux 70 millions de clients sur smartphone, a bâti son empire sur la promesse d'une finance sans couture. Mais voilà que l'entreprise plante désormais ses drapeaux dans le bitume ! En quelques mois seulement, d'août 2025 à janvier 2026, 55 distributeurs automatiques de billets (ATM¹) à l'effigie de la marque ont surgi dans la péninsule ibérique.

Nous avons analysé en détail leur implantation, et décortiqué les retours de leurs premiers utilisateurs confrontés à cette nouvelle réalité physique. Notre enquête² recense précisément 37 distributeurs à Barcelone et 18 à Madrid. Le choix de ces deux villes n'est pas neutre : densité piétonne, tourisme, mobilité quotidienne, concentration d'enseignes, présence d'étudiants et de jeunes actifs. Bref, des profils qui collent à la sociologie cœur de Revolut.

L'ATM des vitrines

Intégré à la vitrine d'un café cosy et chaleureux, un imposant écran lumineux d'une élégante verticalité brise la nuit. Ce n'est ni publicité ni une installation artistique, mais bien un distributeur de billets de marque Revolut qui vient de s'installer dans un quartier résidentiel branché de l'est de Barcelone.



Pour la génération Z, cible historique de la fintech, l'objet a quelque chose de fascinant et d'anachronique en même temps. Pour la néobanque de Canary Wharf, c'est la preuve qu'elle existe aussi désormais en dehors des smartphones,

¹ Dans ce document, les termes ATM, distributeur de billets, distributeur, distributeur automatique, cash machine, machine,

terminal et DAB seront employés indifféremment pour désigner un distributeur automatique de billets.

² A la date du 9 février 2026.

ici à quelques centaines de mètres de la plage de Bogatell.

Mais le signal le plus parlant de ce déploiement expérimental de cash machine n'est pas seulement à retrouver dans le « où » mais surtout dans le « comment ».

La majorité des ATM de la néobanque britannique est en effet littéralement intégrée aux vitrines en verre de commerçants existants. Ce choix stratégique est emblématique dans la mesure où il fabrique une nouvelle atmosphère au point que l'esthétique des distributeurs est saluée par les passants et leurs utilisateurs : « Beau, élégant », « Design époustouflant ».

À Barcelone, les ATM sont majoritairement intégrés en vitrine (25) avec une présence notable d'ATM stand-alone³ (9). À Madrid, la répartition est nettement plus équilibrée entre ATM stand-alone (8) et vitrine (8). L'ATM seul en façade⁴ reste limité en nombre (3 au total⁵). Une différence entre les deux villes qui tient à des logiques urbaines singulières. Barcelone est davantage une ville de flux piéton et de petits commerces continus. Madrid est la capitale des grands volumes.

Type d'intégration	Barcelone	Madrid	Total
Vitrine	25	8	33
Stand-alone	9	8	17
Façade	1	2	3
Total	35	18	53

Sources : Études Économiques Groupe Crédit Agricole, Google Maps.

Note : nous n'avons pas pu constater l'intégration, dans le paysage urbain, de deux ATM pourtant présents.

La fin de la neutralité

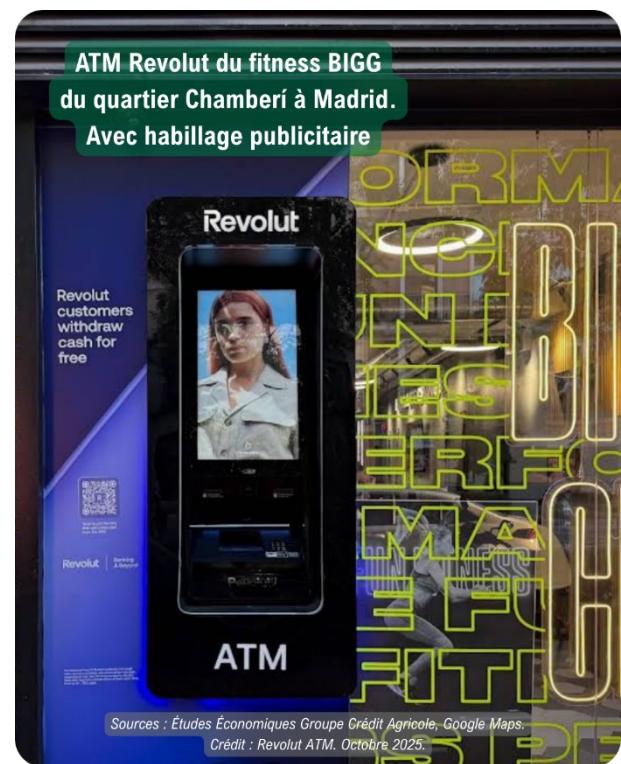
Cette vitrine, comme dispositif hôte de l'ATM, n'apparaît jamais neutre.

L'ATM peut être intégré à une baie vitrée en jouant sur la transparence de façon à laisser deviner l'intérieur du commerce. Dans ce cas, le distributeur automatique n'est pas simplement un objet ajouté, il redessine surtout la façade d'une enseigne qui cohabite alors avec un marqueur bancaire fort.

A contrario, l'ATM peut être greffé à la vitrine de l'enseigne avec habillage. De fait, l'intérieur disparaît alors au profit de la machine de marque Revolut. Le commerce hôte devient un support de la néobanque sans en être évidemment son agence.

³ En stand-alone, la machine est posée dans un lieu intérieur, plus rarement extérieur (centre commercial, métro) comme un distributeur autonome.

⁴ En façade, la machine est intégrée dans un support non vitré (sauf erreur d'analyse des images repérées). C'est, visuellement, la forme



Pour une génération sensible à l'expérience visuelle, retirer de l'argent sur une machine Revolut peut paraître valorisant. Mais si Revolut veut la visibilité dans l'espace public, celle-ci peut aussi produire des externalités négatives.

C'est cette image contrastée qui émerge de l'analyse des avis des utilisateurs récoltés sur Google. Celle d'une stratégie hybride, oscillant entre le coup marketing de génie et les difficultés du passage du logiciel au matériel.

La géographie de la coolitude

L'analyse de l'inventaire des implantations à Barcelone et Madrid révèle une rupture nette avec les logiques bancaires traditionnelles. Avec ses ATM, Revolut opte clairement pour une stratégie d'incrustation *lifestyle*.

Sur notre échantillon documenté des terminaux déployés entre 2025 et début 2026, une proportion frappante des machines n'est pas installée dans des lieux dédiés, neutres ou sans saveur. Au contraire, ces terminaux se fondent dans des commerces de proximité à forte identité culturelle.

la plus proche d'un distributeur classique, mais avec une signature de marque.

⁵ Pour les villes de Madrid et Barcelone réunies. D'après les photos que nous avons pu observer et décrypter.

Type de commerce	Nombre d'ATM	Enseigne
Restauration	11	Juice Dudes, Mono Cafe, SandwiChez
Centre commercial	9	Intu Xanadù, La Vaguada, L'Illa Diagonal, Maremagnum, Westfield
Retail	8	American Socks, Camisetas&Co, Daniel Chong, Seoul Store, Teefactory.es
Sport	8	BIGG, Bloc District, Wezone, Yoga One
Barbier / Tatouage / Piercing	4	Skull Barber Shop, Family Art Tattoo
Discothèque / Concert	2	Opium Restaurant, Taberna La Carmela
Agence immobilière	1	Toll Wohnen
Coliving	1	ColivINN
Librairie	1	Generacion X
Services	1	Printshop

Sources : Études Économiques Groupe Crédit Agricole, Google Maps.

Note : Hors ATM stand-alone situés dans les transports.

À Barcelone, la chaîne de coffee shop, SandwiChez, héberge à elle seule une flotte significative de 9 machines correspondant à 16% des ATM déployés. Cette hyperproximité avec ce lieu de restauration n'est pas un hasard. Elle vise le cœur de cible de la néobanque : le jeune actif urbain, le freelance, l'étudiant international, le touriste. Si celui-ci déserte les agences bancaires, il fréquente assidûment ces tiers-lieux aussi pour y travailler.

En plaçant son ATM sur le chemin de son café ou de son déjeuner, Revolut tente de réduire la friction transactionnelle du paiement à zéro. L'argent est là, disponible, dans toutes ses formes. À portée de main, il est fourni par Revolut !

Le cash entre deux coupes

L'implantation de DAB chez les barbiers du Skull Barber Shop des rues Rocafort et Còrsega est plus audacieuse encore. Elle est révélatrice d'une volonté de fusionner avec la *street culture*. Revolut s'installe dans des espaces masculins, jeunes, soignés, où l'esthétique compte autant que le service. L'ATM n'est plus un utilitaire urbain, il devient un accessoire de décor, au même titre que le fauteuil en cuir vintage ou les LED au halo mauve bleuté qui enveloppent la façade de l'enseigne.



Sources : Études Économiques Groupe Crédit Agricole, Google Maps.
Crédit : Kazaf Y. Janvier 2025.

Avec ces choix d'emplacements, qui incluent également des salles de sport, des boutiques de mode, comme Camisetas&Co ou Daniel Chong, se dessine une carte de la coolitude où la ville se raconte en *lifestyle*, plus qu'en flux financiers.

L'implantation au sein de la salle de concert Taberna La Carmela à Madrid ou de la discothèque Opium sur le front de mer animé de Barcelone confirme cette approche. Dans cette géographie de la coolitude, il faut être présent là où le cash est encore nécessaire pour la vie nocturne. L'objectif est bien entendu de capter le noceur ou le touriste au moment précis de son besoin de liquidité récréative.

L'accessibilité contrariée

Si le marketing dicte l'emplacement, la réalité du terrain dicte aussi l'usage.

Et c'est ici que le modèle encore expérimental de Revolut se grippe. Notre enquête révèle un taux non négligeable de problèmes d'accessibilité qui contredisent la promesse sans couture ou friction de l'une des applications bancaires les plus utilisées et appréciées des Espagnols.

Le cas le plus emblématique de cette accessibilité contrariée est l'implantation dans les réseaux de transport souterrains, notamment les réseaux FGC⁶ à Barcelone et le métro de Madrid. Sur le papier, l'idée est brillante. Il s'agit de capter les flux massifs

⁶ FGC pour Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

de voyageurs. Dans les faits, l'histoire raconte autre chose.

À la station Plaça de Catalunya ou à la station Provença, la confusion règne dans le métro de Barcelone. Bien que l'application indique des distributeurs à ces endroits, sur place, les utilisateurs trouvent des terminaux situés après les portiques d'entrée comme le souligne cruellement un usager en janvier 2026 : « C'est très mal conçu [...] si vous n'avez pas de billet de train ou de métro, vous ne pouvez pas y accéder. »



Cette configuration crée une situation absurde où l'accès à son propre argent est conditionné au paiement d'un titre de transport. À Madrid, Plaza de España, même constat : « Il faut prendre le métro pour l'utiliser [...] C'est un emplacement vraiment mal pensé ». Pour une banque qui a fait de la suppression des frais cachés son cheval de bataille, imposer de fait un « droit d'entrée »⁷ pour accéder au cash est une ironie mordante.

L'autre friction majeure réside dans la fiabilité de la cartographie. Pour une néobanque, l'application est la seule vérité. Quand l'app dit « il y a un ATM ici », l'utilisateur s'y fie aveuglément. Mais, dans le monde réel, même un point GPS précis peut s'avérer complexe.

Plusieurs utilisateurs rapportent ainsi avoir erré à la recherche de distributeurs introuvables au moment de leur passage, peut-être aussi parce qu'ils étaient

géolocalisés avant d'être définitivement installés ou opérationnels.

À Barcelone, le temps d'un passage chez Bloc District ou au SandwiChez de Gran Via, des utilisateurs rapportent ne trouver aucune machine ou faire face à des établissements fermés. « N'existe pas », tranche un utilisateur en avril 2025. Ces erreurs et difficultés de géolocalisation sont-elles tolérables pour une institution financière valorisée 75 milliards de dollars⁸ ? En tous les cas, la question mérite d'être posée car chaque déplacement inutile d'un utilisateur est une promesse de marque brisée.

Le mur du réel

Passer du code informatique à la gestion de matériel lourd est un saut périlleux que Revolut pourrait bien avoir sous-estimé. Les données de terrain remontées par ses utilisateurs espagnols brossent le portrait d'une infrastructure certes jeune mais déjà en souffrance.

Là où un bug d'application se résout par simple mise à jour, un bug d'ATM laisse l'utilisateur véritablement démunis. À la station FGC Provença, un nœud de transport vital, les témoignages sont accablants. « Presque toujours hors service ». « Écran noir », « Impossible de retirer ». Pour une banque qui a fait de la disponibilité 24/7 son mantra, voir ses machines hors service, même le temps de quelques heures, est une très mauvaise publicité.

Catégorie des avis reçus	Nombre	En %
Avis positif	23	29%
Dysfonctionnement technique	21	27%
Problème d'accessibilité / Emplacement	18	23%
Absence de fonctionnalités	8	10%
Problèmes Frais / Tarification	4	5%
Argent non délivré / Échec transaction	3	4%
Sécurité / confidentialité	2	3%
Total	79	100%

Sources : Études Économiques Groupe Crédit Agricole, Google Maps.

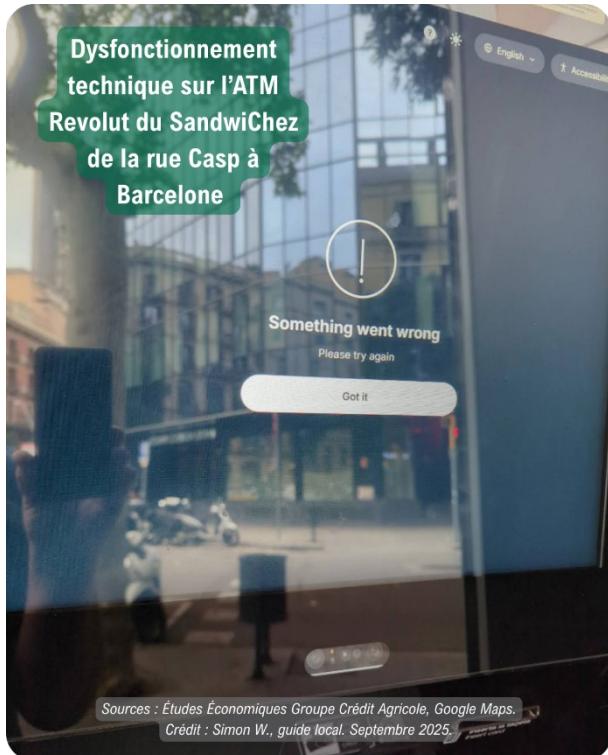
Note : avis recueillis sur un total de 35 ATM.

Au centre commercial La Maquinista à Barcelone, le contraste est également saisissant. Un utilisateur raconte sa première tentative de retrait physique : « Ni le sans contact ni le lecteur de carte n'ont fonctionné. J'ai essayé plusieurs fois, toujours un message d'erreur ». Ici, ce n'est pas seulement la machine qui échoue, mais le rituel de passage du virtuel au réel. L'expérience utilisateur, si soignée sur l'écran de son portable Apple ou Samsung, se fracasse sur la réalité d'une machine défaillante.

⁷ Ici le prix du ticket de métro.

⁸ À la date du 24/11/2025.

Le cas de l'utilisateur bloqué à la station Provença est révélateur : « Le scan n'a pas fonctionné et la carte virtuelle est également inutilisable ». Ici, Revolut se heurte à la rigidité du matériel. Une mise à jour logicielle ne répare pas un lecteur ou un capteur défaillant. La dépendance au hardware réintroduit une vulnérabilité que le modèle 100% mobile avait réussi à éliminer.



Les retours pointent également des défauts de conception élémentaires, trahissant une méconnaissance des contraintes de l'espace public.

Un utilisateur du terminal SandwiChez du Passeig de Sant Joan note avec amertume : « Le distributeur n'a pas d'éclairage pour le clavier la nuit, il faut plisser les yeux. Cet immense écran LED est inutile ». Avec son écran géant très visible, Revolut semble avoir privilégié l'esthétique et le marketing au détriment ici de la praticité d'un clavier. Les photos des ATM prises *in situ* semblent aussi montrer de sérieux problèmes de reflet.



Un désert de solitude

L'aspect le plus critique révélé par notre enquête concerne la gestion des incidents. Que se passe-t-il quand la machine « mange » l'argent ou la carte ?

Dans une banque traditionnelle, on entre dans l'agence. On va physiquement au guichet pour « parler ». Avec Revolut, on entre dans le labyrinthe d'un support *in-app*. L'analyse sémantique des réponses apportées par Revolut aux avis négatifs sur Google montre une industrialisation de ce phénomène.

Face à des situations d'urgence, de type argent débité mais non distribué, carte avalée, la réponse est invariablement la même : une invitation à rejoindre le chat de l'application, ses réseaux sociaux ou encore prendre contact par email.

Prenez le cas de cet utilisateur au SandwiChez dont l'argent a été « avalé » lors d'un retrait en novembre 2025 : « Maintenant, je dois attendre un mois pour savoir si le commerçant va me le rendre [...] Les employés du café s'en fichent complètement et n'ont aucune information ». Ce témoignage illustre la rupture de responsabilité et aussi de la confiance.

Ou encore celui-ci à l'ATM de la rue Casanova : « le distributeur a buggé, je n'ai jamais reçu l'argent, mais il a été débité ». Face à cette urgence tangible, la réponse de Revolut est un copier-coller algorithmique : « Nous sommes désolés [...] si vous avez besoin d'aide, n'hésitez pas à nous contacter via le chat de l'application ».

Dès lors, pour ces deux utilisateurs, le contraste est certainement frappant : l'hyper-réactivité promise par la fintech en ligne se fissure sur les longs délais de résolution des litiges d'automates (souvent plus de 15 jours pour les réconciliations comptables⁹).

Catégorie de réponse	Nombre	En %
Réponse standardisée	22	39%
Sans réponse	20	36%
Réponse informative	9	16%
Réponse corrective	5	9%
Total	56	100%

Sources : Études Économiques Groupe Crédit Agricole, Google Maps.

Note : réponses de Revolut recueillies sur un total de 28 ATM ; avis positifs exclus.

C'est la faille du modèle partenarial sur lequel Revolut a fondé sa stratégie. Le commerçant hôte n'est pas un banquier. Il n'a ni la compétence, ni la responsabilité, ni les clés pour ouvrir la machine visuellement. Quand un problème survient donc dans la rue, la solution est renvoyée dans le monde virtuel et cela génère une frustration palpable dans les avis des clients de Revolut.

Dommage, car la présence physique de la marque via son ATM crée naturellement une attente de présence physique pour les sujets les plus critiques. Une attente qui ne peut pas être aujourd'hui honorée. Le client de Revolut se retrouve donc seul, physiquement, devant une machine muette, avec pour seul interlocuteur une IA ou un agent loin de lui. Une situation qui frôle l'abandon.

Une néobanque à sens unique

Les verbatims des utilisateurs sont sans appel : l'absence de fonction de dépôt d'espèces est perçue comme une lacune majeure, voire incompréhensible pour des machines en apparence si modernes.

« Je ne comprends pas pourquoi Revolut n'investit pas dans un appareil capable de faire bien plus, comme des dépôts d'espèces », s'interroge un client au centre commercial La Vaguada. Une critique qui revient en boucle dans les fichiers analysés. « Je ne comprends pas pourquoi on ne peut pas déposer d'argent », s'interroge un client à Madrid. « Distributeurs inutiles », renchérit un autre.

La réponse standardisée de Revolut à ces demandes de fonctionnalités avancées¹⁰ sonne

comme un aveu de faiblesse technologique face aux « caixiers » polyvalents des banques historiques.

Cette limitation technique, qui réduit son ATM à une fonction unidirectionnelle de simple distributeur de cash, en dit long sur la stratégie de Revolut. Ne pouvant proposer de guichet automatique bancaire, la fintech reste factuellement cantonnée, dans l'esprit de nombreux utilisateurs qui découvrent cette nouvelle offre, au rôle de banque secondaire, de « carte de voyage » ou de compte de dépenses.



Une situation qui devra tôt ou tard évoluer si la néobanque veut réaliser son objectif de devenir l'établissement principal de ses clients¹¹. Une banque principale est une banque où l'on peut apporter son argent, pas seulement le retirer, comme ses clients semblent vouloir lui rappeler ! Tant que les ATM de Revolut seront des robinets à sens unique, ils ne seront que des accessoires de distribution, pas des ancrages bancaires complets.

Une exposition fragile

Enfin, notre enquête soulève des questions inquiétantes sur la sécurité physique des installations. Contrairement aux sas sécurisés des banques traditionnelles, verrouillés la nuit et sous

⁹ D'après les retours de la néobanque en réponse aux avis Google.

¹⁰ « Pour le moment, nos distributeurs automatiques ne prennent en charge que les retraits d'espèces et le retrait gratuit par carte. Nous

travaillons sans relâche pour vous proposer de nouvelles fonctionnalités utiles, alors restez connectés ! »

¹¹ Notamment les micro-entrepreneurs ou les travailleurs payés en espèces, nombreux dans l'économie de service espagnole.

vidéosurveillance dédiée, les ATM de Revolut apparaissent particulièrement exposés¹².

L'ATM situé Ronda de Sant Antoni à Barcelone, est par exemple décrit en novembre 2025 par un utilisateur comme ayant un « emplacement très exposé » et « des conditions idéales pour se faire voler ». Au centre commercial La Vaguada à Madrid, un utilisateur s'indigne de l'absence de confidentialité : « Où est passée la notion de confidentialité dans un distributeur automatique. N'importe qui autour de vous peut consulter le solde de votre compte ».



En voulant à ce point exposer sa machine, Revolut sacrifie une certaine tranquillité d'usage sur l'autel du marketing visuel. Pour le jeune client qui retire 20 euros pour sa soirée, le risque est certainement faible ... quoique. Pour celui qui voudrait retirer des sommes plus importantes, l'environnement ouvert et passant d'une rue touristique avec un écran géant si peu discret pourrait agir comme un repoussoir.

L'adolescence industrielle

Ce que nos données de terrain révèlent est donc le choc culturel d'un géant de l'argent mobile aspirant à devenir banque principale et qui découvre les rugosités du monde réel.

Car derrière le marketing rutilant d'une plateforme pensant faire différemment avec notre argent, notre analyse du déploiement de ses premiers ATM décrit une réalité opérationnelle mitigée. Avec 56% de ses distributeurs notés sous les 4 étoiles sur Google, cette réalité est faite de frictions, d'incompréhensions et de paradoxes.

Note Google	Nombre d'ATM	En %
< 3 étoiles	11	31%
≥ 3 et < 4 étoiles	9	25%
≥ 4 et < 5 étoiles	8	22%
5 étoiles	8	22%
Total	36	100%

Sources : Études Économiques Groupe Crédit Agricole, Google Maps.
Note : sur un total de 36 ATM notés par des utilisateurs.

Avec ses 55 ATM propriétaires, désormais installés dans deux grandes villes européennes¹³, il faut reconnaître que Revolut a réussi un véritable tour de force, inédit pour une néobanque européenne.

Si sa stratégie ATM de localisation *lifestyle* est audacieuse et cohérente avec son image de marque, son exécution opérationnelle souffre néanmoins de défauts de jeunesse qui pourraient s'avérer coûteux à terme pour la fintech. Surtout dans un marché européen saturé et en reconfiguration dans certains pays¹⁴.

Pour l'instant, l'ATM de Revolut tient plus du panneau publicitaire interactif que de l'agence bancaire automatisée. Il reste un objet de conquête visuelle qui ne sert que marginalement sa stratégie de « banque principale » au regard des fonctionnalités actuellement disponibles. □

Méthodologie

Notre analyse repose sur une approche structurée, fondée sur l'observation et le traitement de données publiques.

Chaque distributeur automatique de billets de marque Revolut identifié à Madrid et Barcelone a fait l'objet d'un relevé précis : localisation, environnement urbain immédiat, mode d'implantation, accessibilité, photos. Ceci afin de qualifier l'empreinte physique réelle du réseau des ATM de la fintech et d'en comprendre la logique d'intégration dans l'espace public.

Les avis utilisateurs associés à ces implantations ont tous été examinés sur Google de manière systématique. Les verbatims ont été analysés selon une grille homogène : nature du signal, niveau de gravité perçue, récurrence des incidents et typologie des réponses publiques apportées par la néobanque.

¹² Bien que sous surveillance également d'après l'observation de leurs photos.

¹³ A titre de comparaison, on dénombre 37 393 DAB en Espagne (source Statista) et 29 442 DAB en France (source CNMP).

¹⁴ Exemple avec Cash Services, une marque de services qui rassemble l'offre de Services Automates de 4 enseignes bancaires (BNP Paribas, Crédit Mutuel, CIC et SG). Objectif, réduction de coût et retrait gratuit.

Chaque observation mentionnée dans l'article est rattachée à un élément vérifiable. Les constats factuels (localisation, accessibilité, dysfonctionnements déclarés, modalités d'usage) sont clairement distingués des interprétations stratégiques éventuelles.

Le périmètre de notre étude est volontairement circonscrit aux implantations documentées sur Google Maps (également vérifiées sur l'application Revolut elle-même) et aux données publiques disponibles sur Google à la date d'observation.

Notre enquête n'est pas un audit technique, mais une analyse d'infrastructure et d'expérience d'usage à partir de signaux observables.

Notre démarche s'inscrit dans une logique d'Open Source Intelligence (OSINT) : collecte de données ouvertes, recouplement, qualification des signaux et interprétation fondée.

Crédit Agricole S.A. — Direction des Études Économiques

12 place des États-Unis – 92127 Montrouge Cedex

Directeur de la Publication : Isabelle Job-Bazille

Rédacteur en chef : Romain Liquard

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

Consultez les Études Économiques et abonnez-vous gratuitement à nos publications sur :

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

iPad : application **Etudes ECO** disponible sur 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. 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.