

Perspectives

N°26/161 – 21 juillet 2026

Fintech – Revolut, un AIR de mystère

- AIR, la solution d'intelligence artificielle embarquée de Revolut, doit marquer une étape décisive pour la néobanque aux 75 millions d'utilisateurs. Mais derrière la promesse d'un pilotage personnalisé de ses finances par simple dialogue, la réalité apparaît plus nuancée. L'assistant ouvre de nouvelles possibilités, mais il soulève également des questions inédites en matière de fiabilité, de transparence et de maîtrise des données.
- AIR se heurte au défi de l'exhaustivité, ses réponses n'étant pas toujours complètes. L'exemple des transactions Wizz Air est révélateur, l'assistant ne restituant qu'une partie des opérations sans indiquer explicitement que d'autres existent. Face à ce risque d'omission silencieuse, la vigilance humaine demeure indispensable et certaines vérifications doivent encore être effectuées par l'utilisateur directement dans l'historique de son compte.
- AIR redéfinit les contours du secret bancaire. Son utilisation implique que certaines données couvertes par le secret client puissent être partagées avec des partenaires technologiques afin de traiter les demandes formulées. Ce choix, présenté comme le prix de la personnalisation, invite les utilisateurs à prendre conscience de la circulation de leurs informations confidentielles. Or, les différents intermédiaires impliqués dans cette chaîne de traitement demeurent aujourd'hui inconnus.
- AIR repose sur une architecture technologique dont la compréhension reste également partielle. Revolut documente avec précision les capacités de son moteur d'intelligence artificielle PRAGMA, mais les interactions entre ce socle technologique et l'assistant conversationnel AIR restent peu détaillées. Cette transparence incomplète complique la compréhension du cheminement qui conduit à chaque réponse et limite la capacité de l'utilisateur à appréhender le fonctionnement réel du service.
- AIR et PRAGMA transforment profondément la relation client. Les gains d'efficacité sont indéniables et contribuent à réduire fortement les délais de traitement. Mais cette performance accrue s'accompagne d'une évolution plus discrète. La frontière entre l'humain et la machine devient de plus en plus difficile à distinguer. Script automatisé, IA générative ou conseiller assisté par intelligence artificielle, chez Revolut, un client ne sait pas toujours précisément qui lui répond.

« Find all my Wizz Air transactions »

De prime abord, retrouver toutes les opérations effectuées auprès d'une compagnie aérienne ne paraît pas très compliqué. Il suffit de rechercher, dans un compte Revolut, des paiements qui s'y trouvent déjà.

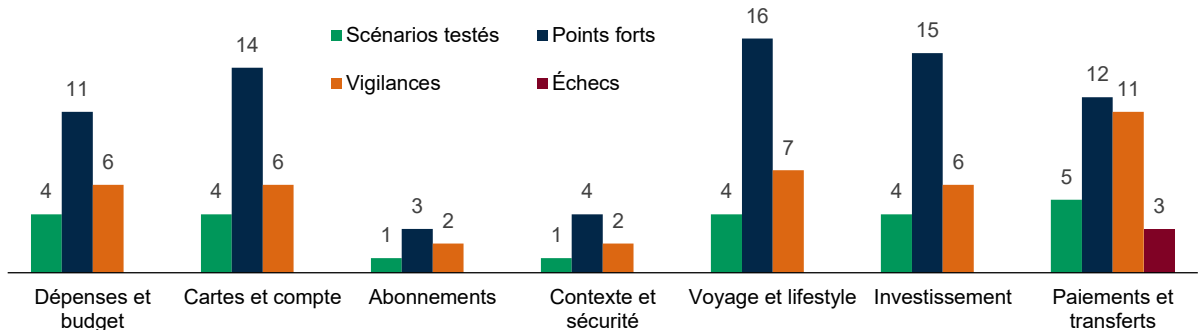
AIR¹, le nouvel assistant d'intelligence artificielle de la néobanque aux 75 millions d'utilisateurs, s'exécute. Une seule transaction liée à Wizz Air apparaît. Pourtant, une recherche classique dans l'historique du compte en fait remonter plusieurs, à des dates différentes. Une seconde question est nécessaire pour que l'assistant révèle enfin les autres résultats.

Ce parcours a été publié par l'agence Craft Innovations, qui dit avoir testé plus de cinquante scénarios du même genre, concluant à un premier bilan convaincant pour AIR. Ce spécialiste de

¹ AI by Revolut.

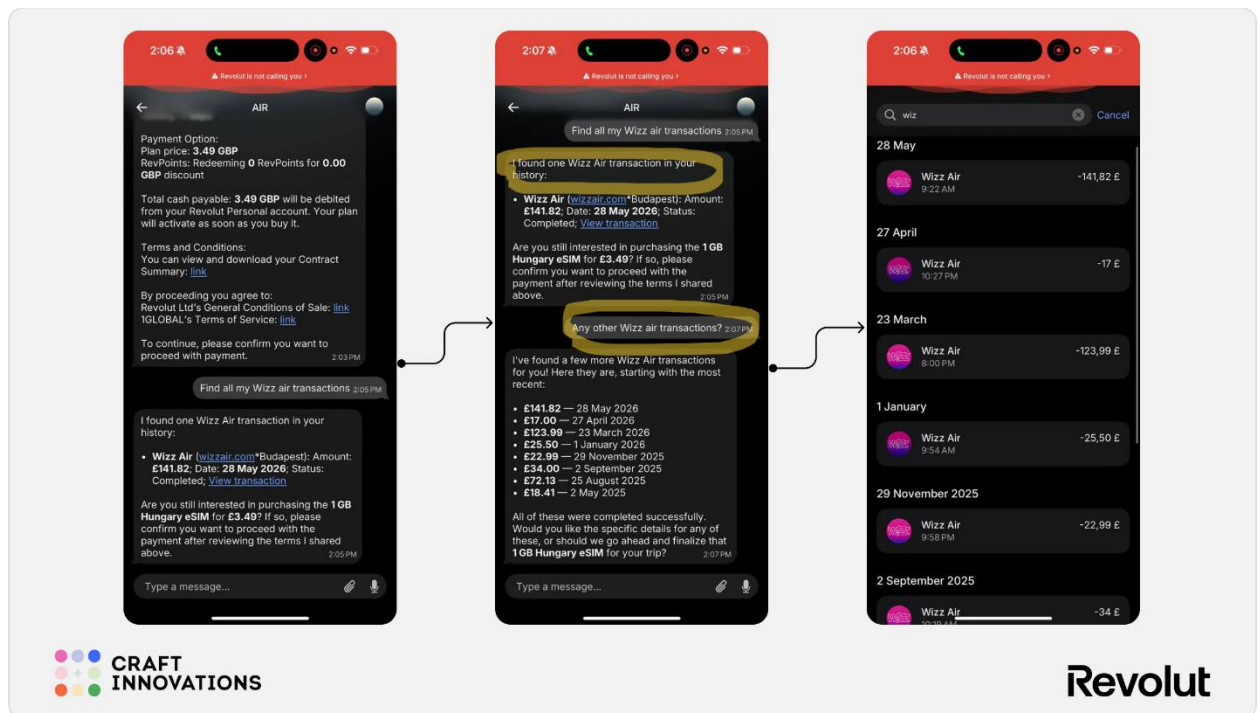
l'expérience client ne divulgue cependant ni la taille exacte de son échantillon, ni les conditions détaillées de chaque essai. Impossible donc de déduire un taux d'erreur de l'intelligence artificielle de Revolut nouvellement disponible depuis avril.

Revolut AIR – Bilan global des scénarios testés par Craft Innovations



Graphique : Etudes Economiques Groupe Crédit Agricole. Source : Craft innovations.

Mais, cette scène met au jour une difficulté plus problématique qu'une réponse manifestement fausse. **Dans ce cas précis, AIR a fourni une réponse plausible, mais largement incomplète, un problème en soi.** Car, pour un utilisateur de Revolut, si une erreur grossière dans ses dépenses se repère probablement facilement, une réponse partielle, elle, peut passer pour exhaustive. **Dès lors, pourquoi douter du retour d'une IA si nous ne savons pas qu'elle doit encore chercher quelque chose.**



Revolut connaît évidemment bien ce risque. Dans ses conditions générales et politique consacrées à ses assistants IA, l'entreprise avertit que leurs réponses peuvent être inexactes ou incomplètes et recommande de vérifier les informations importantes. Chez Revolut, le client est donc invité à utiliser une solution conçue pour lui éviter de fouiller dans l'application, puis à retourner dans l'application elle-même pour contrôler ce que l'outil a trouvé !

Ici, le sujet n'est pas tant de savoir si l'IA a sa place dans une néobanque comme Revolut. Elle l'a déjà de toute manière. Il ne s'agit pas non plus de condamner AIR sur la foi de test isolés, produits de surcroît à son lancement. **La question porte en réalité sur l'entreprise elle-même. Que livre réellement Revolut à ses clients pour comprendre l'assistant intelligent qu'elle installe au cœur de leur compte ?**

De cette question, trois interrogations émergent des documents publics et des premières expériences d'utilisateurs que nous avons collectés et analysés. **Qui peut vraiment utiliser AIR ? Que peut-il réellement faire ? Et qui produit ou contrôle ses réponses ?**

Qui peut vraiment utiliser AIR ?

Un lancement décalé

Revolut parle d'AIR depuis novembre 2024. Sur la scène de son événement *The Revolutionaries*, l'entreprise promet alors un « compagnon financier » capable de s'adapter aux préférences de chacun, d'encourager de meilleures habitudes et de simplifier la gestion quotidienne de son argent. L'annonce côtoie celles de futurs crédits immobiliers en Europe et des premiers distributeurs automatiques de la marque en Espagne². **Le déploiement de cette intelligence artificielle est annoncé pour l'année 2025. En réalité, ce calendrier sera décalé de plus d'un an.**

Le 9 avril 2026, *AI by Revolut* est enfin officiellement lancé au Royaume-Uni. Revolut annonce une « nouvelle ère de l'intelligence financière ». L'assistant doit dépasser le chatbot traditionnel, éviter au client de naviguer dans plusieurs menus et lui donner une vue d'ensemble de son argent.

La page commerciale résume la promesse en deux formules : « *Ask, and AIR makes it happen.* » et « *One chat. Total control.* ». Il suffit donc de demander et AIR s'occupe de tout. Demandes de cartes, d'abonnements, de placements et de voyages, toutes réunies dans un même dialogue pour un contrôle total !

Un déploiement progressif lent et peu lisible

Le lancement du 9 avril est lui-même présenté comme le début d'un déploiement progressif. Dans les documents que nous avons compilés, **Revolut ne précise pas le nombre de clients qui ont effectivement accès à sa solution.** Elle ne précise pas non plus les offres éligibles, ni quand le déploiement britannique doit s'achever.

Sur Reddit, un client britannique de l'offre Standard explique qu'il ne trouve pas AIR alors que le produit figure bien sur le site de la marque. Le compte officiel *RevolutSupport* lui indique deux chemins : balayer l'écran principal vers le bas pour accéder à une boîte de dialogue ou bien ouvrir successivement *Profile*, puis *Chats*, puis *AIR*. **Mais, aucun ne fonctionne sur son compte. D'autres participants décrivent des menus différents ou un déploiement très lent.**

Si ces témoignages peuvent sembler isolés et ne disent pas statistiquement combien de clients sont concernés, ils révèlent néanmoins une chose simple. **Même sur son marché de lancement, la réalité et le succès d'un produit ne se déduisent pas de son annonce et de ses promesses.**

Le contrôle laissé au client semble lui aussi varier. Certains utilisateurs ayant souscrit à un abonnement Ultra voient bien un bouton permettant de désactiver AIR dans les nouvelles fonctionnalités. D'autres ne trouvent pas cette option et disent ouvrir l'assistant par accident en balayant l'écran. Versions différentes de l'application, offres distinctes, tests en cours ? Toutes ces explications sont plausibles, mais aucune n'est aisément lisible pour le client.

AIR existe donc au Royaume-Uni et se déploie plus ou moins facilement depuis avril. Mais de quel AIR parle-t-on ? Celui du communiqué, celui des conditions générales, celui d'un compte Standard, celui d'un client Ultra ou encore celui d'une version particulière de l'application ? **Si la marque Revolut s'affiche unifiée, le produit AIR, lui, conserve des frontières mouvantes.**

Que peut- réellement faire AIR ?

Une cartographie difficile à saisir

Revolut attribue à AIR un champ d'action considérable. Selon le communiqué de lancement, il peut analyser des dépenses, suivre des placements, gérer des abonnements, préparer un budget de voyage, bloquer une carte perdue ou acheter une eSIM. La page commerciale promet, elle, qu'une simple demande suffit pour que AIR « s'en charge ».

² Lire notre publication [« Revolut, la néobanque dans la rue ! »](#) publiée en février 2026.

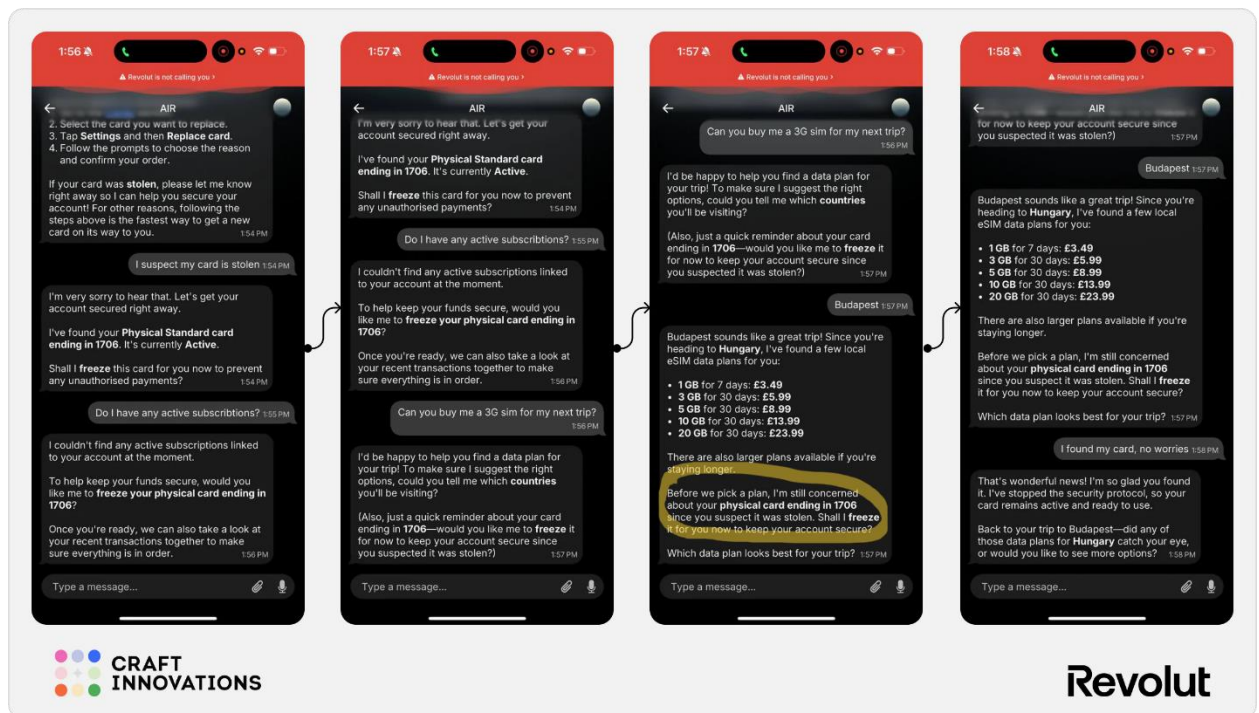
En réalité, la lecture des conditions générales fait apparaître un assistant bien plus encadré. Ces petites lignes, que personne ne lit habituellement, distinguent en effet deux outils. L'outil « Support IA » répond aux questions d'assistance, et le deuxième « Assistant IA Revolut » utilise l'activité du compte pour fournir des informations financières. Le client est prévenu qu'il dialogue avec un service entièrement automatisé, et non avec un support humain.

Ces conditions générales énumèrent aussi les données que l'assistant peut mobiliser³ et tracent plusieurs limites. AIR ne donne pas de conseil financier, fiscal, juridique ou d'investissement. Il n'évalue pas la situation du client au-delà de ce qui apparaît « en l'état » dans Revolut. Il ne peut ni passer, ni modifier, ni annuler un ordre financier. Surtout, il ne doit effectuer aucune action qui déclencherait une transaction.

Ces précisions montrent que Revolut ne cache pas toutes les limites de son intelligence artificielle. Elles font cependant surgir une contradiction dans l'approche. Sur sa page commerciale, AIR semble dire qu'il passe à l'action sur demande. Dans ses conditions générales, il ne déclenche pas de transaction et ses réponses peuvent être incomplètes. Pour comprendre ce que le produit ne fait pas, il faut quitter impérativement sa vitrine marketing.

La frontière reste d'autant plus difficile à suivre que Revolut cite l'achat d'une eSIM parmi les usages possibles. AIR cherche-t-il la meilleure offre, prépare-t-il le parcours puis laisse-t-il le client confirmer le paiement ? Les documents publics consultés ne donnent pas de mode d'emploi permettant de distinguer ce que l'assistant explique, ce qu'il prépare, ce qu'il recommande et ce qu'il exécute.

Les tests de Craft Innovations montrent qu'AIR peut effectivement proposer de geler une carte tout en demandant une confirmation avant cette action sensible. Il se souvient aussi de cette demande si celle-ci n'a pas été résolue. Un côté plutôt rassurant. Mais ce parcours positif ne résout pas la question générale. Le client ne dispose pas d'une cartographie claire des pouvoirs de son assistant.



Une réalité fragmentée

Les premiers utilisateurs rencontrent cette frontière même dans des situations banales. L'un d'eux estime qu'AIR analyse correctement ses dépenses et l'aide à réfléchir à son budget. Il précise cependant que l'assistant ne peut ni paramétrer ce budget, ni agir à sa place dans l'application. Le même utilisateur dit n'avoir jamais eu de problème pour obtenir des réponses simples. Son expérience est à la

³ Dépenses, offre souscrite, adresse enregistrée, portefeuille, historique des transactions ou encore données de marché fournies par des tiers.

fois positive et critique. AIR se révèle utile sans disposer cependant du « contrôle total » suggéré par sa publicité.

Un autre client, abonné à l'offre Ultra, raconte qu'AIR a insisté sur l'existence d'un forfait mobile auquel il ne parvenait malheureusement pas à accéder. Le support de Revolut lui confirmera finalement que ces forfaits étaient encore déployés progressivement au Royaume-Uni, sans calendrier fixe. Si l'option n'apparaissait pas pour lui, c'est qu'elle n'était pas activée pour son compte.

Cette séquence révèle que la solution AIR peut connaître le catalogue de Revolut sans connaître avec certitude ce qui est disponible pour l'utilisateur qui lui parle.

Une entreprise peut certes parfaitement tester plusieurs interfaces, ouvrir un service progressivement et soumettre les actions sensibles à une confirmation. Le problème apparaît lorsque le client ne sait pas dans quelle version du produit il se trouve. Revolut décrit une expérience unifiée de bout en bout tout en distribuant une réalité fragmentée.

Fidèle à sa réputation⁴, la société ne publie pas non plus d'indicateurs propres à AIR. Nous n'avons trouvé ni taux de demandes résolues, ni mesure du caractère « complet » des réponses, ni fréquence des reprises manuelles par des humains, ni taux de confirmation ou d'abandon des actions proposées. L'épisode Wizz Air ne signifie pas forcément qu'AIR fonctionne mal, mais révèle plutôt que le public ne sait pas comment Revolut s'assure et mesure que son IA fonctionne bien.

Qui produit et contrôle les réponses d'AIR ?

L'atmosphère ne se réduit pas à AIR

Et pourtant, Revolut sait se montrer très précise lorsqu'elle parle d'autres outils d'intelligence artificielle.

Le jour même du lancement d'AIR, des chercheurs de Revolut et de NVIDIA publient PRAGMA, une famille de modèles entraînés sur de longues suites d'événements bancaires. PRAGMA ne discute pas avec les clients, mais transforme des historiques de transactions, des usages de produits ou des comportements de navigation afin d'aider à détecter la fraude, évaluer le risque de crédit ou encore améliorer les recommandations.

L'étude de cas de NVIDIA donne le vertige : environ 26 millions de dossiers utilisateurs issus de 111 pays, 40 milliards d'événements bancaires, totalisant 207 milliards de fragments de données⁵ traités sur vingt-huit mois⁶. Revolut et son partenaire y décrivent l'architecture, la puissance de calcul et les gains relatifs obtenus. Ils ne publient pas les performances absolues, jugées commercialement sensibles. Cette réserve peut être légitime, une banque n'ayant pas à révéler tous ses secrets industriels⁷.

PRAGMA montre donc que Revolut est capable de documenter très précisément un système d'intelligence artificielle. Pourtant, la publication ne mentionne ni AIR, ni assistant conversationnel, ni chatbot. Les sources publiques ne permettent pas de savoir si PRAGMA intervient dans AIR, s'il lui fournit certaines informations en arrière-plan ou si les deux systèmes sont entièrement séparés⁸.

Une levée problématique du secret bancaire

À l'inverse, les technologies qui produisent les réponses d'AIR restent peu visibles. Revolut affirme que l'assistant n'accède qu'aux données que le client voit déjà.

Sa notice ajoute que les informations nécessaires peuvent être transmises à des « partenaires technologiques ». Elles peuvent inclure des informations clients qualifiées de « secrets » et l'usage d'AIR vaut, pour ces échanges, renonciation explicite au secret bancaire⁹.

⁴ Lire notre publication « [Revolut, l'obscur clarté](#) » publiée en mai 2025.

⁵ Token en langage IA.

⁶ Pré-entraînement s'étendant de 2023 à 2025.

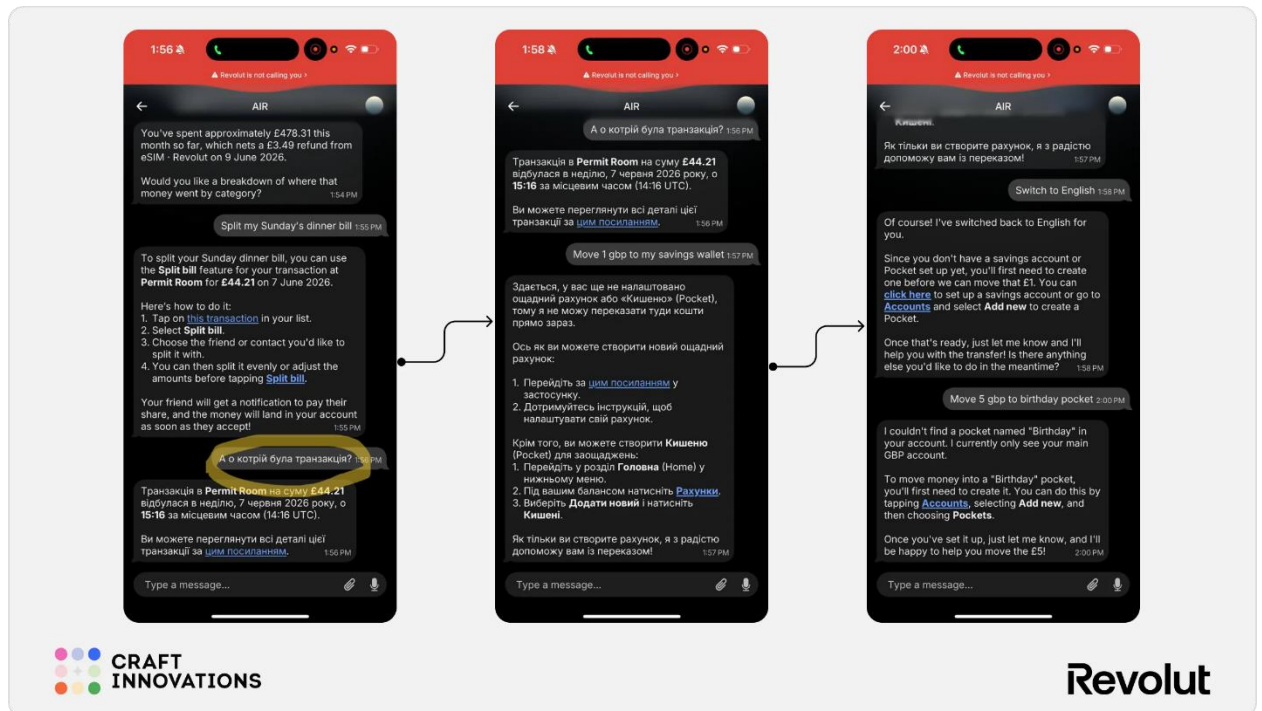
⁷ L'absence de mesures absolues empêche toute comparaison rigoureuse avec d'autres modèles du secteur financier.

⁸ On peut penser que PRAGMA représente le cerveau analytique et silencieux de Revolut en back-end de ses processus, tandis qu'AIR en est l'interface conversationnelle, son front-end. Le premier transforme les données brutes en intelligence comportementale, et l'autre utilise cette intelligence pour interagir avec l'utilisateur.

⁹ CGU du 25 juin 2026 : « Votre utilisation de l'Assistant IA Revolut vaut comme une renonciation explicite au secret bancaire dans le cadre de ces interactions. »

Une question dès lors : **combien d'utilisateurs d'AIR savent véritablement qu'ils ont renoncé à ce secret, socle de confiance entre la banque et son client ?**

En contrepartie, Revolut promet que ses partenaires IA ne conservent pas les données personnelles et ne les utilisent pas pour entraîner des modèles extérieurs. La garantie est forte, mais l'identification de ceux qui doivent l'appliquer l'est beaucoup moins, ce qui délite la confiance. **Lors d'un test de Craft Innovations, une partie de l'échange est passée de manière inattendue à l'ukrainien.** AIR ne s'est pas immédiatement adapté et a conservé cette langue jusqu'à une demande explicite de retour à l'anglais.



Ce comportement peut nourrir le soupçon que l'assistant s'appuie sur une couche conversationnelle multilingue fournie par un tiers. **Cela nous conduit à s'interroger sur le lieu de traitement des données, par exemple en dehors de l'Union européenne.**

Dans les éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas trouvé le nom du fournisseur du modèle conversationnel d'AIR ni une description claire du partage des rôles entre Revolut et ses partenaires¹⁰. **Cette absence est problématique, car elle empêche le client de relier la promesse de confidentialité à la chaîne technique au sein de laquelle il accepte, pour ces échanges, une levée du secret bancaire.**

L'Homme et la machine

Dans son rapport annuel 2025, Revolut attribue à ses outils IA des gains importants. Le délai moyen de résolution des traitements aurait diminué de plus de 40% pour les particuliers et de plus de 50% pour les entreprises. La satisfaction des utilisateurs, mesurée par le NPS¹¹, aurait progressé de près de douze points en un an. Ce sont des résultats substantiels et **l'un des meilleurs arguments de l'entreprise en faveur de son automatisation via l'IA.**

Mais ces chiffres sont globaux. Le rapport ne précise pas quelle proportion des échanges est concernée, comment l'effet de l'IA est isolé, ni quels résultats sont obtenus pour les cas les plus complexes. Revolut rend visible le gain final, beaucoup moins les conditions de sa production.

¹⁰ Revolut révèle l'existence d'une « passerelle LLM » (LLM gateway) permettant d'accéder aux fournisseurs d'IA leaders du marché, en plus de ces propres modèles.

¹¹ NPS pour Net Promoter Score. Indicateur qui mesure, sur la base d'une question de recommandation, dans quelle mesure les clients sont prêts à recommander leur banque à leur entourage.

Sur Reddit, le compte officiel de Revolut décrit un fonctionnement hybride. L'IA traite les questions simples. Les agents humains prennent les dossiers complexes et peuvent eux-mêmes utiliser des outils d'IA pour préparer ou accélérer leurs réponses. Mais, ils demeurent responsables au final des résolutions.

Cette organisation n'a rien d'exceptionnel. **Elle laisse pourtant une interrogation entière pour le client. Lorsqu'il demande un humain, obtient-il une véritable analyse humaine,** la validation d'un texte généré par l'IA ou l'intervention ponctuelle d'un opérateur dans un parcours presque entièrement automatisé et augmenté par une version d'AIR adaptée au support ?

À ce titre, les retours d'expérience rendus publics sur Reddit sont contradictoires. Certains utilisateurs disent obtenir rapidement un conseiller et jugent l'assistant efficace pour les demandes courantes. **D'autres décrivent des réponses répétitives ne sachant plus qui leur parle.** Une formulation mécanique peut venir d'un script, d'une IA ou d'un humain, lui-même enfermé dans une procédure automatisée. **Leur point commun est qu'ils plongent le client dans un océan d'eaux troubles.**

Du contrôle dans le texte

Revolut possède bien une structure de contrôle. Son rapport annuel reconnaît qu'un modèle peut produire une information inexacte, incomplète ou trompeuse. **La néobanque assure se conformer au règlement européen sur l'IA et déclare superviser ses IA par un comité des risques¹².**

En Europe, Revolut Holdings Europe indique avoir créé en février 2025 un **Model and AI Risk Committee**. Les modèles les plus sensibles doivent faire l'objet de validations indépendantes ou de revues annuelles. Les autres sont contrôlés de manière proportionnée à leur risque. Des notes sont attribuées, les problèmes sont examinés et leur correction doit être suivie.

La structure existe donc, mais les documents publics ne disent pas comment AIR y est classé, quels tests lui sont appliqués, quels incidents ont été constatés ou à partir de quel seuil un humain doit reprendre la main. **Si le comité est visible dans sa constitution, le résultat de son contrôle sur le produit qui parle directement aux clients ne l'est pas.**

Une transparence en morceaux

À l'évidence, Revolut ne manque ni de capacités techniques, ni de règles de contrôle, ni de communication. C'est même cette abondance qui rend l'ensemble difficile à lire. L'entreprise publie une promesse commerciale, des conditions générales, une recherche technique, des résultats globaux et une organisation de gouvernance. **Mais, elle laisse au client le soin de reconstituer leurs relations.**

La page commerciale raconte ce qu'AIR doit promettre. Les conditions générales exposent ses limites et les données qu'il peut utiliser. PRAGMA révèle une infrastructure bancaire intelligente sans établir son lien avec AIR. Le rapport annuel décrit des résultats et des comités sans montrer leur application au produit. **Chacun de ces documents éclaire une partie du paysage, mais aucun ne fournit la cartographie de l'ensemble.**

Notre enquête sur AIR permet de conclure que Revolut rend plus facilement visibles les capacités de son intelligence artificielle que les conditions nécessaires pour les apprécier.

Combien de clients ont réellement accès à AIR ? Que peut-il seulement expliquer, que peut-il préparer et que peut-il exécuter ? Qui traite les données nécessaires à sa réponse ? Sous quelles réglementations, dans quelles géographies ? **Pourquoi le secret bancaire sur les données des utilisateurs est-il levé ?** Comment la fiabilité d'AIR est-elle mesurée ? **Sur ces points, le lecteur doit avancer par déductions, quand il le peut.**

Aux yeux du grand public, ces zones d'ombre prendront davantage d'importance au fur et à mesure que AIR se rapprochera de l'action.

¹² La supervision est explicitement confiée à une instance, le *Board Risk & Compliance Committee*, chargé de surveiller l'approche du Groupe face aux risques associés à l'IA.

En octobre 2025, **Revolut a acquis Swifty**, un agent de voyage capable de sélectionner des vols et des hôtels, d'en gérer les paiements et de produire les factures dans une conversation. En janvier 2026, **Revolut Pay est devenu compatible avec le protocole AP2¹³ de Google**, conçu pour faciliter les achats effectués par des agents intelligents.

Dans les annonces publiques, ces services restent distincts d'AIR. Leur éventuelle convergence n'est donc qu'une perspective. Mais elle rapprocherait l'assistant de l'exécution autonome. **Plus AIR pourra agir, moins la transparence pourra se réduire à une promesse d'efficacité accompagnée de simples avertissements.**

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 **Études ECO** disponible sur App store

Android : application **Études 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.

¹³ AP2 est plus précisément un protocole ouvert destiné à sécuriser et standardiser les paiements initiés par des agents dans des environnements de commerce agentique.