



BANQUES NOUVELLE GÉNÉRATION : LES FRANÇAIS SONT-ILS PRÊTS POUR LE TOUT DIGITAL ?

Vague 15



FICHE TECHNIQUE DU SONDAGE

- L'institut CSA a réalisé pour **Orange et Terrafemina** la **15^{ème} vague** d'un baromètre portant sur **les pratiques des Français sur Internet**. Cette vague s'est intéressée plus précisément au **développement des banques en ligne**.
- **1000 personnes âgées de 18 ans et plus** ont été interrogées **en ligne les 29 et 30 janvier 2013**.
- L'échantillon a été constitué **selon la méthode des quotas** appliquée aux variables suivantes : sexe, âge et catégorie socioprofessionnelle après stratification géographique par région de résidence.

Contacts Pôle Opinion – Corporate de CSA

Jérôme Sainte-Marie, Directeur du Pôle / jerome.sainte-marie@csa.eu / 01 44 94 59 10– 11
Nicolas Fert, Chargé d'études sénior / nicolas.fert@csa.eu / 01 44 94 59 62

An aerial photograph of a city, likely Paris, showing a dense urban landscape with numerous buildings and a prominent red-roofed structure in the center. A semi-transparent white rectangular overlay covers the middle of the image, containing a thick black horizontal line above the main title text.

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS (1/3)

Alors que les frais bancaires et la qualité des taux proposés sont aujourd'hui de loin les premiers critères de choix d'une banque, une partie importante des internautes français se dit prête à passer à une gestion 100% en ligne de ses comptes s'il y a réduction des frais à la clé. De nombreuses activités bancaires sont d'ailleurs déjà réalisées en ligne par une majorité des internautes, la consultation de comptes ou les virements bancaires en ligne étant devenus monnaie courante.

Le prix des services et les taux proposés, premiers critères de choix d'une banque ...

Dans un contexte de plus en plus concurrentiel entre banques de réseaux traditionnelles et banques en ligne, il est intéressant d'interroger les internautes français sur ce qui les motive aujourd'hui à choisir une banque plutôt qu'une autre. Les réponses sont assez claires, le prix des services arrivant très largement en tête (44% des répondants le citent en premier, 69% au total) tandis que les taux proposés sur les livrets, placements et crédits se placent en seconde position (17% et 40%). Les autres aspects du service bancaire arrivent eux assez loin derrière : le suivi personnalisé par un conseiller attitré (10% et 22%), l'expérience et la longévité sur le marché (10% et 17%), la capacité à proposer des services et produits adaptés à tous (6% et 16%), le nombre d'agences sur le territoire (6% et 14%) et la capacité à innover (3% et 10%). Les clients focalisent donc leurs exigences sur les prix et taux proposés, les autres aspects du service bancaire étant du coup relégués au second plan, un phénomène d'ailleurs sûrement encouragé par la concurrence croissante entre les banques mettant de plus en plus l'accent sur cet aspect financier.

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS (2/3)

... 44% des clients de banques traditionnelles se disant intéressés par une gestion 100% en ligne si leurs frais bancaires étaient réduits

Cette priorité accordée aux frais bancaires explique qu'une proportion importante des internautes français étant clients de banques de réseaux traditionnelles semblent intéressés par une gestion 100% en ligne de leurs comptes si on leur accordait des frais bancaires moins élevés : 44% se disent ainsi intéressés par cette éventualité dans le cas d'une baisse de ces frais alors que 48% déclarent eux ne pas l'être. On remarque sur ce point que les jeunes (50% des 25-34 ans sont intéressés), les cadres (65%) et les possesseurs de Smartphone (50%) sont plus réceptifs à cette possibilité, à l'inverse des personnes les plus âgées, des ouvriers et des personnes ne possédant pas de Smartphone.

Au rayon des innovations, la relation privilégiée avec son conseiller rendue possible par le numérique (entretiens en ligne, par webcam, possibilité de joindre son conseiller en dehors des horaires d'agences) est bien accueillie par une majorité d'internautes français : 53% estiment que cette innovation est « une bonne idée car cela permet de joindre plus facilement son conseiller » tandis que 30% pensent au contraire que c'est plutôt « une mauvaise idée car rien ne remplace le contact humain direct avec son conseiller ». On constate une réticence un peu plus importante chez les ouvriers (47% de bonne idée contre 35% de mauvaise idée) et les personnes n'ayant pas de Smartphone (42% contre 38%) tandis que les cadres (69% contre 11%) et les possesseurs de Smartphone (60% contre 25%) sont eux très largement convaincus par l'opportunité de cette innovation.

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS (3/3)


Des activités bancaires souvent réalisées en ligne par une majorité des internautes français

Sur dix activités bancaires mesurées dans notre Observatoire, il en ressort que la moitié d'entre elles sont effectuées en ligne au moins de temps en temps par la majorité des internautes français, des taux de pratique non négligeables étant également constatés sur les autres activités. 91% des internautes consultent ainsi leurs comptes sur Internet (dont 84% le faisant même souvent) tandis que 82% d'entre eux réalisent des virements bancaires entre plusieurs de leurs comptes ou livrets d'épargne (dont 63% souvent). 70% utilisent également un service de paiement en ligne sécurisé (dont 40% souvent), 66% réalisent des virements bancaires vers d'autres comptes (dont 37% souvent) et 64% cherchent des informations en ligne sur des produits et services de leur banque (dont 19% souvent).

D'autres comportements moins fréquents semblent tout de même se développer : 49% des internautes français prennent ainsi des rendez-vous en ligne avec un conseiller pour être rappelé plus tard (dont 13% souvent) et 42% localisent une agence ou un distributeur automatique sur Internet (dont 12% souvent). 27% déclarent enfin avoir déjà souscrit à un produit d'épargne ou d'assurance en ligne (dont 6% souvent), 27% également utiliser un comparateur de services bancaires (dont 6% souvent) et 23% avoir fait une demande de prêt (dont 3% souvent).

Le niveau social joue par ailleurs en partie sur ces niveaux de pratique, les ouvriers semblant notamment souvent moins coutumiers de ce type de pratiques que les cadres et professions libérales.

Nicolas FERT, Chargé d'études sénior au Pôle Opinion - Corporate

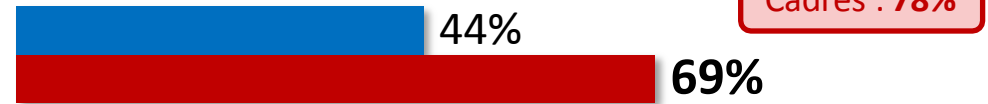
An aerial, high-angle photograph of a bustling city square. The square is paved with light-colored cobblestones and is filled with people walking, some pushing strollers, and others riding bicycles. A tram is visible in the upper center, moving across the square. To the left, a multi-story building with a red-tiled roof and arched windows lines the square. In the lower-left corner, there is an outdoor cafe with several tables and white umbrellas. In the lower-right corner, a fountain with a large, ornate sculpture is partially visible. The overall scene is bright and sunny, with long shadows cast across the pavement.

LES RÉSULTATS

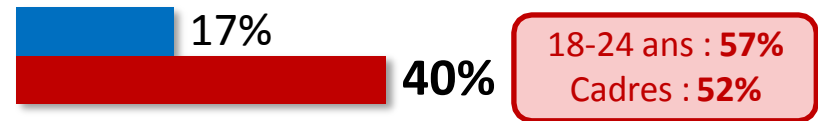
LE PRIX DES SERVICES BANCAIRES EST DE LOIN LE PREMIER CRITÈRE DE CHOIX, DEVANT LES TAUX PROPOSÉS POUR LES LIVRETS, PLACEMENTS ET CRÉDITS

QUESTION : *Si vous deviez changer de banque, quels sont les critères qui vous amèneraient à choisir une banque plutôt qu'une autre ? En premier ? En second ?*

Le prix de ses services (carte bancaire, frais bancaires divers, ...)



Les taux proposés sur les livrets, placements et crédits



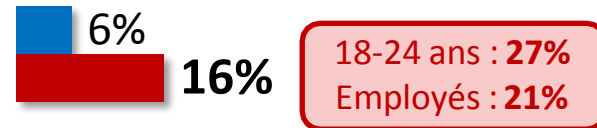
La possibilité d'avoir un suivi personnalisé par un conseiller attiré



Son expérience, sa longévité sur le marché



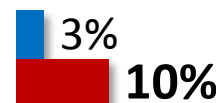
Sa capacité à proposer des services et produits adaptés à tous les types de clients (jeunes, entrepreneurs, familles nombreuses, personnes défavorisées, ...)



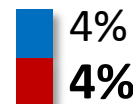
Le nombre d'agences dont elle dispose sur le territoire



Sa capacité à innover (produits bancaires, services en ligne, accompagnement de ses clients, ...)



Aucun de ceux-là

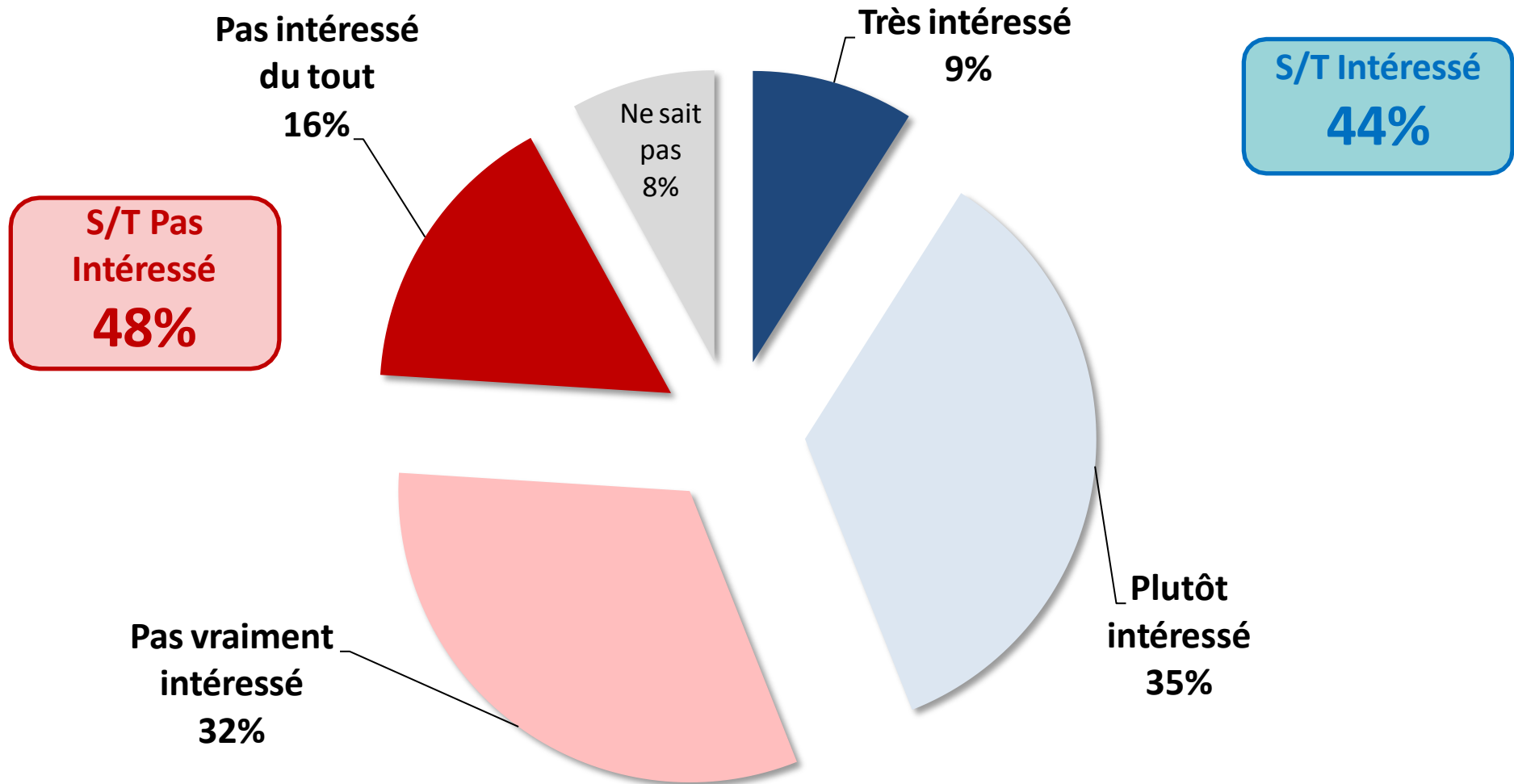


■ En premier ■ Au total

44% DES CLIENTS DE BANQUES TRADITIONNELLES POURRAIENT PASSER À LA GESTION 100% À DISTANCE DE LEURS COMPTES, 48% N'ÉTANT EUX PAS INTÉRESSÉS ...

QUESTION : *Si l'une de vos banques vous proposait une relation 100% à distance pour la gestion de votre compte via des services online ou par téléphone, avec des frais bancaires moins élevés, seriez-vous ... ?*

Question posée uniquement aux clients de banques de réseaux traditionnelles disposant d'agences

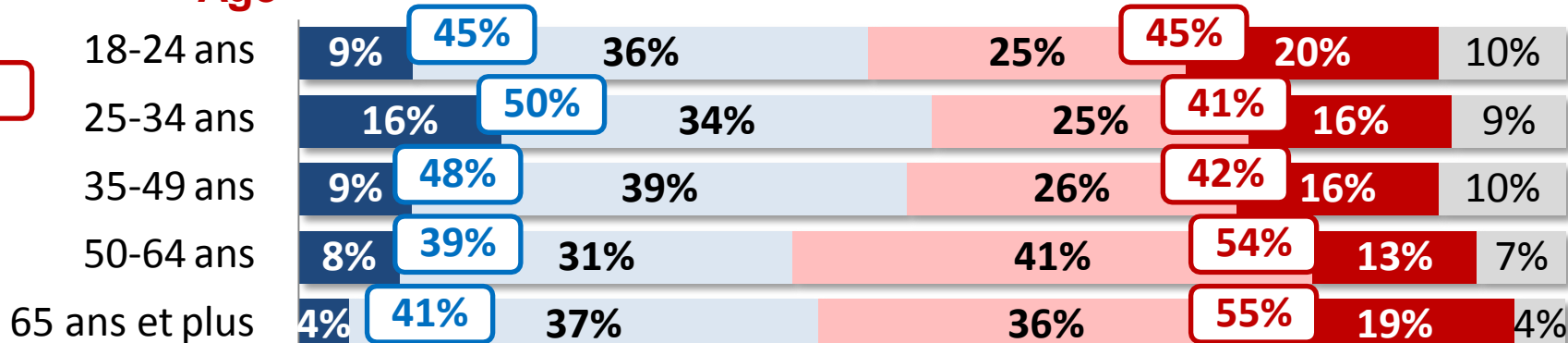


... LES JEUNES, LES CADRES ET LES POSSESSEURS DE SMARTPHONE ÉTANT PLUS RÉCEPTIFS À CETTE IDÉE

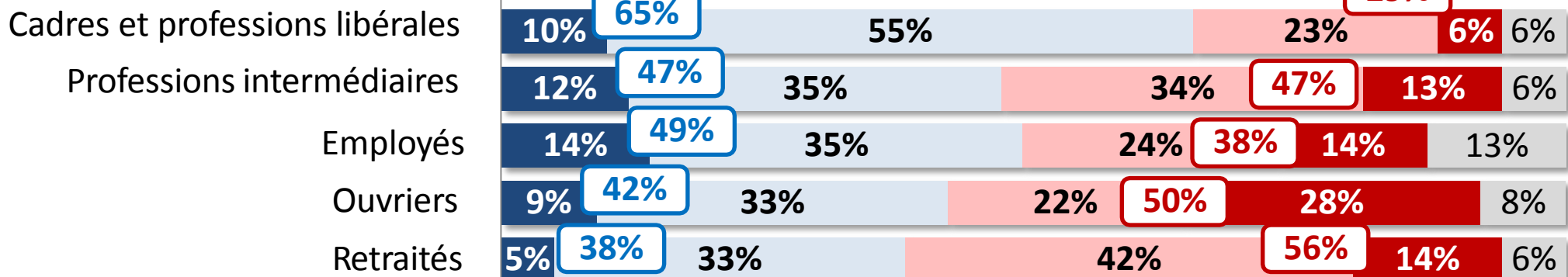
S/T Intéressé

S/T Pas Intéressé

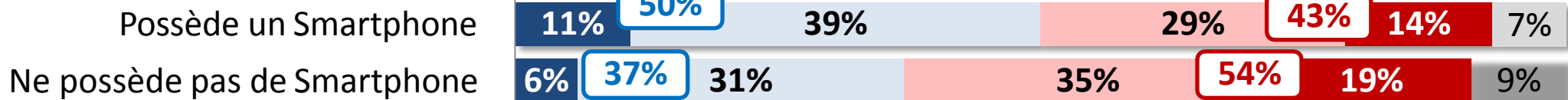
Age



Profession



Possession Smartphone



■ Très intéressé

■ Plutôt intéressé

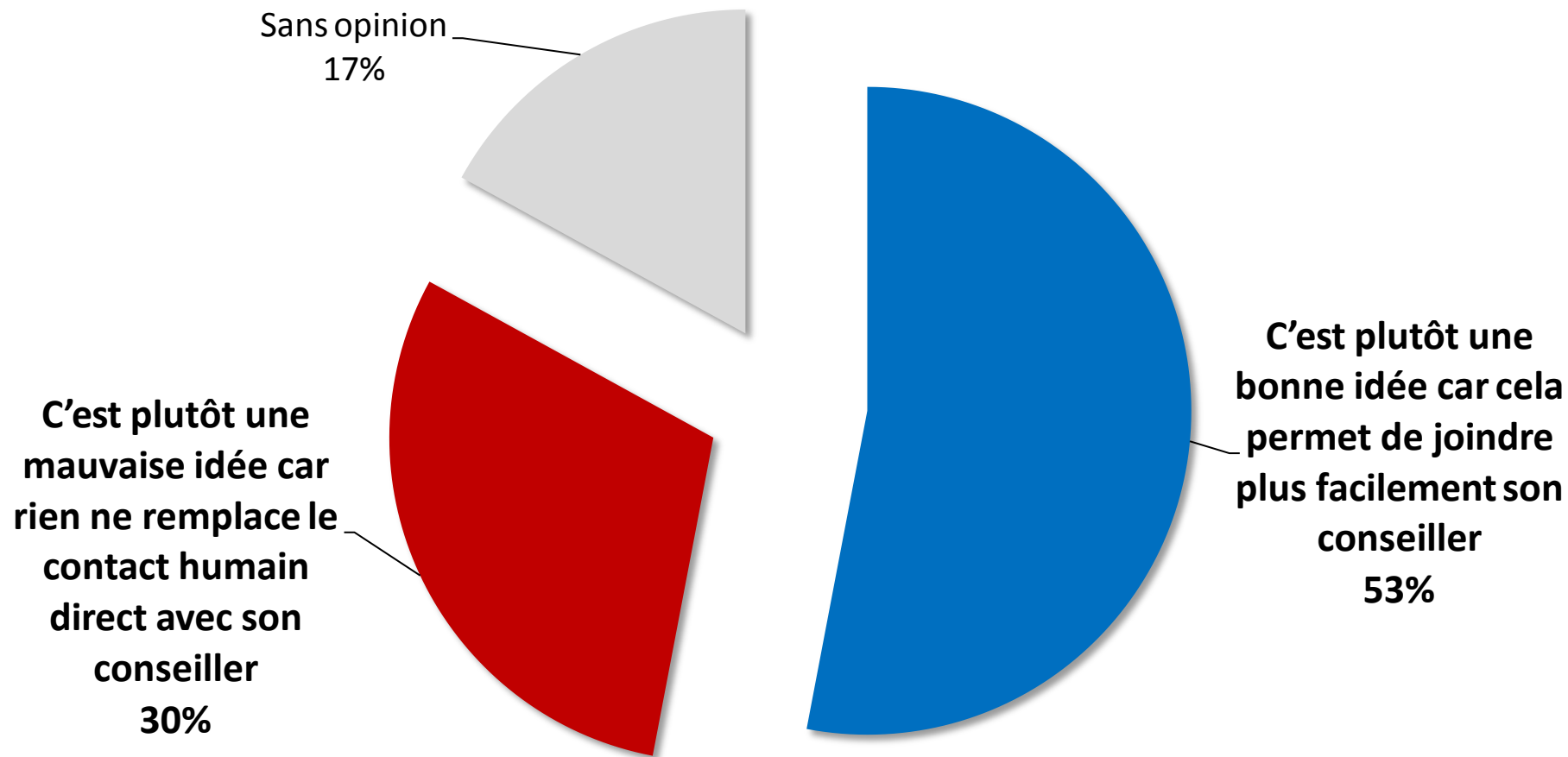
■ Pas vraiment intéressé

■ Pas intéressé du tout

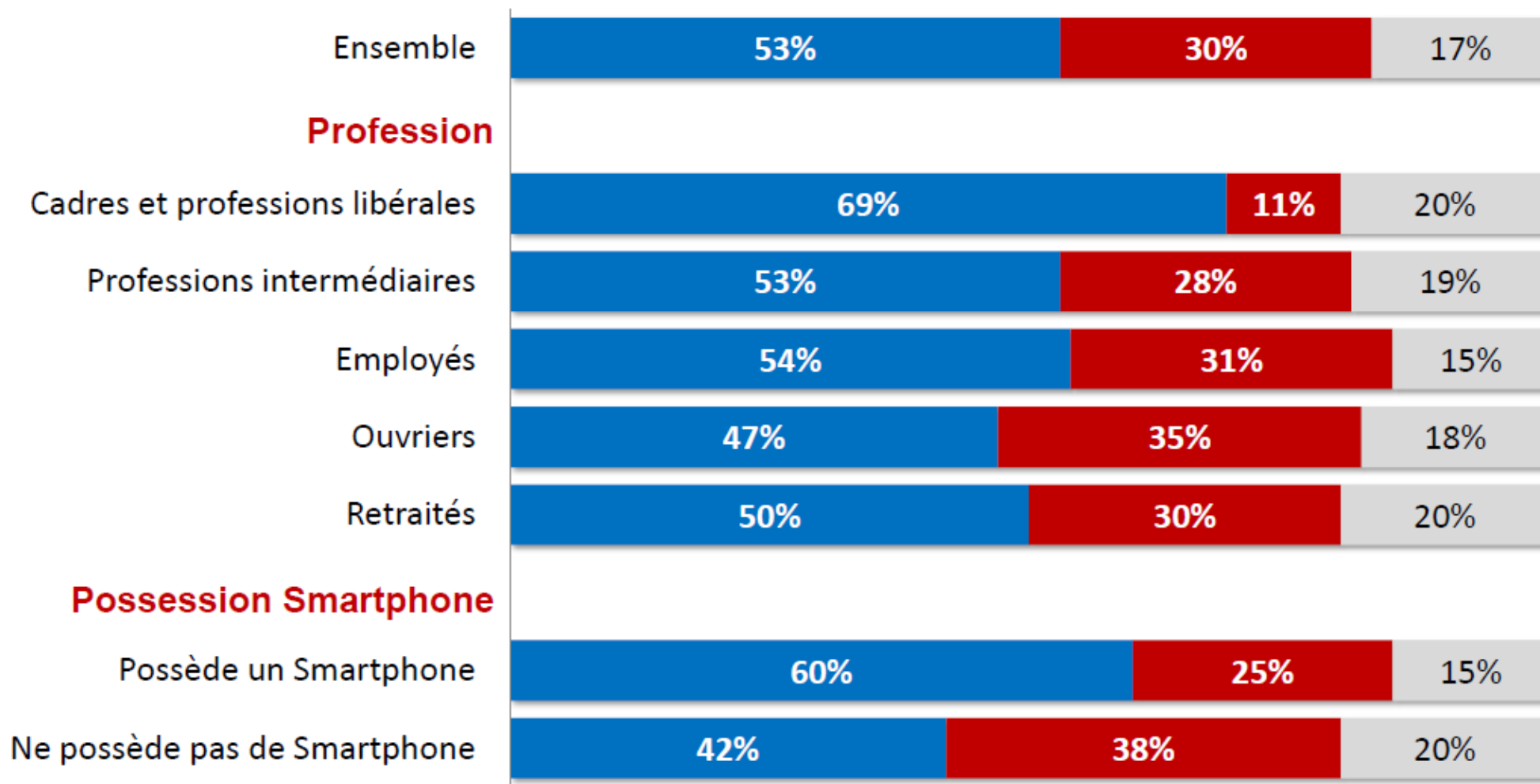
■ Sans opinion

LA POSSIBILITÉ DE JOINDRE UN CONSEILLER EN LIGNE ET EN DEHORS DES HORAIRES D'AGENCES EST UNE BONNE CHOSE POUR LA MAJORITÉ DES INTERNAUTES ...

QUESTION : *Certaines banques en ligne proposent maintenant d'avoir un conseiller attribué joignable par email, vidéo ou webcam, même en dehors des horaires d'ouverture des agences. Vous-même, diriez-vous que ... ?*



... LES CADRES ET LES POSSESSEURS DE SMARTPHONE ÉTANT LES PLUS CONVAINCUS



UNE PARTIE IMPORTANTE DES ACTES BANCAIRES SONT AUJOURD'HUI RÉALISÉS EN LIGNE PAR UNE MAJORITÉ D'INTERNAUTES FRANÇAIS

QUESTION : *Pour chacune des opérations bancaires suivantes possibles par Internet, pouvez-vous me dire si vous l'avez déjà réalisée, que ce soit sur un ordinateur ou sur une application pour Smartphone ou tablette ?*

Sous-total **Oui**

Consulter l'état de vos comptes



Réaliser un virement bancaire entre deux de vos comptes ou livrets d'épargne



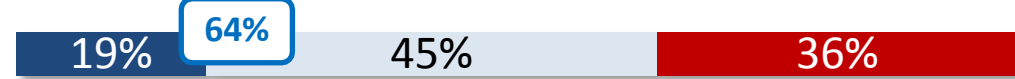
Utiliser un service de paiement en ligne sécurisé (PayPal, Bluepaid, ClickandBuy, service assuré par votre banque, ...)



Réaliser un virement bancaire d'un de vos comptes vers le compte d'une autre personne



Chercher des informations sur des produits et services proposés par votre banque



Prendre un rendez-vous avec un conseiller pour qu'il vous rappelle au téléphone à une heure convenue



Localiser une agence ou un distributeur automatique



Souscrire à un produit d'épargne ou d'assurance



Utiliser un comparateur de services bancaires permettant de connaître les tarifs les plus avantageux



Faire une demande de prêt



■ Oui, et cela m'arrive souvent

■ Oui, mais cela m'arrive rarement

■ Non, jamais

... LE NIVEAU SOCIAL JOUANT UN PEU SUR CES NIVEAUX DE PRATIQUE CONSTATÉS

Profession (actifs)

% de « Oui »	Profession (actifs)			
	Cadres	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers
Consulter l'état de ses comptes	99	95	91	84
Virement entre deux de ses comptes	93	89	83	75
Service de paiement en ligne	77	73	63	68
Virement bancaire vers un autre compte	87	76	62	54
Chercher des informations	83	72	62	60
Prendre un rendez-vous	46	50	39	48
Localiser une agence ou un distributeur	59	52	43	32
Souscrire à un produit d'épargne	45	33	27	21
Utiliser un comparateur de services	36	30	31	23
Faire une demande de prêt	32	29	28	26

Résultats élevés

Résultats faibles

en savoir plus : www.csa.eu - @InstitutCSA

10, rue Godefroy - 92800 Puteaux

Tel . : 01.57.00.58.00 - Fax : 01.57.00.58.01

