

Se connecter à sa banque à l'heure du digital



26 février 2013 – Café ING Direct Opéra



TNS Sofres
se connecter à sa banque

© TNS 26 février 2013



2 études ING Direct – TNS Sofres

La population française



● ● Échantillon national représentatif des
gestionnaires de leur compte bancaire

915 interviews



Interrogation par téléphone

Les 11 & 12 décembre 2012

**Niveau d'équipements et
pratique du mobile-banking (y
compris des évolutions vs 2011)**

Notre cœur de cible



● ● Échantillon national des possesseurs de
Smartphones et/ou tablettes

810 interviews



Interrogation online

Du 19 au 24 décembre 2012

**Les pratiques bancaires des
Français équipés en
Smartphones / tablettes**

1

Niveau d'équipements et pratique du mobile-banking

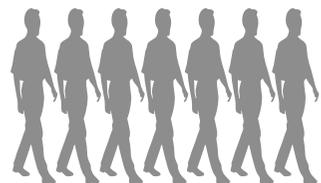


➔ 915 interviews de gestionnaires de leur compte bancaire

Échantillon national
représentatif de la
population française
âgée de 15 ans et +



De l'équipement au multi-équipement



94% des Français* détiennent au moins un équipement

85% un ordinateur



fixe ou portable

89% un téléphone mobile



classique ou Smartphone

près de la moitié de Smartphone

environ la moitié de iPhone / iPad

14% une tablette



Notamment des foyers de catégories sociales supérieures, des urbains, des parisiens



2,5
équipements en moyenne

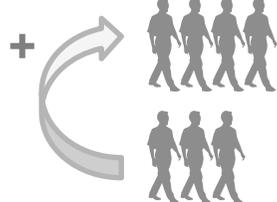
Notamment des moins de 25 ans, des foyers de catégories sociales supérieures, des urbains, des parisiens

* : (co)gestionnaires de leur argent ou de leur compte bancaire - (N=915)
Q1 Parmi les appareils suivants, lesquels possédez-vous

Pour effectuer ses opérations bancaires...



...on se sert de plus en plus de son téléphone mobile



41% ont réalisé au moins une opération avec leur téléphone mobile **en 2012**

35% ont réalisé au moins une opération avec leur téléphone mobile **en 2011**



...et on s'en sert d'autant plus quand il s'agit d'un Smartphone



67% des détenteurs de Smartphone ont réalisé au moins une opération avec leur téléphone mobile en 2012



Au moins une opération bancaire parmi :

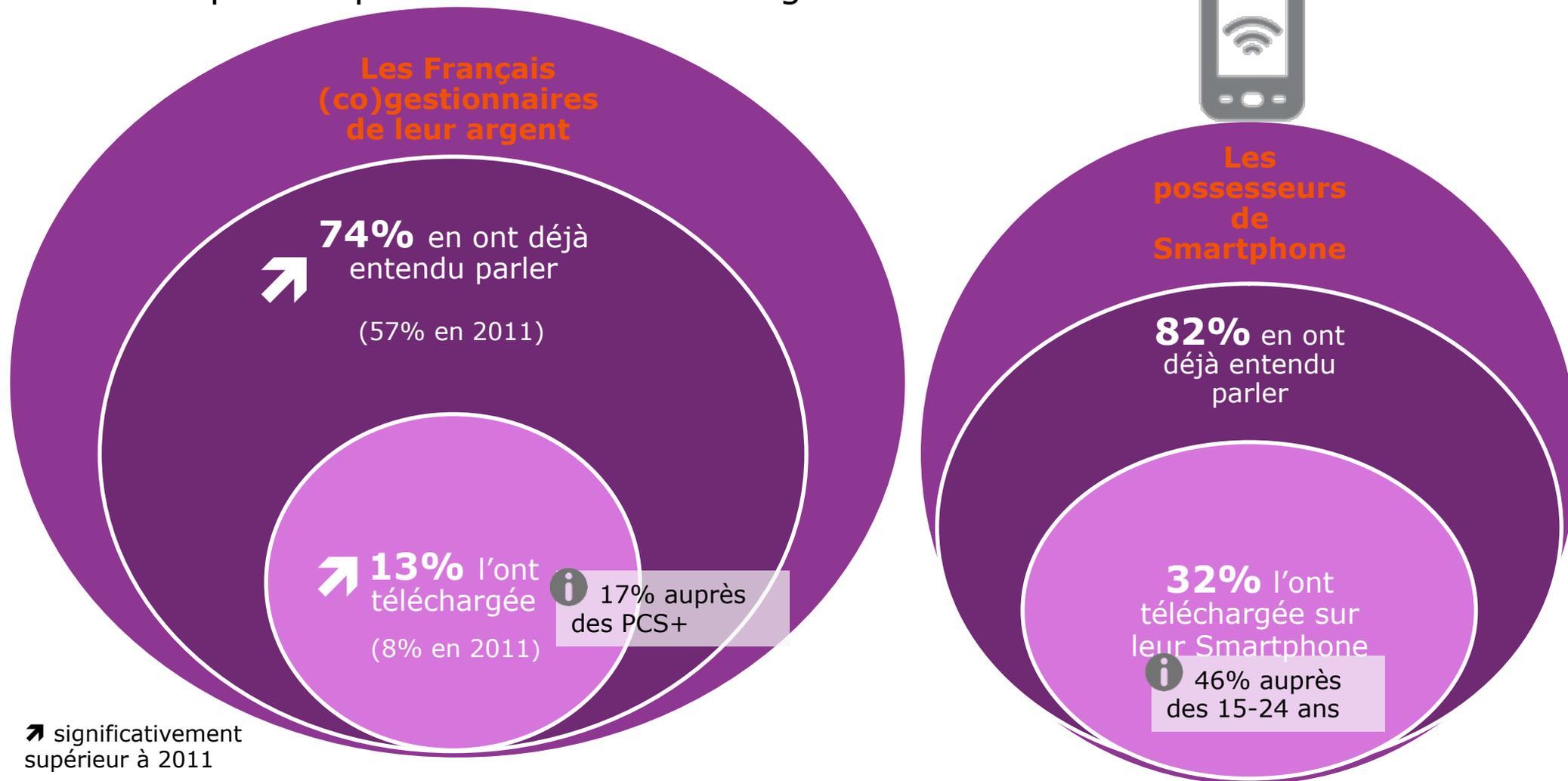
- la réception d'alertes à propos de ses comptes (par SMS)
- la réception d'un code bancaire sécurisé (par SMS) pour réaliser une opération bancaire
- la consultation de ses comptes (sur le site internet mobile de sa banque ou sur une application de sa banque)
- un virement (sur le site internet mobile de sa banque ou sur une application de sa banque).

Aux (co)gestionnaires de leur argent ou de leur compte bancaire (N=869 en 2011 vs N=915 en 2012)

Q2 Vous est-il déjà arrivé, ne serait-ce qu'une fois, d'utiliser un téléphone portable pour effectuer les opérations bancaires suivantes ?

L'application bancaire pour téléphone portable...

...est de plus en plus connue et téléchargée



Aux (co)gestionnaires de leur argent ou de leur compte bancaire (N=869 en 2011 vs N=915 en 2012)
Q4 Avez-vous déjà entendu parler de ces applications bancaires pour téléphone portable ? Q5 Et avez-vous déjà téléchargé l'application bancaire proposée par votre/vos banque(s), sur votre téléphone portable? Q6 L'utilisez-vous ?

Plus d'un quart des possesseurs de tablette ont téléchargé l'application bancaire pour tablette



Aux (co)gestionnaires de leur argent ou de leur compte bancaire et possesseurs de tablette (N=130)
Q7 Et avez-vous déjà téléchargé l'application bancaire proposée par votre banque/vos banque(s), sur votre tablette ? Q8 Et l'utilisez-vous ?

* Attention base faible

2

Les pratiques bancaires des Français équipés en Smartphones et/ou tablettes

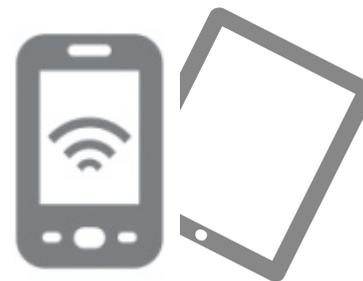


➔ 810 interviews de détenteurs de Smartphone et/ou tablette

Échantillon national représentatif de la population française, internautes de 18 ans et plus



Les détenteurs de Smartphone et/ou tablettes



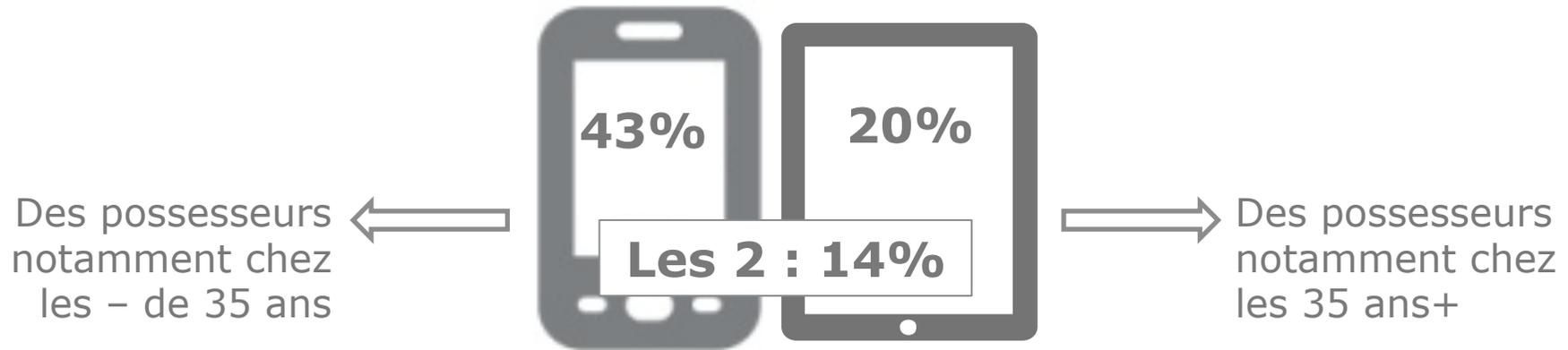
Qui sont-ils ?

Se connectent-ils ?

à leurs comptes bancaires

Un zoom sur les détenteurs de Smartphone et/ou tablettes

49% de la population française internautes → Des foyers de catégories sociales supérieures

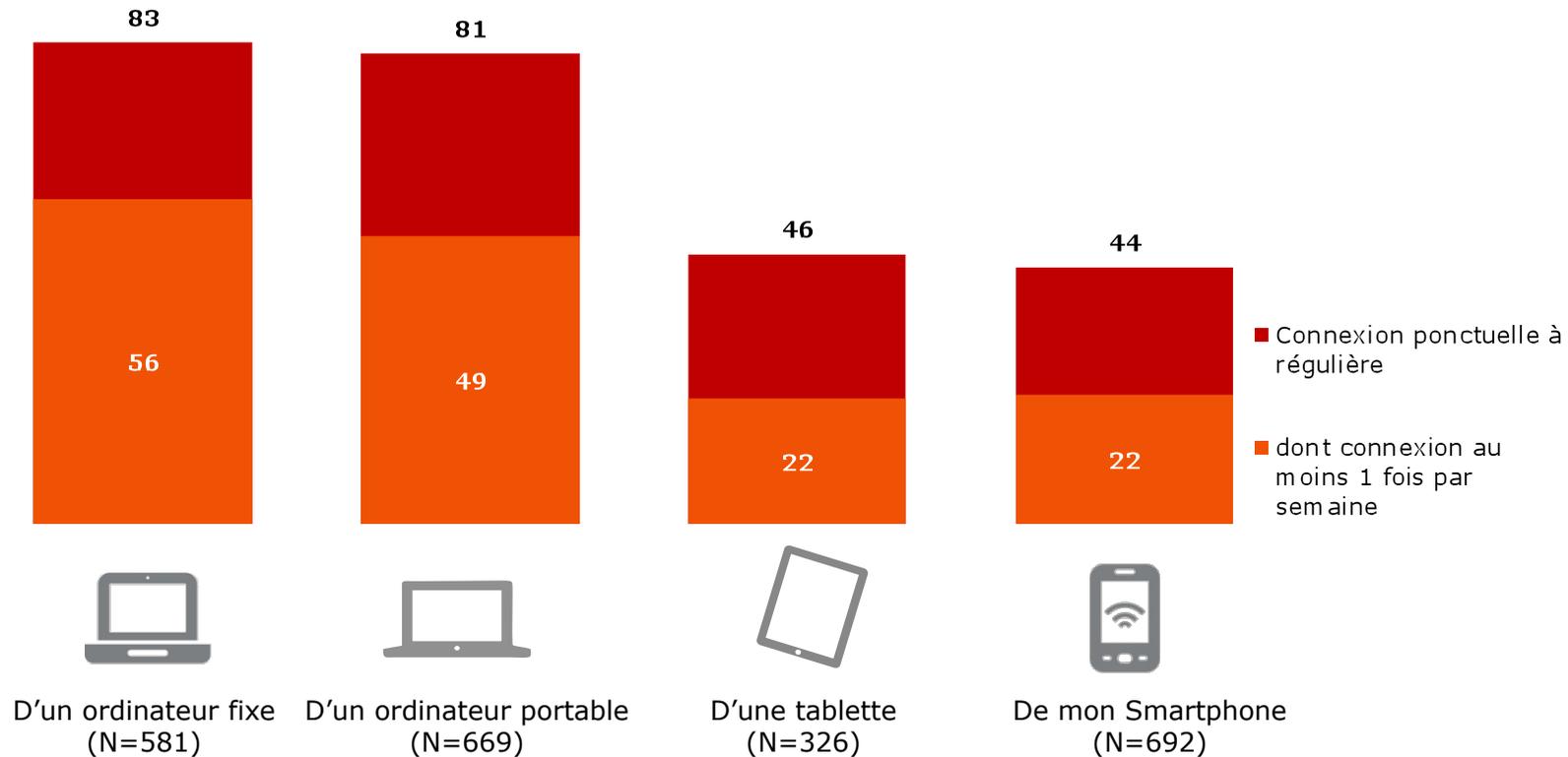


Q1 Possédez-vous les équipements suivants ?

Base : 1630 personnes de 18 ans et plus, internautes

L'ordinateur : point d'ancrage pour la gestion bancaire, Et les tablettes et Smartphones trouvent leur place

Je me connecte à mes comptes bancaires, à partir ...

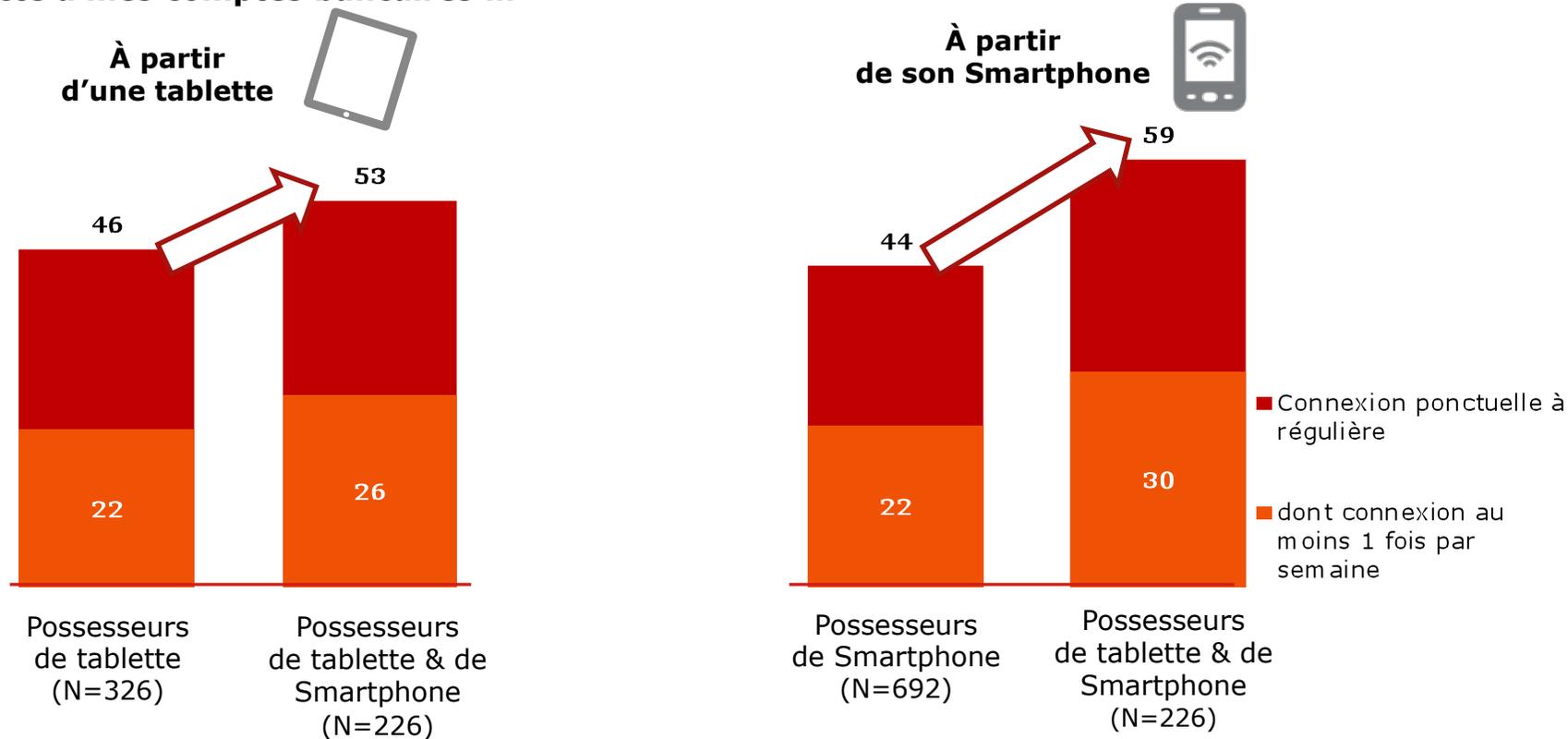


Q4 A quelle fréquence vous connectez-vous à vos comptes bancaires, à partir de ...? :

Base : détenteurs de chaque device (ordinateur fixe, ordinateur portable, tablette, Smartphone)

Double équipement tablette-Smartphone : une hausse des connexions à ses comptes bancaires, sans cannibalisation !

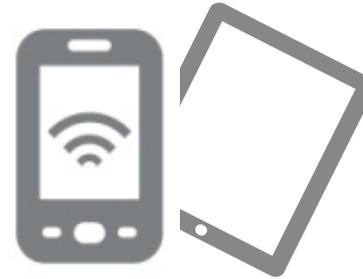
Je me connecte à mes comptes bancaires ...



Q4 A quelle fréquence vous connectez-vous à vos comptes bancaires à partir ...? :

Base : détenteurs de chaque device (tablette et/ou Smartphone)

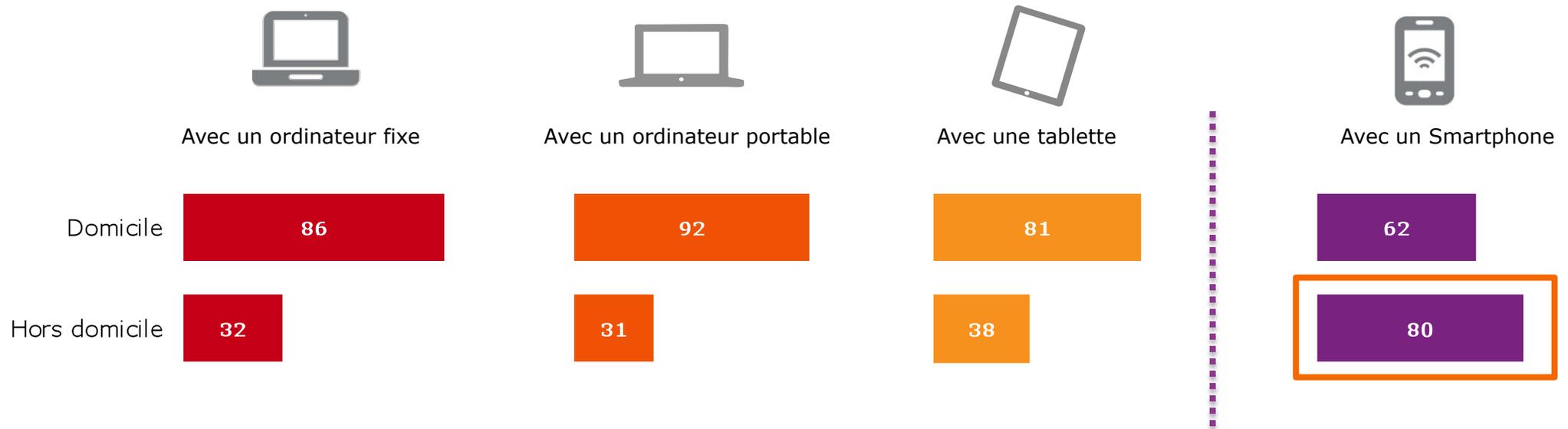
Les détenteurs de Smartphone et/ou tablettes



Leur « journée type »

pour se connecter à leurs comptes bancaires

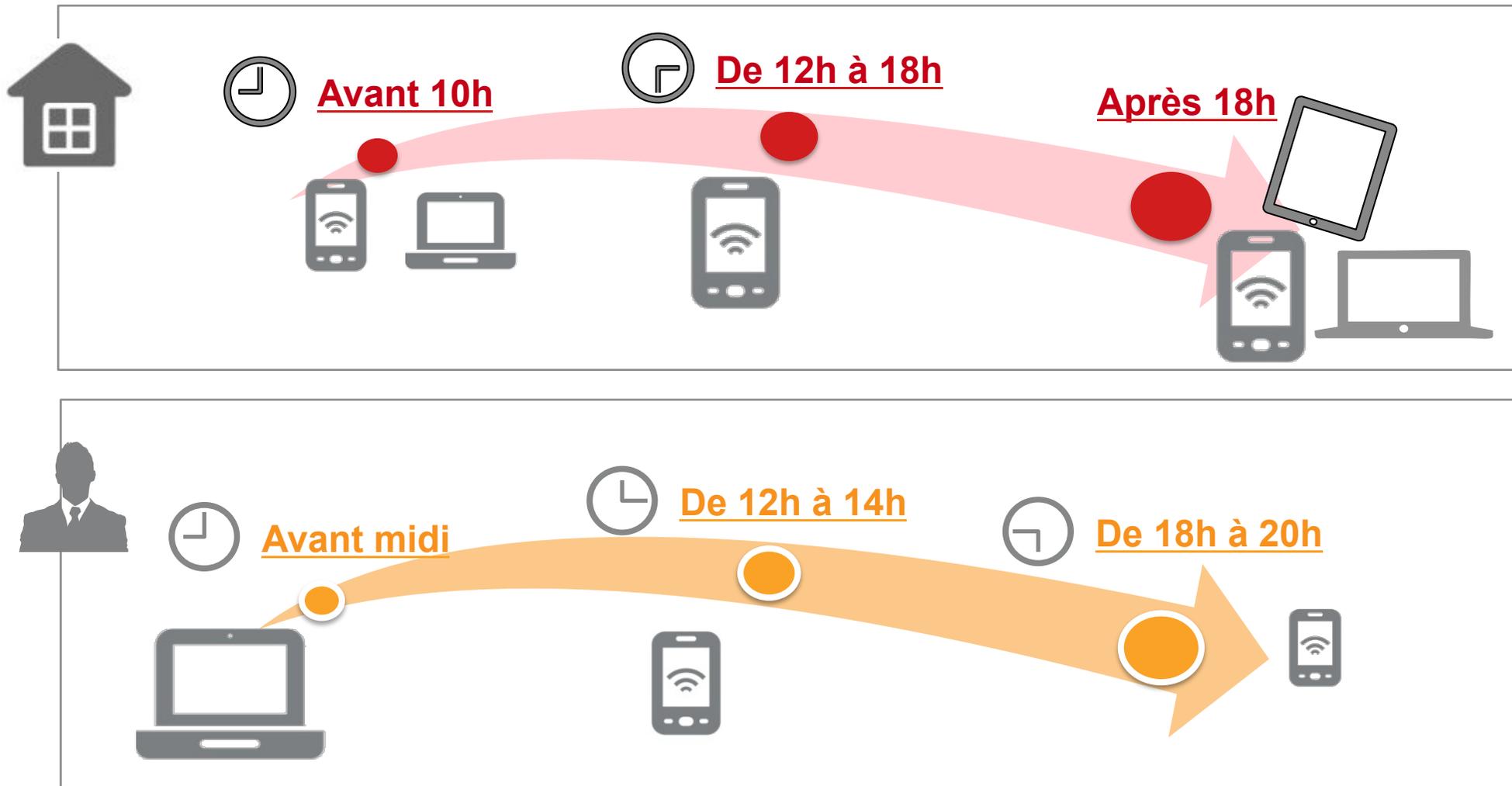
Le domicile est le premier lieu de connexion ... sauf pour les Smartphones !



Q5 Où vous connectez-vous à vos comptes bancaires à partir ...?

Base : utilisateurs de chaque device (ordinateur fixe, ordinateur portable, tablette, Smartphone)

Des équipements pour chaque moment pour se connecter à ses comptes bancaires



Q9 Habituellement de votre domicile/travail, à quels moments vous connectez-vous à vos comptes bancaires
Base : utilisateurs de chaque device (ordinateur fixe, ordinateur portable, tablette, Smartphone)

Un Smartphone « any where », « any time », même en vacances ! pour se connecter à ses comptes bancaires

➔ indifféremment la semaine ou le week-end

➔ en vacances



70%



23%



48%

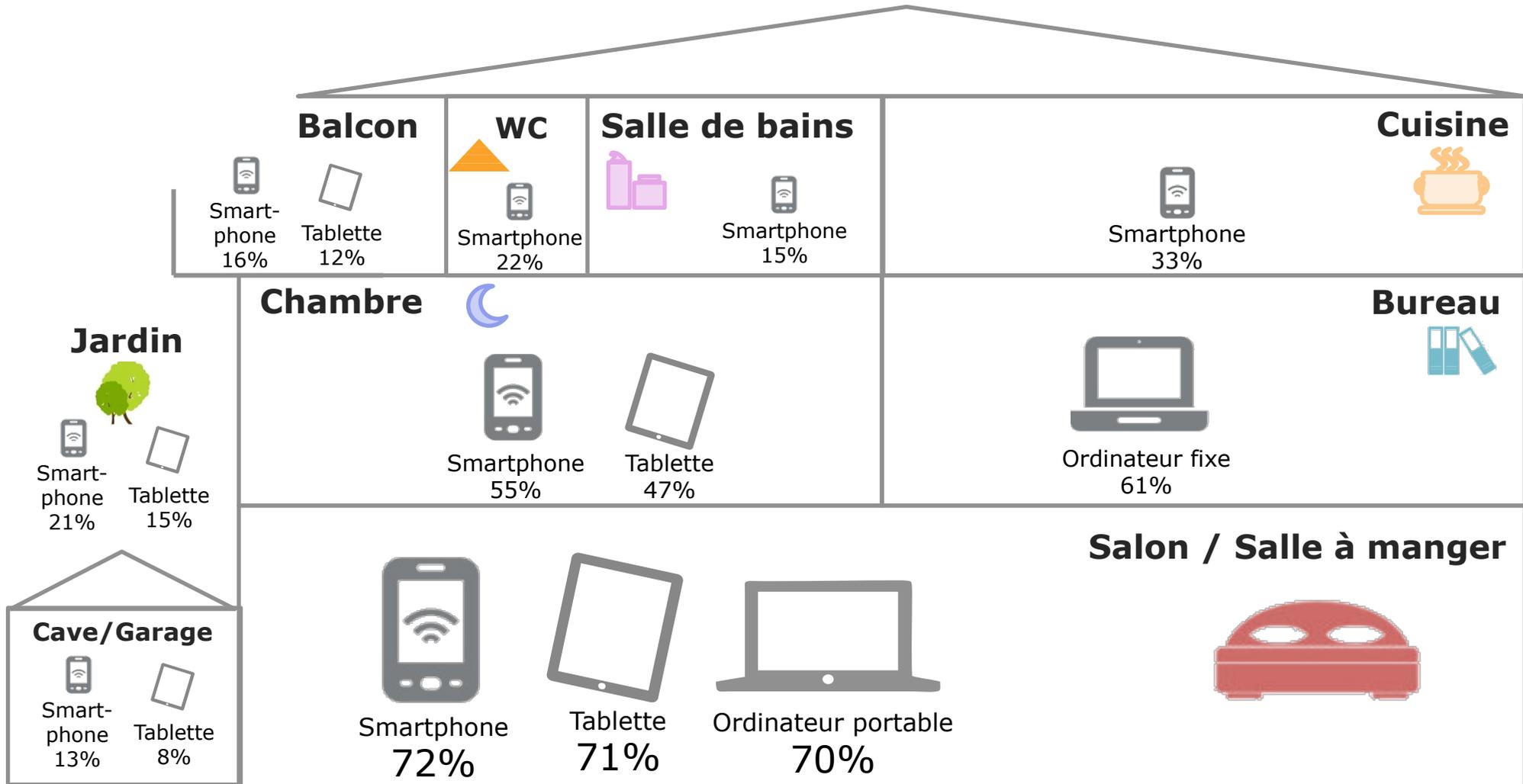


38%

Q13 Vous arrive-t-il de vous connecter à vos comptes bancaires... ?

Base : utilisateurs de chaque device (ordinateur fixe, ordinateur portable, tablette, Smartphone)

Des équipements pour chaque pièce pour se connecter à ses comptes bancaires



Q6 De quels endroits de votre domicile vous connectez-vous à vos comptes bancaires ?

Base : utilisateurs de chaque device (ordinateur fixe, ordinateur portable, tablette, Smartphone) au domicile



TNS Sofres
se connecter à sa banque

© TNS 26 février 2013



Nous sommes devenus multitâches !



Avec un ordinateur fixe



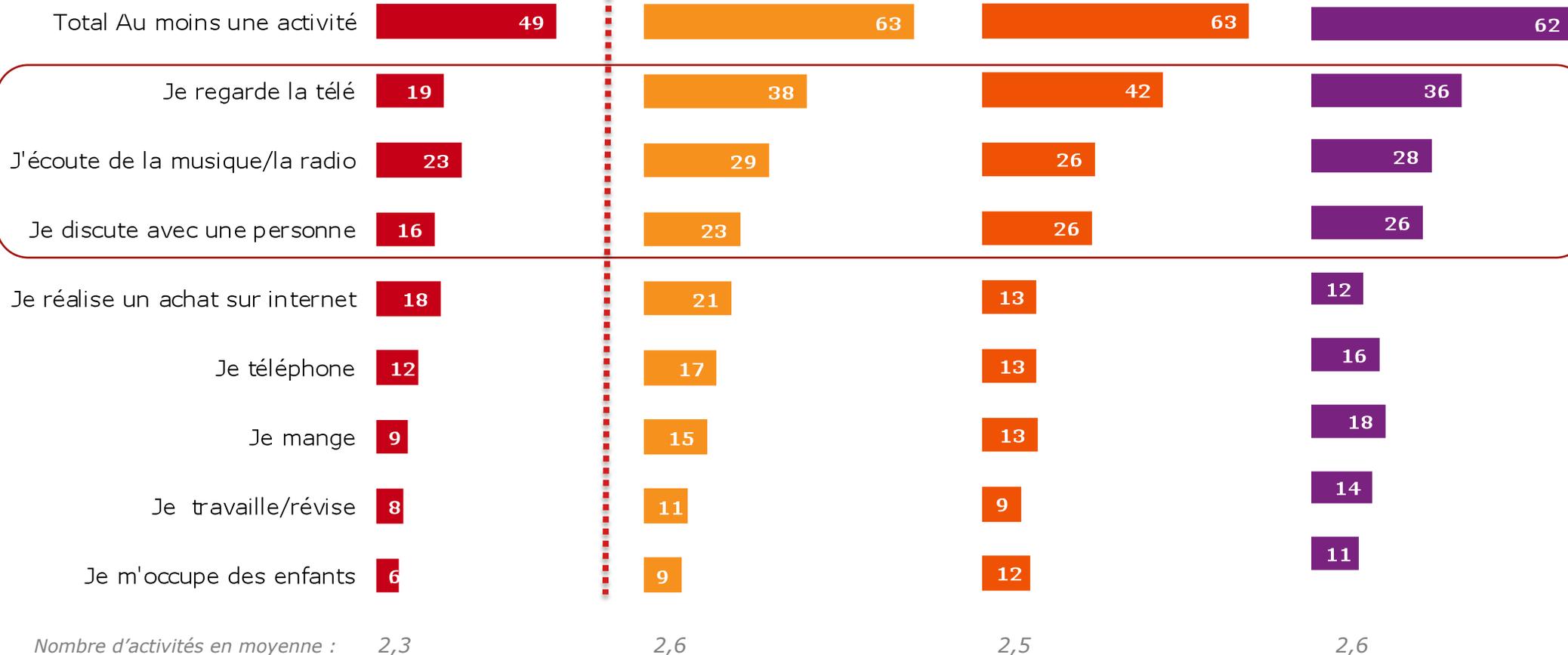
Avec un ordinateur portable



Avec une tablette



Avec un Smartphone



Q10 A votre domicile, vous arrive-t-il de pratiquer ces activités tout en étant connecté à vos comptes bancaires ?

Base : utilisateurs de chaque device (ordinateur fixe, ordinateur portable, tablette, Smartphone) au domicile



TNS Sofres
se connecter à sa banque

© TNS 26 février 2013



Un Smartphone très mobile ! pour se connecter à leurs comptes bancaires



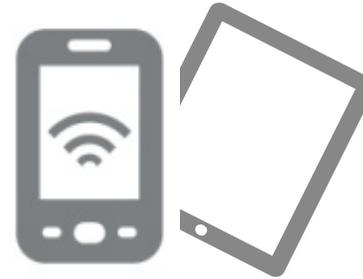
- ✓ à la maison, dans toutes les pièces
- ✓ hors domicile
- ✓ en vacances
- ✓ le matin, le midi, le soir
- ✓ la semaine, le week-end



Une tablette mobile...(?) pour se connecter à leurs comptes bancaires

- ✓ à la maison, dans certaines pièces
- ✓ En vacances en France

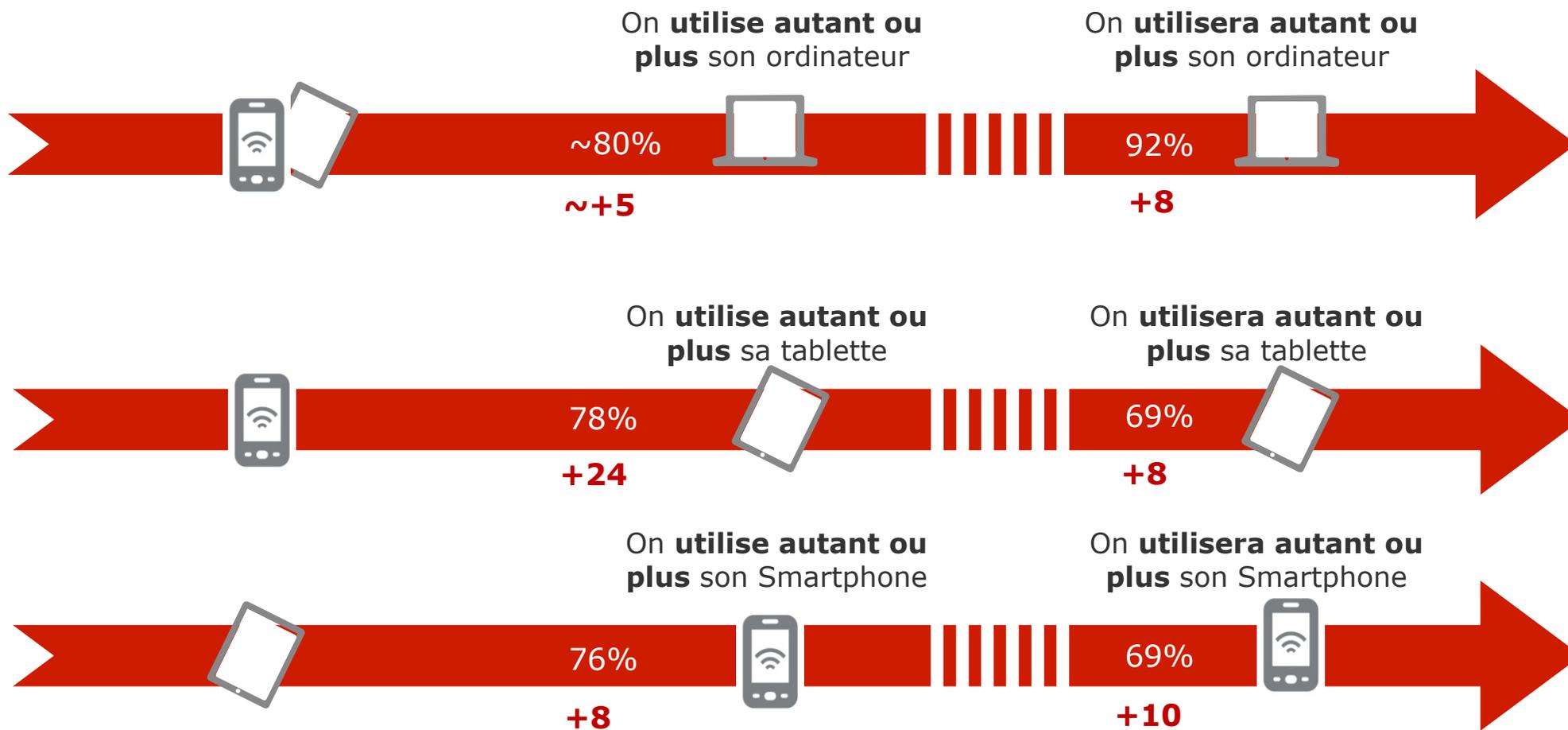
Les détenteurs de Smartphone et/ou tablettes



Quels contacts avec
leurs banques ?

Une dynamique vers toujours plus de digital

Depuis que l'on possède un Smartphone / une tablette
(voir annexe pour détail chiffres)



% feront plus - % feront moins

Q22 Depuis que vous possédez votre Smartphone, faites-vous plus ou moins souvent les choses suivantes ? Q23 Depuis que vous possédez une tablette, faites-vous plus ou moins souvent les choses suivantes ? **Base : utilisateurs de tablette/de Smartphone pour se connecter à leurs comptes bancaires**

Q25 Dans l'avenir, pensez-vous faire plus ou moins souvent les choses suivantes ? **Base : Détenteurs d'une tablette et/ou d'un Smartphone**

Et même le développement des réseaux sociaux

Depuis que l'on possède un Smartphone / une tablette :
(voir annexe pour détail chiffres)

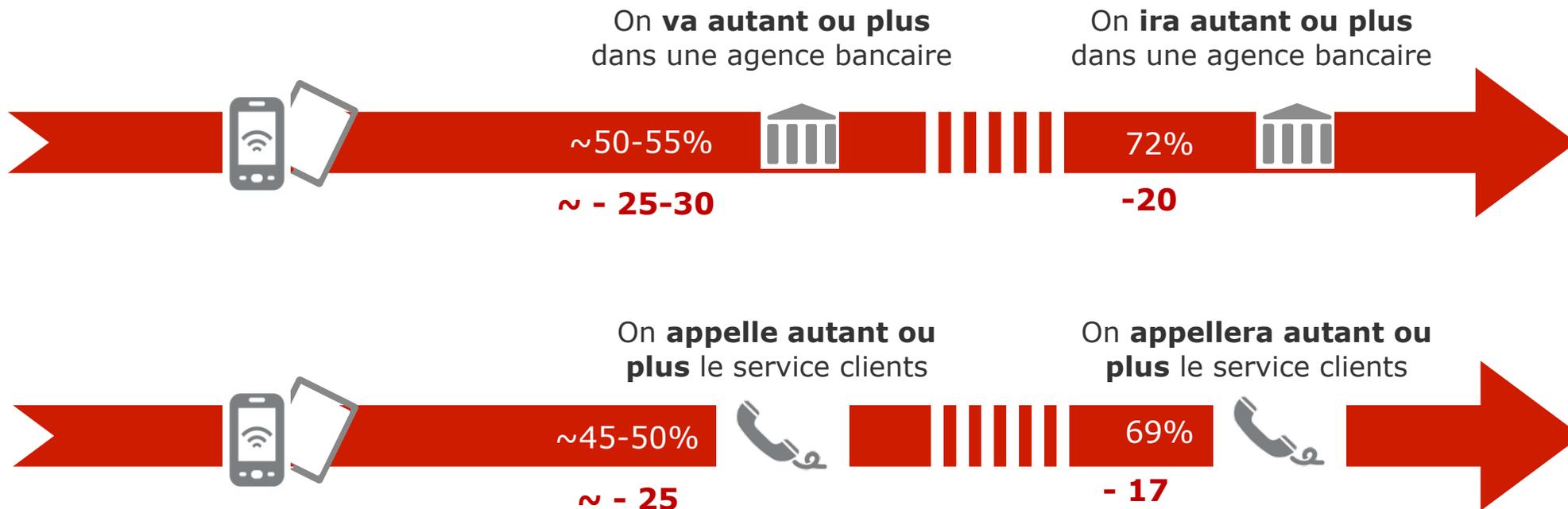


% feront plus - % feront moins

Q25 Dans l'avenir, pensez-vous faire plus ou moins souvent les choses suivantes ? **Base : Détenteurs d'une tablette et/ou d'un Smartphone**

Au détriment des autres canaux

Depuis que l'on possède un Smartphone / une tablette :
(voir annexe pour détail chiffres)



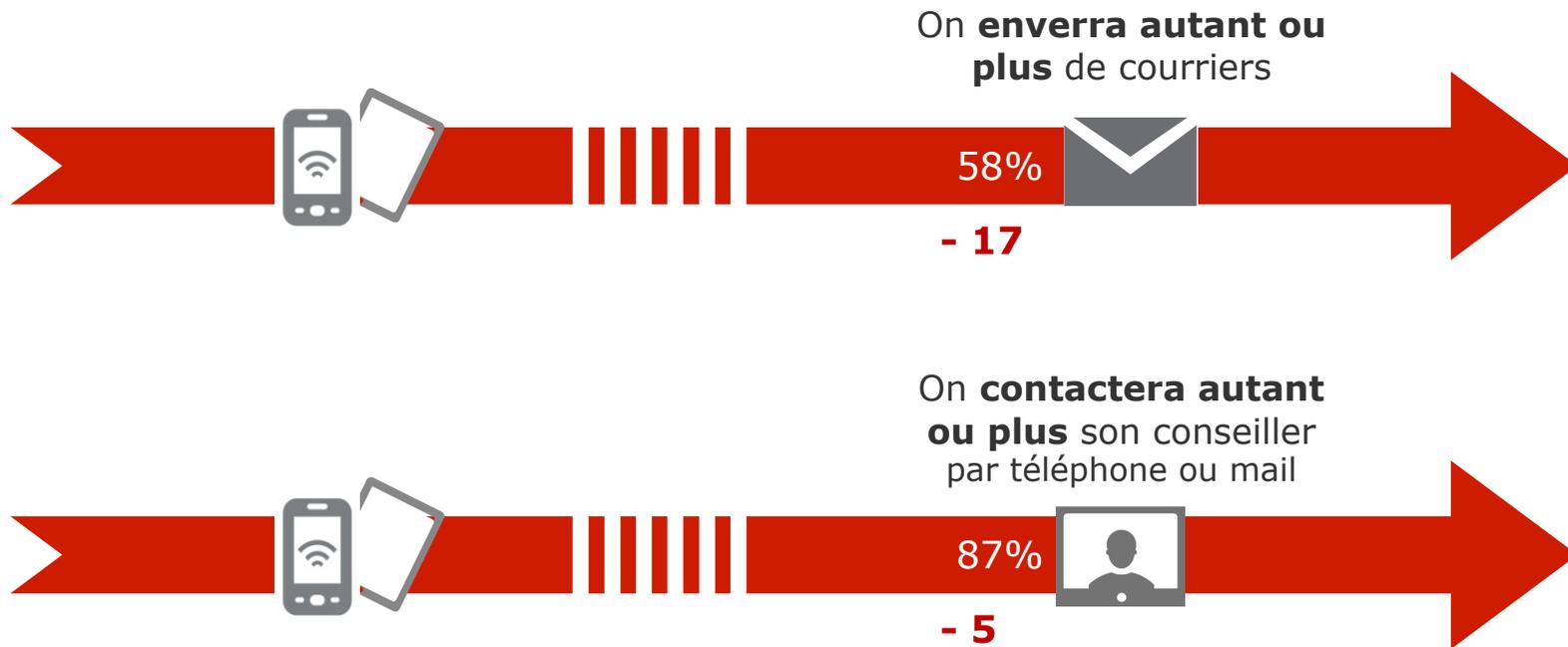
% feront plus - % feront moins

Q22 Depuis que vous possédez votre Smartphone, faites-vous plus ou moins souvent les choses suivantes ? Q23 Depuis que vous possédez une tablette, faites-vous plus ou moins souvent les choses suivantes ? **Base : utilisateurs de tablette/de Smartphone pour se connecter à leurs comptes bancaires**

Q25 Dans l'avenir, pensez-vous faire plus ou moins souvent les choses suivantes ? **Base : Détenteurs d'une tablette et/ou d'un Smartphone**

Au détriment des autres canaux

Depuis que l'on possède un Smartphone / une tablette :



% feront plus - % feront moins

Q25 Dans l'avenir, pensez-vous faire plus ou moins souvent les choses suivantes ?

Base : Détenteurs d'une tablette et/ou d'un Smartphone

Opérations bancaires du quotidien vs opérations bancaires spécifiques



88% utilisent généralement ce canal

- consulter ses comptes (**83%**)
- faire un virement entre ses comptes (**76%**)
- faire un virement ponctuel vers d'autres comptes (**63%**)
- programmer un virement automatique (**55%**)
- commander un chéquier (**38%**)
- demander des renseignements (**20%**)



31% utilisent généralement ce canal

- demander des renseignements (**18%**)
- prendre rendez-vous avec un conseiller (**17%**)
- faire une réclamation (**14%**)



56% utilisent généralement ce canal

- ouvrir un nouveau produit (**40%**)
- demander des renseignements (**35%**)
- faire une réclamation (**34%**)
- commander un chéquier (**23%**)
- prendre rendez-vous avec un conseiller (**22%**)



28% et 30% utilisent généralement ces canaux

- consulter ses comptes (**26% et 24%**)



13% utilisent généralement ce canal

- faire une réclamation (**7%**)



56% utilisent généralement ce canal (via téléphone ou mail)

- prendre rendez-vous avec un conseiller (**43%**)
- demander des renseignements (**39%**)
- faire une réclamation (**33%**)
- ouvrir un nouveau produit (**27%**)

Q21 En général, comment effectuez-vous les opérations bancaires suivantes ?

Base : Détenteurs d'une tablette et/ou d'un Smartphone

Les applications plébiscitées

Quelle opinion a-t-on de ...?



Q15 Quelle opinion avez-vous de la connexion à l'espace client de votre compte bancaire ? Q16 Trouvez-vous que les fonctionnalités proposées sur ces espaces sont suffisantes ou pas ? Q17 Et comment évaluez-vous la facilité d'utilisation de ces espaces ?

Base : utilisateurs des devices et des interfaces pour se connecter à leurs comptes bancaires

Une relation à sa banque ... optimisée !



Avec une tablette



Avec un Smartphone

■ Plutôt d'accord ou tout à fait d'accord
■ dont tout à fait d'accord

■ Plutôt d'accord ou tout à fait d'accord
■ dont tout à fait d'accord

Plus **simple**
qu'auparavant



Plus **fluide/rapide**
qu'auparavant



Globalement **meilleure**
que par le passé



Q24 Depuis que vous vous connectez à vos comptes bancaires avec un avec une tablette, êtes-vous d'accord ou pas pour dire que la relation avec votre/vos banque(s) est ...

Base : détenteurs exclusifs et utilisateurs de tablette/Smartphone pour se connecter à leurs comptes bancaires

4

En quelques mots



TNS Sofres
se connecter à sa banque

© TNS 26 février 2013



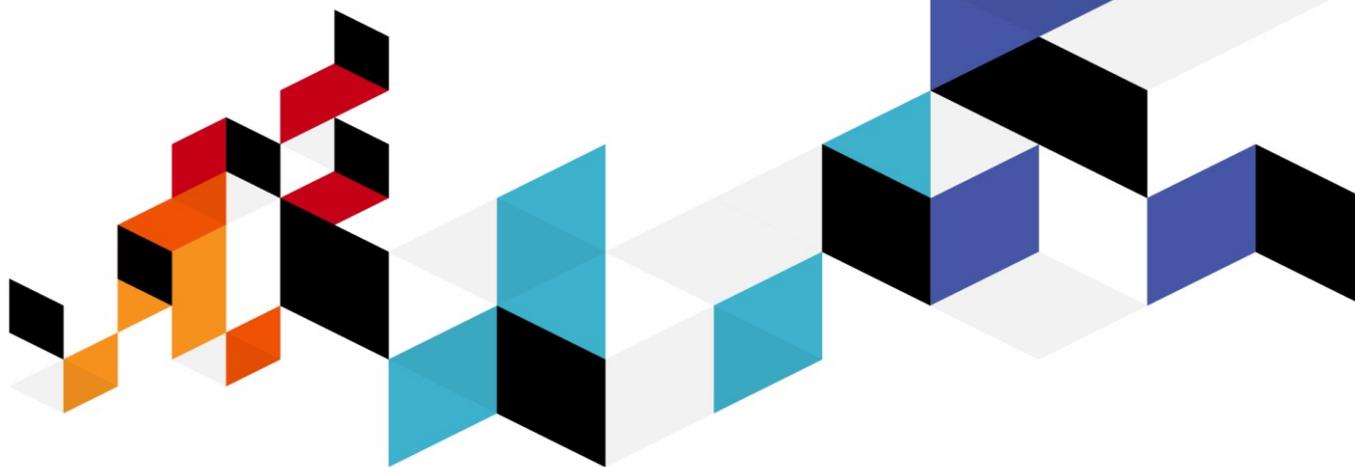
En quelques mots

- Un équipement digital présent chez tous, en forte croissance pour les Smartphones et tablettes ➔ l'heure est à présent au multi-équipement
- le multi-équipement n'entraîne pas de cannibalisation mais au contraire un renforcement des usages pour se connecter à sa banque
- La relation à sa banque en devient encore plus simple et plus fluide ➔ une relation qu'on décrit comme meilleure que par le passé
- Les relations digitales se centrent aujourd'hui sur les opérations du quotidien; les canaux traditionnels étant dédiés aux opérations spécifiques (souscription, réclamation ...) ➔ des services à proposer plus systématiquement sur le digital ?
- On envisage d'ailleurs plus souvent de renforcer son utilisation du digital, alors que la tendance est opposée pour les canaux traditionnels

 les urbains (notamment parisiens), les foyers de catégories supérieures, les moins de 25 ans voire 35 ans (Smartphones), les plus de 35 ans (tablettes)

5

annexes



L'usage bancaire via les supports digitaux s'est développé depuis la possession des tablettes et des Smartphones tandis que le recours aux canaux traditionnels s'est effrité. Ces évolutions vont s'accroître à l'avenir (déclaratif).

