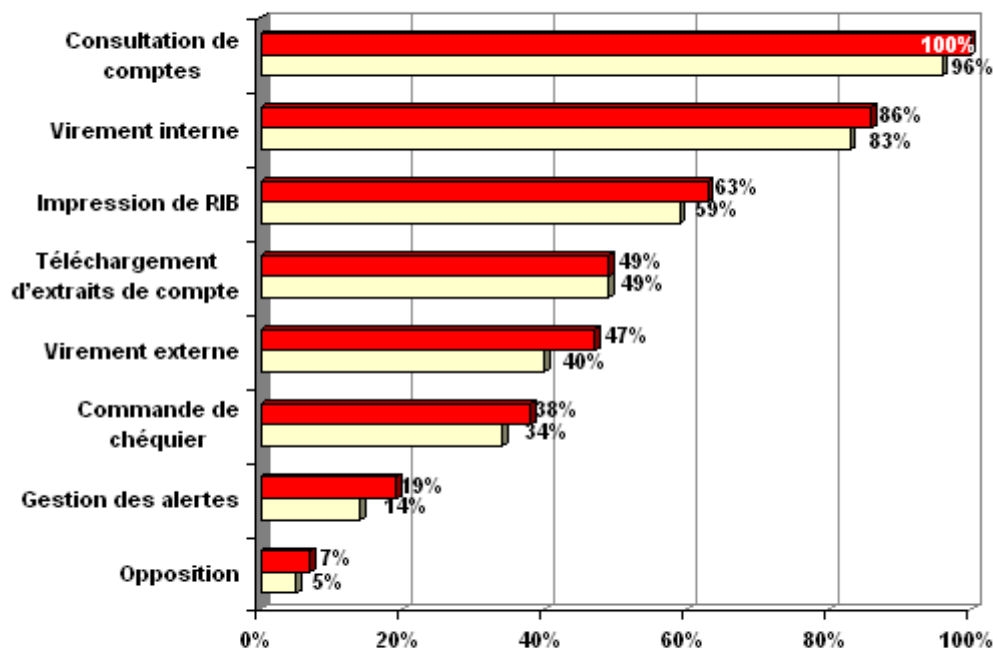


Communiqué de presse

17% des clients utilisateurs de services de banque en ligne ont déjà souscrit un produit bancaire sur Internet

Paris, le 25 février 2010 - Les internautes ont intensifié leurs usages sur les espaces de home-banking depuis deux ans. **Outre la consultation des comptes qui est désormais généralisée, les internautes réalisent de plus en plus d'opérations transactionnelles** (virements, commandes de chèquiers, opposition...). C'est ce qu'il ressort d'une vaste enquête menée par Benchmark Group auprès de 4 378 clients de banques françaises sur leurs usages de la banque en ligne et leur opinion sur la qualité des sites Internet de leur banque principale.

Taux d'utilisation des différents services de banque en ligne

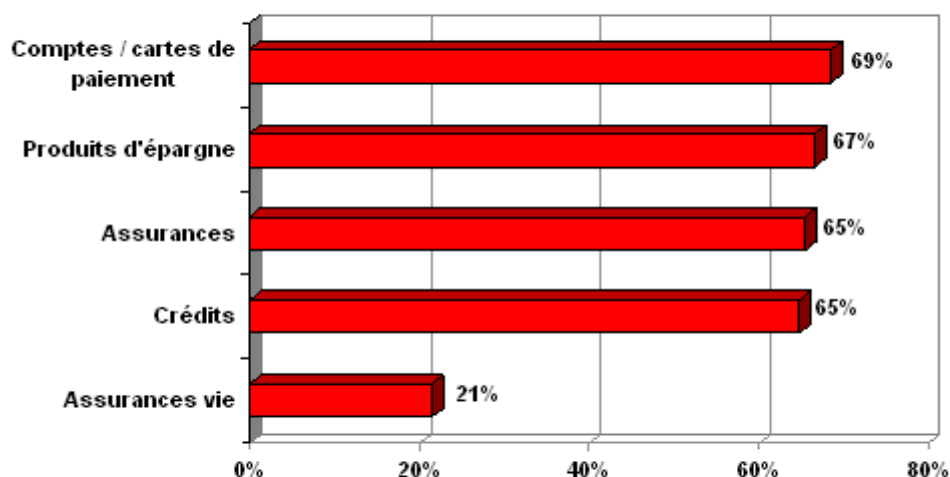


Sur la base de clients utilisateurs de services de banques en ligne
Source : Benchmark Group

Alors que l'offre de services disponibles est maintenant stable sur les sites, les banques mettent désormais l'accent sur la souscription en ligne de produits ou services bancaires. **En 2010, 17 % des clients de banques ont déjà souscrit un produit en ligne auprès de leur banque, contre à peine 11 % en 2008** selon la dernière étude du cabinet Benchmark Group " *Banques sur Internet : les meilleures pratiques en Europe, l'opinion des clients* ". Les établissements de crédit et les

banques étrangères sont les plus avancés. En Angleterre ou en Allemagne, les banques proposent très souvent des avantages à la souscription en ligne de produits bancaires ou financiers (mois de cotisation offerts, discounts, rémunération des livrets plus intéressante...). C'est pour le moment moins répandu en France. En outre, **si l'offre ouverte à la souscription sur Internet continue de s'élargir, elle reste encore très largement cantonnée à des produits simples.**

Les produits et services proposés à la souscription ou à la pré-souscription en ligne



*Pour chaque produit : sur la base des sites distribuant cette offre
Plusieurs réponses possibles
Source : Benchmark Group*

Initialement surtout un canal de service et de relation client, **Internet est devenu un véritable levier d'acquisition de nouveaux clients.** En effet, déjà 56 % des sites de banques en France permettent à des prospects de souscrire ou de pré-souscrire au moins un produit bancaire en ligne. Et sur deux tiers de ces sites il est possible d'ouvrir intégralement un compte en ligne. **Ce n'est pas sans poser d'importantes questions quant à la réorganisation des actions menées par les banques.** " Les clients trouvent sur Internet très facilement de l'information sur une banque ou un produit financier. Ils peuvent en outre facilement confronter les offres et les mettre en concurrence. Le rapport de force entre le client et le conseiller se rééquilibre. Celui-ci doit retrouver de la légitimité sur des produits ou des conseils à plus forte valeur ajoutée " analyse Gilles Blanc, Directeur d'études au Benchmark Group.

Dans ce contexte, les banques investissent beaucoup pour optimiser l'ergonomie de leurs sites. De l'analyse des 50 sites, il ressort d'une part une simplification des pages (moins de liens, moins de texte...) ainsi qu'une multiplication des applications dites " riches " qui facilitent l'expérience utilisateur. " La qualité du site est un pré requis quant à sa performance commerciale et les banques directes (Boursorama Banque, ING Direct, Monabanq...) l'ont bien compris tant dans la mise en avant des offres que dans la relation clients. C'est d'ailleurs sur ces critères que ces banques sont les mieux évaluées. " précise Gilles Blanc.

Dans le cadre de son étude, Benchmark Group a visité en profondeur 50 sites de banques ou de sociétés de crédit ciblant une clientèle de particuliers, dont 35 sites en français et 15 ciblant d'autres marchés européens (Allemagne, Belgique, Royaume-Uni...). Cette analyse s'accompagne des résultats d'une enquête en ligne

menée auprès de 4 378 clients français afin de leur faire évaluer la qualité des sites Internet de leur banque principale.

Les sites analysés :

25 sites de banques étudiés sur le marché français :

allianzbanque.fr, americanexpress.com, axabanque.fr, banque-accord.fr, bpfv.banquepopulaire.fr, barclays.fr, bforbank.com, bnpparibas.net, boursorama.com/banque-en-ligne, caisse-epargne.fr, cic.fr, credit-agricole.fr, ca-paris.fr, credit-du-nord.fr, creditmutuel.fr, cmb.fr, e.lcl.fr, fortuneo.fr, groupama-banque.com, hsbc.fr, ingdirect.fr, labanquepostale.fr, lcl.fr, monabanq.com, societegenerale.fr

15 sites de banques sur d'autres marchés européens :

bankofireland.ie, barclays.co.uk, commerzbanking.de, deutsche-bank.de, dexia.be, dresdner-privat.de, fortisbanking.be, halifax.co.uk, hsbc.co.uk, kbc.be, lloydstsb.com, postbank.de, rabobank.be, rbs.co.uk, ubs.com

10 organismes de crédit étudiés sur le marché français :

cdgp.fr, cetelem.fr, cofidis.fr, credit-cofinoga.fr, creditfoncier.fr, finaref.fr, franfinance.fr, gemoneybank.fr, mediatis.fr, sofinco.fr

Les 15 banques évaluées par leurs clients :

Axa Banque, Banque Populaire, BNP Paribas, Boursorama Banque, Caisse d'Epargne, CIC, Crédit Agricole, Crédit du Nord, Crédit Mutuel, HSBC, ING Direct, La Banque Postale, LCL / e.LCL, Monabanq, Société Générale

>> [Présentation et sommaire complet de l'étude "Banques sur Internet : les meilleures pratiques en Europe, l'opinion des clients"](#)

Contact Presse

Gilles Blanc

Directeur d'études

- Pour nous contacter : [contact](#)
- Tel : 01 47 79 50 34

A propos de Benchmark Group

Benchmark Group (www.benchmark.fr) est une société d'études et d'édition spécialisée depuis 1996 dans les nouvelles technologies. Benchmark Group compte actuellement plus de 2 000 clients et emploie 150 analystes, rédacteurs et ingénieurs. Benchmark Group réalise des études sur les thèmes de l'Internet et des comportements de consommation. Benchmark Group édite la lettre mensuelle "Stratégie Internet", ainsi que les sites journaldunet.com, linternaute.com, journaldesfemmes.com et copainsdavant.com. Benchmark Group organise également des forums sectoriels, technologiques et thématiques et propose plus d'une centaine de formations pratiques.