

Mobilité : Les Smartphones et Tablettes servent à gérer les comptes par Internet
Mobilité

Posté par : JerryG

Publié le : 7/6/2013 15:00:00

En 2013, les internautes utilisent aussi bien Internet que les agences bancaires pour gérer leurs comptes. Toujours un peu plus nombreux à passer par l'agence (86% des gestionnaires), ils recourent de plus en plus à Internet (82%, +3 points).

Le multicanal s'ancre dans les pratiques de gestion : 3 internautes sur 4 gèrent aujourd'hui leurs comptes à la fois par Internet et par des canaux Off-line (+ 4 points).

En termes de recherches d'informations financières, Internet est le premier canal utilisé (38% des internautes) et 1 internaute sur 5 effectue ses recherches exclusivement par ce canal.



Mediametrie

Les bénéfices d'Internet : praticité, liberté et interactivité

- 86% des Internautes gagnent du temps à gérer leurs comptes par Internet
- 80% apprécient de pouvoir être autonomes
- 76% plébiscitent la possibilité de pouvoir comparer facilement les produits et prix
- 56% ont déjà envoyé un email à leur conseiller

- 32% des internautes ne reçoivent plus leurs relevés bancaires par courrier

Près de 3 utilisateurs sur 5 effectuent des opérations financières sur leur Smartphone ou tablette

Les Mobinautes ont recours à la « m-finance » : près de la moitié des Mobinautes (49%) et des tablonautes (46%) ont téléchargé une application financière, principalement celle de leur banque. Et 55% des utilisateurs de terminaux mobiles gèrent leurs comptes depuis leurs Smartphones et tablettes.

Les Mobinautes utilisent leur Smartphone essentiellement pour la gestion courante de leurs comptes, quel que soit le lieu de connexion et en utilisant principalement les applications. Seuls 16% des Mobinautes effectuent des recherches via ce terminal (25% des tablonautes).

Les tablonautes naviguent principalement de leur domicile et via le site Internet plutôt que par les applications ; la moitié d'entre eux a toutefois installé une application.

Pour **Bertrand Krug**, Directeur des Mesures d'efficacité on-line de Mediаметrie//NetRatings, « *La tablette concurrence l'ordinateur fixe avec des usages très proches et spécifiques : l'ergonomie de l'écran permet des opérations plus poussées et variées que sur un Smartphone, l'usage n'est pas restreint à la gestion* ».

Les internautes et les services financiers

17% des internautes envisagent de souscrire auprès d'un établissement à distance Pour **Marc Lolivier**, Directeur Général de la FEVAD, « *l'essor de la banque à distance se poursuit, confirmant la confiance des internautes envers le canal Internet, même pour les opérations complexes* ».

A l'instar du e-commerce, les bénéfices d'ordre économique et de praticité sont attribués à ces organismes et de manière beaucoup plus prononcée qu'en 2012 : bénéficiaire de taux plus avantageux (42%), bénéficiaire de frais plus compétitifs (42%) et gérer librement ses comptes (40%). 6% des internautes sont inscrits à la page Facebook et 3% à un fil Twitter de leur organisme financier Les internautes interagissent encore peu avec les établissements financiers sur les réseaux sociaux. Toutefois, plus d'un internaute sur 3 considère que les réseaux sociaux véhiculent une image plus moderne des organismes financiers, 59% parmi les jeunes. Les internautes se tournent vers les réseaux sociaux dans le cadre de leur recherche d'information : 1 internaute sur 5 consulte les avis d'autres internautes avant de souscrire à un produit financier, notamment sur les sites communautaires.