

## ENTREPRISE


Marques-Sites  
CRM-Marketing  
e-PME  
Publicité  
e-Commerce  
Tourisme  
Intranet-Extranet  
Acteurs

### LE NET

## Les internautes et leur banque : 2. Satisfaits des services en ligne, plus sceptiques sur l'information

*Les internautes notent bien la qualité des services de home banking. Ils se montrent relativement indifférents côté information.*

(Vendredi 4 juillet 2003)

 [Envoyez cet article](#)

 [Imprimez cet article](#)

## ACTUALITE

Télécoms-FAI  
Mobile  
Le Net  
Finance

Bref France  
Bref International  
Actu économique  
Actu high-tech

Florence Aubenas

CAC 40 **+0.44%**

CAC **+0.25%**  
IT20

Nasdaq **+0.23%**

Dow **+0.05%**  
Jones

JDN Finance

## SOLUTIONS

Systèmes-Réseaux  
Sécurité  
DSI  
Emploi-RH  
Développeurs

## MANAGEMENT

Gestion RH  
Création entreprise  
Emploi cadre  
Fiches pratiques

## TOUS NOS ARTICLES

Dossiers  
Interviews  
Fiches conseils  
Chats

Mai 2005  
Avril 2005  
Mars 2005  
Et avant



Le JDN a réalisé une enquête en ligne en mai 2003 afin de mieux connaître le jugement que portent les internautes sur leur banque. Le questionnaire a également permis de cerner leurs comportements et leurs attentes à l'égard des différents canaux de communication proposés. 1 187 internautes, dont 95 % sont utilisateurs d'un service de home banking sur Internet, ont répondu à cette enquête. En voici, comme promis, les principaux résultats. Aujourd'hui, l'utilisation des services de home banking par les internautes.

### UNE ENQUETE EN 3 VOLETS

1. Les outils de communication
2. Les services de home banking
3. Les services de téléphonie mobile

Ce sont naturellement les opérations courantes qui sont le plus souvent effectuées sur Internet. En tête, la consultation de compte. 99 % des personnes interrogées déclarent y avoir recours. Tout de suite après viennent les virements internes et les virements externes. Logiquement, les opérations plus "exotiques" et souvent plus rares sont moins fréquemment utilisées. C'est le cas de l'achat et de la vente de titres (65 % l'utilisent) ou de la commande de devises (59 %). Néanmoins, la majorité des personnes accédant à une plateforme de banque à domicile déclarent y avoir recours.

### Les services utilisés par les clients d'une plateforme de banque à domicile sur Internet

Service	Utilisé
Consultation de compte	99 %
Virements internes	96 %
Virements externes	86 %
Téléchargement d'extraits de compte	85 %
Commande de chéquier	83 %
Alerte par e-mail	67 %
Achat et vente de titres	65 %
Commande de devises	59 %

Côté satisfaction, le bilan est globalement positif puisque les services les plus utilisés sont aussi ceux ayant le meilleur taux de satisfaction. La consultation de comptes affiche, par exemple, un score de satisfaction de 94 % de "satisfaits" ou "très satisfaits". Le score de satisfaction sur les virements

## RUBRIQUES

Nouveaux sites  
New business  
Nominations  
Noms de domaine

Chiffres-clés  
Enquêtes en ligne  
Classements  
Tribunes  
Juridique

Sondages

Livres blancs



- Copains d'avant
- **Cartes de vœux**
- Journal des Femmes
- Actualités
- Fonds d'écran
- Galerie photos
- Vos livres
- Internet Pratique
- Photo numérique
- Recettes de cuisine

Tous les dossiers

## ANNUAIRES

Sociétés  
Prestataires  
Carnet  
Hotspots Wi-Fi  
Agences médias  
Lobbies  
Fonds  
Logiciels pro  
Formations  
Encyclopédie

## VOTRE HIGH-TECH

Eligibilité ADSL  
Test connexion  
Guides d'achat  
Comparateur Prix  
Télécharger  
Livres

## CONTACT

Newsletters  
Contacts  
Publicité  
Mots recherchés  
Corrections

internes est à peine plus faible (93 %) et il est de 84 % pour la commande de chéquier. Le bilan est plus mitigé sur les alertes par e-mail et les commandes de devises, deux services qui affichent respectivement des scores de satisfaction de 55 % et de 61 %.

### Appréciation des différents services proposés sur une plate-forme de banque à domicile sur Internet

Service	Très satisfait	Satisfait	Pas satisfait
<b>Consultation de compte</b>	70 %	24 %	6 %
<b>Virements internes</b>	70 %	23 %	7 %
<b>Commande de chéquier</b>	50 %	34 %	16 %
<b>Téléchargement d'extraits de compte</b>	48 %	34 %	18 %
<b>Virements externes</b>	47 %	28 %	25 %
<b>Achat et vente de titres</b>	30 %	44 %	26 %
<b>Alertes par e-mail</b>	25 %	33 %	45 %
<b>Commande de devises</b>	18 %	43 %	39 %

Satisfaits sur les services offerts en ligne, les utilisateurs sont en revanche indifférents au contenu que leur proposent les sites. Cette proportion est d'autant plus forte qu'il s'agit non pas d'informations sur les produits, mais de sujets éditoriaux comme des dossiers thématiques.

### L'appréciation des informations présentes sur le site des banques

Types d'information	Très satisfaisante	Satisfaisante	Pas satisfaisante	Ne les lit pas
<b>Sur les produits</b>	9 %	42 %	19 %	30 %
<b>Sur l'actualité financière et fiscale</b>	5 %	28 %	25 %	42 %
<b>Conseils en gestion/ placements</b>	4 %	30 %	24 %	42 %
<b>Dossiers spéciaux (retraite, etc)</b>	3 %	30 %	26 %	41 %

### UNE ENQUETE EN 3 VOLETS

- 1. Les outils de communication**
- 2. Les services de home banking**
- 3. Les services de téléphonie mobile**

[Rédaction, JDNet]

[Retour à l'accueil](#) | [Haut de page](#)

- [Benchmark.fr](#)
- [Séminaires](#)
- [Études](#)
- [Publicité et marketing sur Internet](#)
- [Sites corporate](#)
- [Intranet](#)
- [Services payants sur mobiles](#)

- [Lettres](#)
- [Management IT](#)
- [Strat. Internet](#)
- [Analyse de site](#)

## **Nouvelles offres d'emploi** sur [Emploi Center](#)

[Ebookers](#) | [24/7 Real Media](#) | [Ysance](#) | [Benchmark Group](#) | [PHIRST VANILLA](#)

### **SUR L'INTERNAUTE**

[Week-End](#)  
[Restaurants](#)  
[Ciné : box office](#)  
[Concours](#)  
[Insolite](#)  
[Voyage](#)  
[Mon PC](#)  
[Automobile](#)  
[Météo](#)  
[Prénoms](#)  
[Horoscope](#)  
[Histoire](#)  
[Comparer les prix](#)  
[Webcam](#)  
[Test QI](#)  
[Télévision](#)  
[Pages blanches](#)  
[Pages jaunes](#)

**Qui sommes-nous ?** [Société](#) | [Contacts](#) | [Publicité](#) | [PA Emploi](#) | [Presse](#) | [Recrutement](#) | [Tous nos sites](#) | [Données personnelles](#)

© Benchmark Group, 4 rue Diderot. 92156 Suresnes Cedex