ENTREPRISE

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

ACTUALITE

Télécoms-FAI
Mobile
Le Net
Finance

Bref France
Bref International
Actu économique
Actu high-tech

Florence Aubenas

CAC 40	+0.44%
CAC IT20	+0.25%
Nasdaq	+0.23%
Dow Jones	+0.05%

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 NET

Les internautes et leur banque : 3. Services mobiles, mention passable

L'utilisation des services bancaires par téléphone mobile est encore le fait d'un minorité qui ne semble d'ailleurs pas très convaincue de leur efficacité. (Lundi 7 juillet 2003)

Envoyez cet article Imprimez cet article

Le Journal du Net, site édité par Benchmark Group, 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 téléphonie mobile et leur appréciation.

UNE ENQUETE EN 3 VOLETS

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

L'utilisation des services bancaires par téléphone mobile est encore le fait d'une minorité. En effet, 65 % des personnes interrogées déclarent ne pas utiliser ce type de service. Parallèlement, ceux qui y ont recours, soit 35 %, semblent ne pas être très convaincus de leur efficacité. 42 % d'entre eux déclarent ne pas être satisfaits du service d'alerte par SMS proposé par leur banque. Mais ce n'est rien par rapport au faible score de satisfaction recueilli par des outils de gestion de compte ou de portefeuille par Wap. Ces services font 62 % et 69 % de mécontents.

Utilisation et satisfaction vis-à-vis des services par téléphone mobile proposés par les banques

Service	Très satisfait	Satisfait	Pas satisfait
Alerte SMS	26 %	32 %	42 %
Gestion de compte en Wap	9 %	29 %	62 %
Gestion de portefeuille de titres en Wap	4 %	27 %	69 %

L'envoi de SMS surtaxés à sa banque pour connaître le solde de son compte ou les dernières opérations enregistrées, etc, n'a pas plus de succès. Les jeunes semblent toutefois y être plus sensibles. 33 % des moins de 25 ans seraient prêts à payer pour un des services ci dessous contre 23 % pour les 25-34 ans, 18 % pour les 35-55 ans et 13 % pour les plus de 55 ans.

Estimation de l'utilisation des SMS surtaxés

Service	Oui	Non
Pour connaître le solde de votre compte courant	13 %	87 %
Pour connaître les dernières opérations enregistrées	9 %	91 %
Pour vous informer d'un cours de bourse	8 %	92 %
Pour connaître l'état d'avancement de vos demandes	7 %	93 %

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

Nouvelles offres d'emploi sur Emploi Center

Ebookers | 24/7 Real Media | Ysance | Benchmark Group | PHIRST VANILLA

- Benchmark.fr
- Séminaires
- Etudes

Publicité et marketing sur Internet
Sites corporate
Intranet
Services payants sur mobiles

- Lettres
- Management IT
- Strat. Internet
- Analyse de site

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