



De loin la banque la plus proche.

## Communiqué de presse

Wasquehal, le 12 janvier 2010.

### **1<sup>er</sup> baromètre Monabanq. – CREDOC Internet modifie la relation des Français à leurs banques**

**Monabanq. présente son 1<sup>er</sup> baromètre consacré aux comportements bancaires des Français, réalisé en partenariat avec le CREDOC. L'étude menée en décembre 2009 montre comment Internet modifie en profondeur la relation des Français avec leurs banques sans pour autant mettre à mal les schémas plus classiques de relations clientèle. De quoi conforter le modèle de Monabanq.**

Ce n'est pas une surprise. Internet bouleverse aussi l'univers bancaire du point de vue de ses usages. L'important recours à Internet pour entrer en relations avec les banques s'inscrit dans une tendance de fond de la croissance de l'usage quotidien d'Internet, notamment en termes de recherche d'information.

L'étude montre en particulier qu'Internet est aujourd'hui **le principal média pour consulter la situation de ses comptes courants** :

- 50% des personnes interrogées le font depuis un ordinateur;
- 34% en recevant leurs relevés de compte par courrier;
- 12% se déplacent en agence.

Néanmoins, 27% des Français utilisent Internet pour contacter régulièrement une banque, ils ne sont pas prêts, pour autant, à abandonner toute relation humaine avec leur conseiller, puisque, comme le montre l'étude, les Français qui ont eu contact avec un conseiller bancaire s'en disent satisfaits à 88%.

*« La dématérialisation de la banque ne signifie pas forcément la dématérialisation de la relation, constate Alain Colin, Directeur Général de Monabanq.. Au contraire, chez monabanq. nous proposons depuis toujours la possibilité d'échanger, de discuter avec son Conseiller Personnel de chez soi, sans se déplacer par Internet, par téléphone et même en VisioRendezVous »*

#### **Les atouts d'Internet dans la relation bancaire : flexibilité et rapidité**

Pour les Français, Internet bénéficie d'un atout important en matière de gestion de compte : sa flexibilité. L'internaute n'est plus tributaire des horaires d'ouvertures de son agence bancaire, pas toujours adaptés à ses horaires de travail.

- Ainsi, les principaux avantages d'Internet sont de pouvoir gérer ses comptes à toute heure (63%) et ailleurs qu'en agence (23%).

Mais là, ne s'arrêtent pas les atouts d'Internet. Il permet également de :

- s'impliquer dans la gestion de son patrimoine : 23% des Français apprécient ainsi la possibilité de passer eux-mêmes leurs opérations en toute discrétion,
- gérer ses finances quasiment en temps réel : 32 % des Français déclarent apprécier des plus courts pour enregistrer les opérations bancaires.

Ainsi, le bordereau numérique proposé par Monabanq., permet de créditer un chèque sur son compte courant avant même de l'avoir envoyé et sans date de valeur.

Le marché de la banque en ligne est un marché émergent mais l'étude barométrique montre bien que les Français sont de plus en plus attirés par les atouts de flexibilité, de rapidité qu'Internet confère aux banques en ligne, ainsi qu'à leur compétitivité tarifaire.

*« 12% des Français qui souhaitent changer de banque sont prêts à rejoindre une banque en ligne. C'est probablement beaucoup plus qu'il y a quelques années. Les banques en ligne deviennent des acteurs à part entière du marché bancaire ; elles touchent désormais une clientèle très diversifiée de Français aux besoins multiples et qui souhaitent plus de praticité, des tarifs compétitifs mais aussi des services et des conseils. »*, explique Alain Colin.

Ce 1<sup>er</sup> baromètre Monabanq – CREDOC conforte le projet de monabanq de développer, avec et pour ses clients, un modèle de banque « nouvelle génération » accès sur la proximité relationnelle qui d'adapte à leurs attentes et à leurs exigences. Monabanq. assure un service de qualité égal quel que soit le mode de contact utilisé, en s'appuyant sur le conseil et sur l'innovation.

### **Méthodologie de l'étude :**

Enquête quantitative réalisée par téléphone, en décembre 2009, auprès de 1 000 individus représentatifs de la population âgée de 16 ans et plus et résidant en France métropolitaine

### CONTACTS PRESSE

#### **HDL Communication**

Aude Creveuil  
01 58 65 20 23 - [acreveuil@hdlcom.com](mailto:acreveuil@hdlcom.com)

Philippe Tréguer  
01 58 65 00 73 - [ptreguer@hdlcom.com](mailto:ptreguer@hdlcom.com)

**A propos de Monabanq. :** monabanq. est la banque nouvelle génération qui propose chaque jour à ses clients tous les produits de la banque traditionnelle ainsi qu'une réelle proximité relationnelle auxquels s'ajoutent les qualités de flexibilité et de compétitivité que procure Internet.