



Baromètre en souscription

La banque en ligne

Profitant de l'engouement des français pour l'information et les transactions « on line », les offres de banque en ligne à destination d'un public de plus en plus large se multiplient. Ainsi, les questions suivantes redeviennent d'actualité :

Quelle est l'utilisation actuelle d'Internet pour la gestion des comptes bancaires? Les français sont-ils satisfaits de l'offre Internet de leur banque? Quelles sont les forces et les faiblesses de cette offre? Comment se situent les acteurs bancaires?

L'offre des banques 100% en ligne est-elle connue des français? Est-elle attractive, et auprès de quelles cibles?

Deux volets barométriques pour répondre à ces interrogations

Volet banque 100% en ligne

- Notoriété spontanée et assistée des banques 100% en ligne
- Image globale et détaillée
- Intention de se renseigner et de souscrire
- Bancarisation
- Variables socio-démographiques : sexe, âge, CSP de l'interviewé et du chef de famille, région et revenus

Volet benchmark sites bancaires

- Bancarisation
- Consultation ou gestion des comptes bancaires en ligne
- Utilisation de 5 fonctionnalités en assisté
- Satisfaction :
 - Satisfaction globale,
 - Satisfaction globale vis-à-vis de chacune des fonctionnalités,
 - Satisfaction détaillée sur la base de 7 à 8 items (clarté de l'information, sécurisation des données, etc.).
- Intention de recommandation et de revisite
- Usages : fréquence de connexion, recours à des sites concurrents, etc.
- Variables socio-démographiques : sexe, âge, CSP de l'interviewé et du chef de famille, région et revenus

Les modalités de réalisation

(un minimum de 3 souscripteurs est nécessaire)

■ Une étude quantitative

interrogation en ligne d'un échantillon de 2 000 individus représentatif de la population française internautes âgée de 18 ans et plus

■ Date limite de souscription : 19 février 2010

■ Dates de réalisation : 12 au 19 mars 2010

■ Prix de souscription (hors coût des questions spécifiques) :

- Volet banque 100% en ligne : 4 560 € HT
- Volet benchmark sites bancaires : 4 750 € HT
- Intégralité de l'étude : 6 400 € HT

■ **sur-échantillon de 100 clients d'une banque envisageable : nous contacter**

Contact : Muriel BURGLÉ

Directrice du Département Banque Assurance

01.55.33.20.41

muriel.burgle@lh2.fr