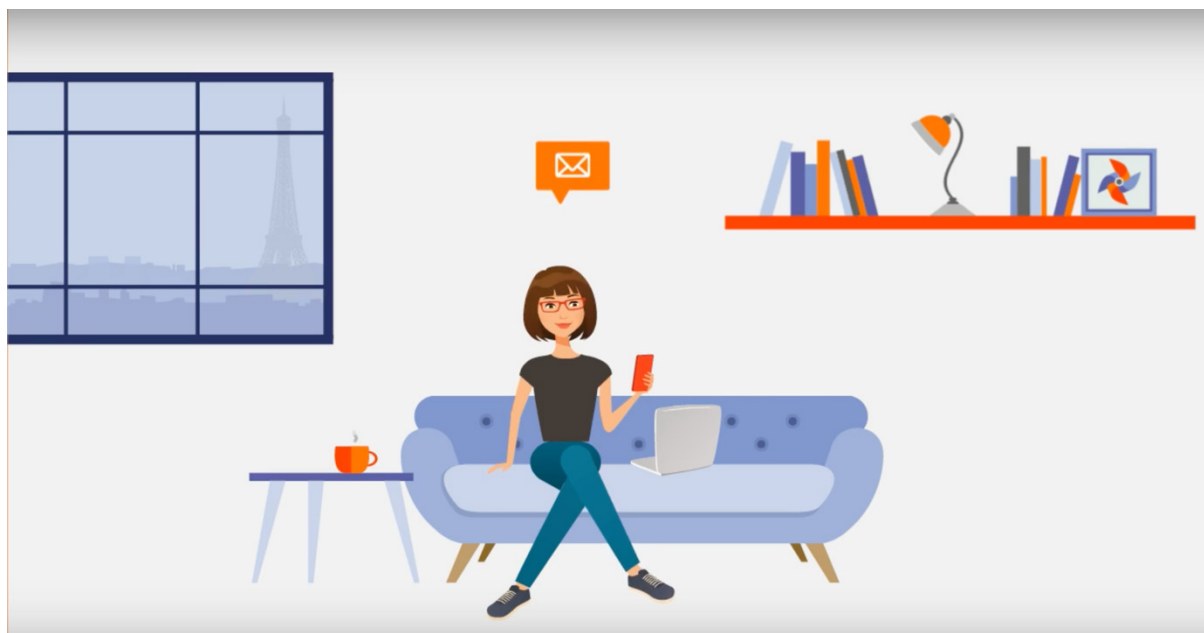


LES FRANÇAIS ADEPTES DE LA BANQUE MOBILE, SOUS RÉSERVE DE SÉCURITÉ

Paris – le 6 juillet 2016. Dans son étude *World on the move for mobile banking*, ING Direct dresse un panorama des usages des Européens en matière de banque mobile (1). **Utilisée par plus d'un Français sur deux, la banque à distance fait partie intégrante du quotidien des Français.**



Une relation bancaire de plus en plus digitale chez les Français

55% des Français utilisent désormais la banque à distance. Ils se rendent donc de moins en moins dans leur agence bancaire : **45% d'entre eux se rendent au maximum** une fois par an dans leur agence bancaire pour s'occuper de leurs finances. Ils favorisent soit le téléphone (**62%**), soit l'échange à distance.

En effet, **1 Français sur 3 gère son compte sur ordinateur au moins une fois par jour** contre seulement 1 Européen sur 5 (parmi les utilisateurs de la banque à distance).

La banque mobile est entrée dans le quotidien des Français et **44% des détenteurs de smartphone apprécieraient même d'être conseillés directement sur leur téléphone.**

Les Français qui utilisent la banque mobile sont en demande d'autonomie : ils souhaitent gérer leurs finances où et quand ils le veulent. Les Français ont été pionniers dans l'adoption de la banque mobile : 65% d'entre eux ont commencé à l'utiliser avant 2015 (contre 60% des Européens en moyenne).

Et cette utilisation est considérée comme utile : **64% des Français** affirment que cette habitude les aide à **mieux contrôler leurs finances.**

Des Français adeptes mais méfiants face aux enjeux de sécurité

Aujourd'hui, 45% des Français n'utilisent pas encore la banque mobile. La principale raison ? La sécurité !

Ainsi, 55% des Français qui n'utilisent pas encore l'application mobile de leur banque le justifient par un **manque de confiance** envers la sécurité de l'application, contre seulement 34% des Italiens par exemple.

56% des Français ne font également pas confiance au paiement sans contact alors que seuls 40% des Européens partagent ce sentiment.

Et lorsque les Français font usage des applications de paiement mobile (2), ils sont **72% à faire confiance aux**

applications recommandées par leur banque (mais uniquement 5% à se fier aux applications d'autres banques).

La banque mobile est entrée dans le quotidien des Français qui en font un usage journalier, en comprennent les bénéfices et sont en attente de services innovants. Cependant les Français doivent être au préalable totalement rassurés quant à la sécurité. C'est pourquoi les recommandations de leurs banques restent gages de confiance.

(1) Gérer ses comptes bancaires depuis un smartphone ou une tablette.

(2) Application bancaire permettant de régler ses achats.

Méthodologie

Etude ING International Survey – Mobile Banking réalisée par IPSOS pour ING.

Terrain réalisé par internet entre le 18 mars et le 6 avril 2016 dans 15 pays (Etats-Unis, Royaume-Uni, Espagne, France, Italie, Luxembourg, Belgique, Pays-Bas, Allemagne, République Tchèque, Pologne, Autriche, Roumanie, Turquie et Australie) auprès de 14 597 internautes dont environ 1 000 répondants en France.

A PROPOS D'ING DIRECT :

- ING Direct est le leader de la banque en ligne en France depuis 15 ans avec plus d'un million de clients.
- ING Direct est la banque la plus recommandée par ses clients et l'application la mieux notée sur l'App store. D'après l'observatoire M-Observer d'Harris Interactive réalisé au printemps 2016, l'application ING Direct a reçu les meilleures évaluations d'utilisateurs et a été élue « Appli d'Or ».
- ING Direct propose une gamme de produits volontairement courte, toujours simple ; sans petite ligne, les offres ING Direct sont accessibles et compréhensibles immédiatement.
- ING Direct propose des outils pour permettre à ses clients de gérer leur argent en toute autonomie : le « Coach Épargne » est la première application mobile en France qui conseille les clients de manière personnalisée en matière d'épargne et d'investissement.