



CNCT

Utilisation d'Internet dans le domaine bancaire et pour la gestion du portefeuille d'actions

TAYLOR NELSON SOFRES

Contacts Taylor Nelson Sofres
Frédéric CHASSAGNE / Véronique NOIVILLE
Tél : 01.40.92.45.37 / 47.93

Fiche technique

- > **Enquête réalisée pour le CNCT en avril/mai 2001**
- > **Envoi d'un questionnaire à 10.000 foyers représentatifs des foyers français et membres du panel de la SOFRES**
Taux de réponse : 75%, soit 7.501 questionnaires
- > **Population de référence : 44,7 millions de Français âgés de 15 ans et plus** (*source INSEE 2000*)

Utilisation d'Internet
dans le domaine bancaire
et pour la gestion du portefeuille d'actions

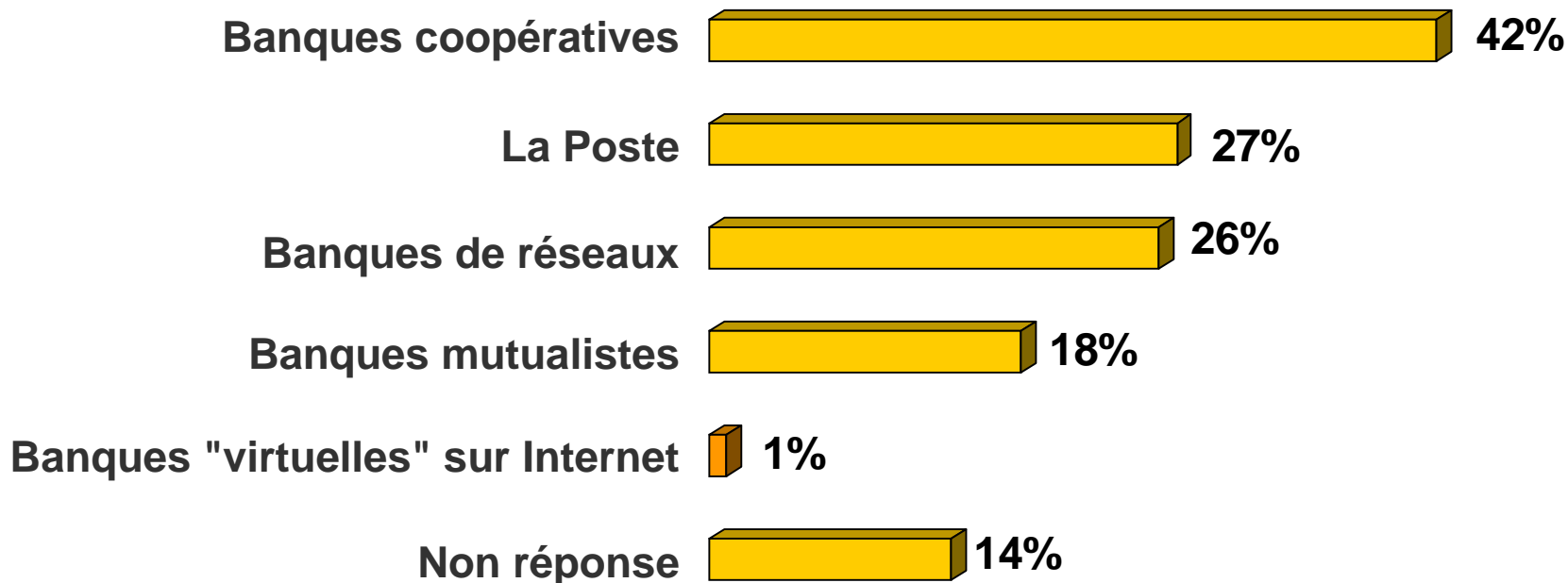
Internet et les opérations bancaires

Internet et les opérations bancaires

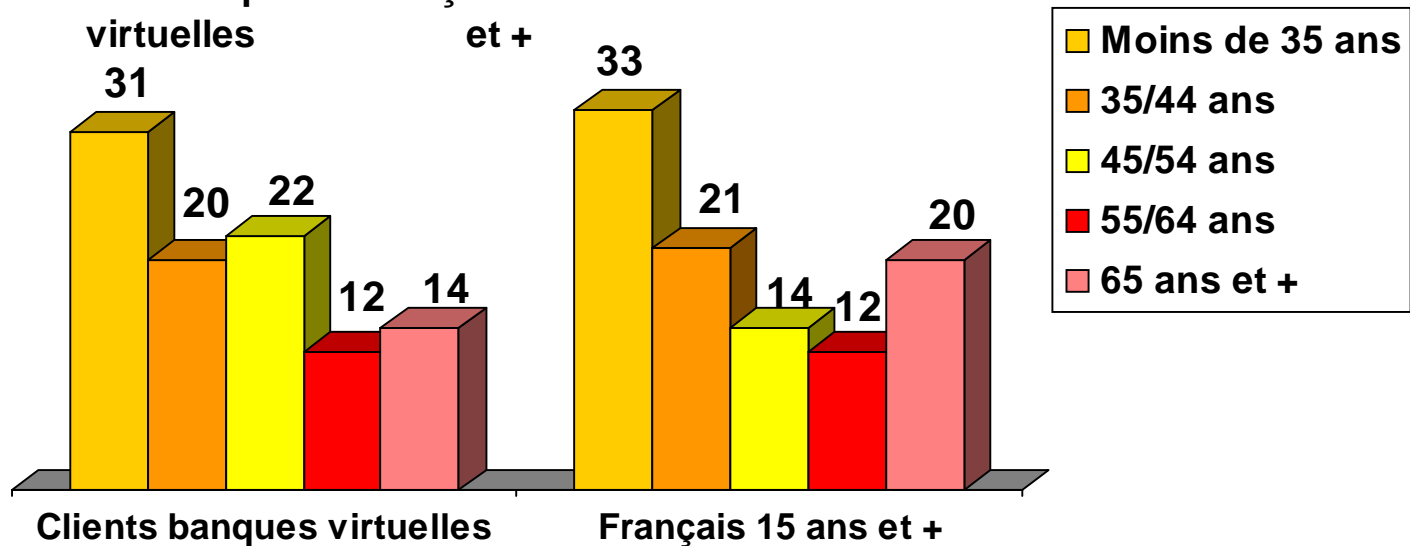
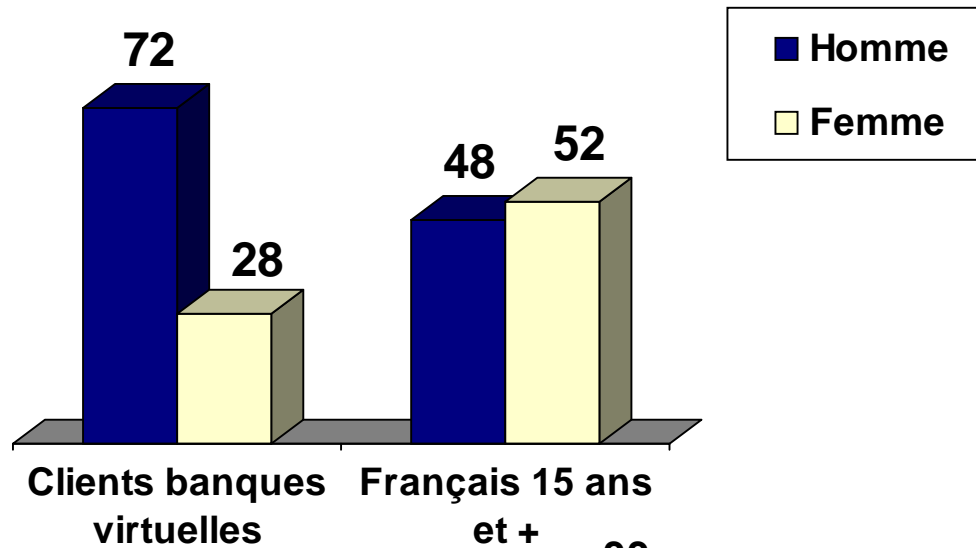
Les banques virtuelles sur Internet

Puissance des banques universelles. Faible part de marché des banques virtuelles : 1%, soit 450.000 Français de 15 ans et plus

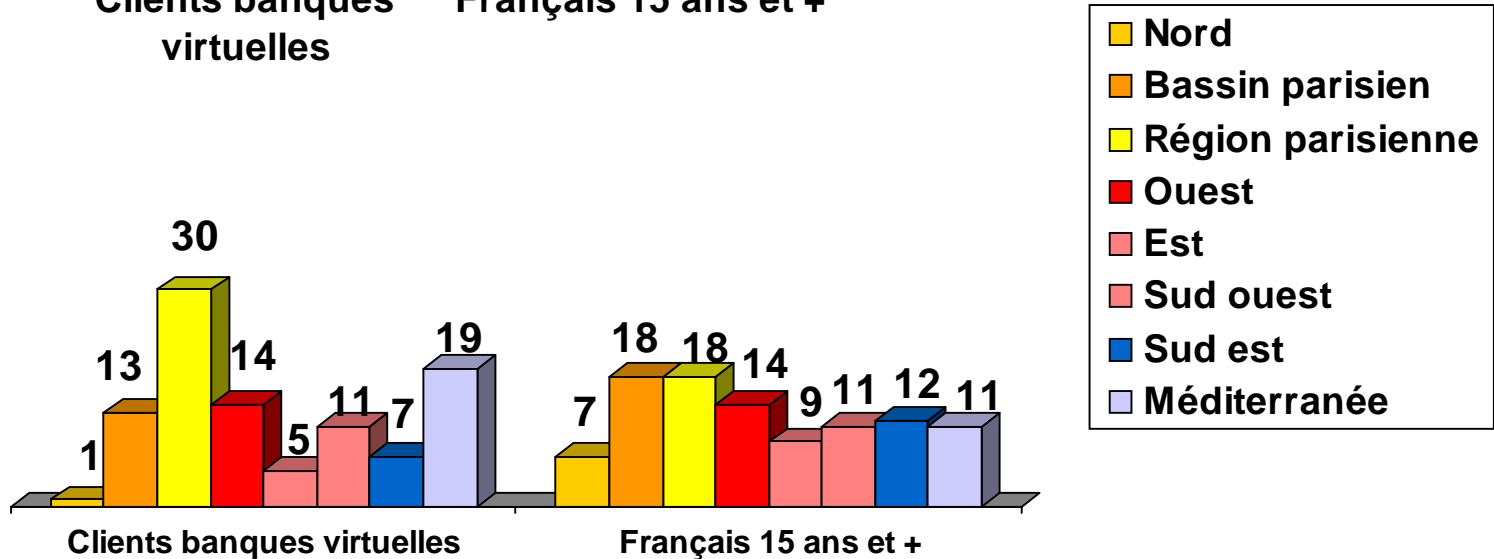
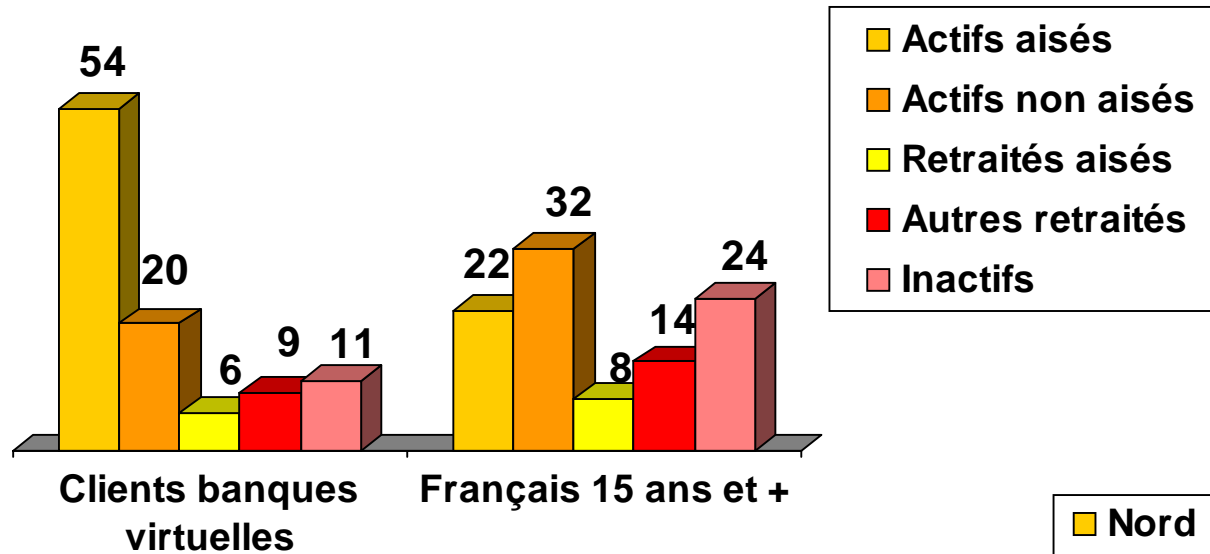
Parmi les établissements suivants, quel(s) est (sont) celui (ceux) dont vous êtes client ?



Profil des clients de banques virtuelles / profil des Français de 15 ans et plus : --> hommes, moins de 55 ans



--> actifs aisés, habitants des régions parisienne et Méditerranée

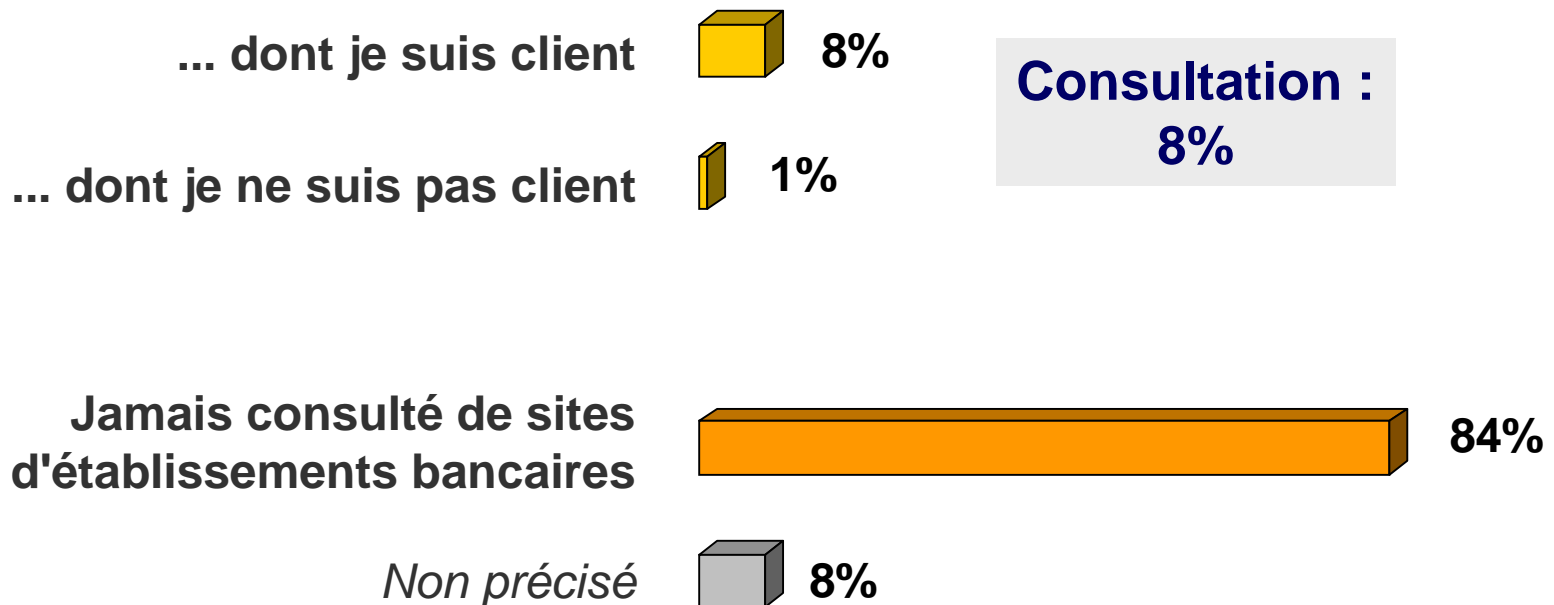


Internet et les opérations bancaires

*Sites Internet bancaires :
consultation, services utilisés*

Consultation de sites d'établissements bancaires un peu plus répandue : 8% des Français (3,6 millions)

Déjà consulté les sites d'établissements...



(Plusieurs réponses possibles)

Consultation plus fréquente chez...

- > les plus jeunes
- > les catégories socioprofessionnelles "aisées"
- > les détenteurs de valeurs mobilières
- > les revenus mensuels nets du foyer $\leq 15.000\text{FF}$
- > dans la région et/ou agglomération parisienne

	<i>Ens.</i>	25-34 ans	Cadres/ Prof. Lib.	Prof. Interm.	Région paris.	Agglo. paris.	Revenus mens. nets \leq 15KF	Détent. Val. Mob.
Sites d'établissements dont je suis client	8%	15%	30%	13%	13%	14%	13%	17%
Sites d'établissements dont je ne suis pas client	1%	2%	6%	2%	2%	2%	2%	3%
<i>"A déjà consulté des sites Internet bancaires"</i>	8%	16%	30%	14%	14%	14%	13%	17%
Jamais consulté	84%	78%	61%	79%	76%	75%	77%	78%
Non précisé	8%	6%	9%	7%	10%	11%	10%	5%

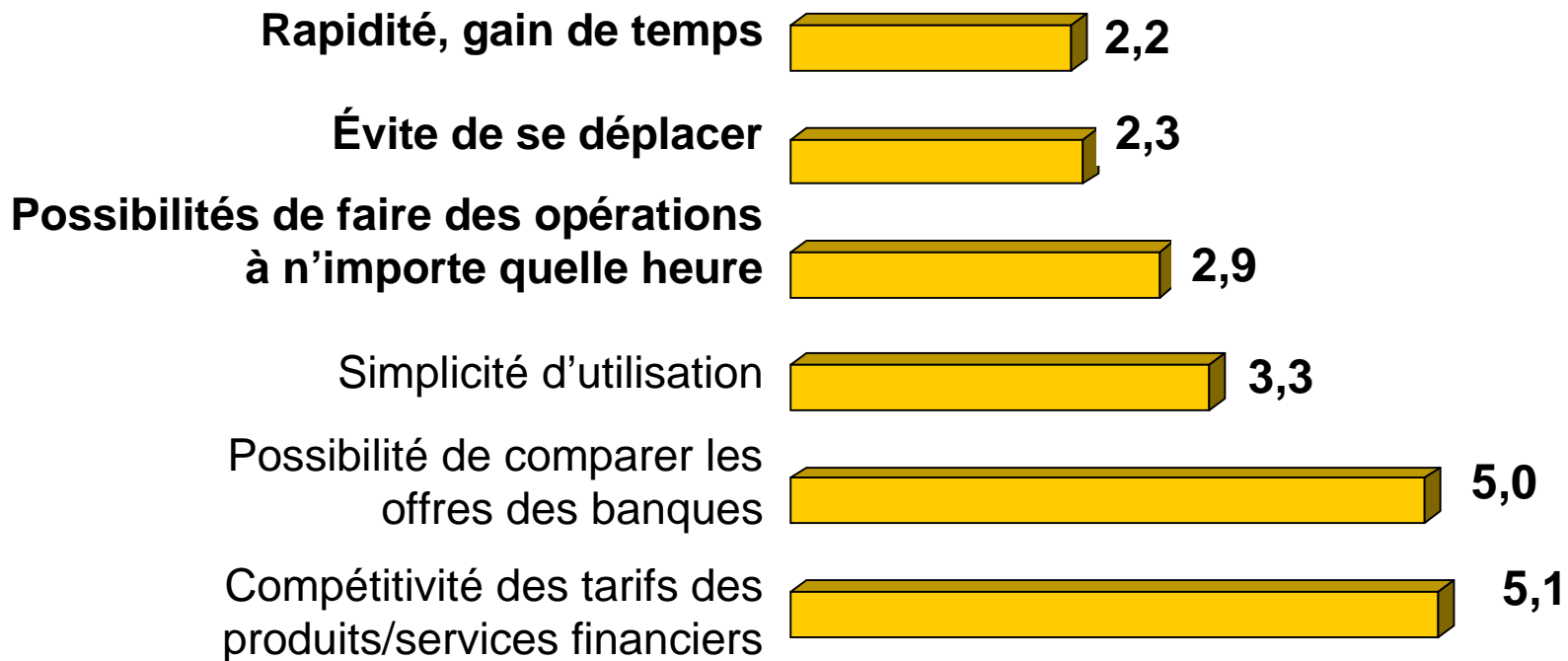
Motifs d'utilisation d'Internet : principalement d'ordre pratique

Plusieurs raisons peuvent vous inciter à utiliser Internet dans le domaine bancaire.

Parmi les raisons suivantes, quelles sont celles qui vous incitent le plus à le faire

en les classant par ordre d'importance décroissant (1 : la plus importante, 6 : la moins importante)

(Rangs moyens calculés sur les répondants)

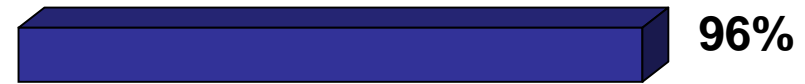


(Univers : ont déjà consulté des sites Internet d'établissements bancaires - Base = 600)

Internet : principalement une fonction d'information pour les comptes et dépenses. Toutefois, un utilisateur sur deux a déjà réalisé des transactions

Parmi les services bancaires et financiers suivants accessibles sur Internet, lesquels avez-vous déjà utilisés ?

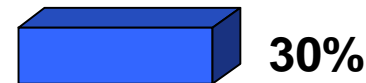
Consultation/Recherche d'information



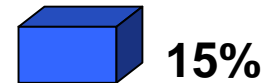
Dont consultation comptes et/ou dépenses CB



Dont consultation offres produits/services et/ou conseils patrimoniaux



Dont simulation de prêt/crédit



Opération impliquant un transfert de fonds

(hors opérations sur le portefeuille)



Dont Virement



Dont Ouverture d'un compte (chèques, épargne ou titre)



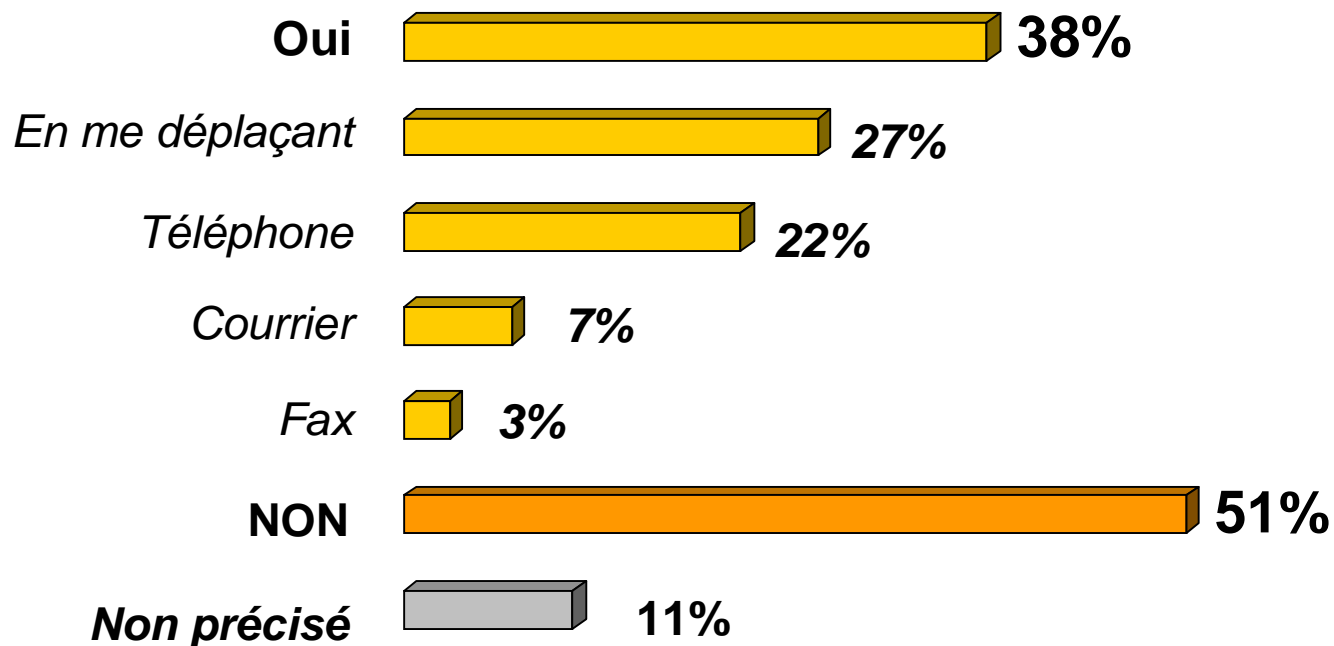
Dont Demande et obtention d'un crédit ou d'une autorisation de découvert



(Univers : ont déjà consulté des sites Internet d'établissements bancaires - Base = 600)

Dans plus d'un tiers cas, ces transactions n'excluent pas le contact direct avec la banque

Si vous avez déjà utilisé les services Internet de votre banque pour effectuer des opérations bancaires impliquant un transfert de fonds (virement, crédit...), avez-vous eu par ailleurs (pendant ou après l'utilisation) des contacts avec votre banque sur le même sujet ou la même opération ?



(Univers : ont déjà effectué des opérations bancaires sur Internet impliquant un transfert de fonds - Base = 305)

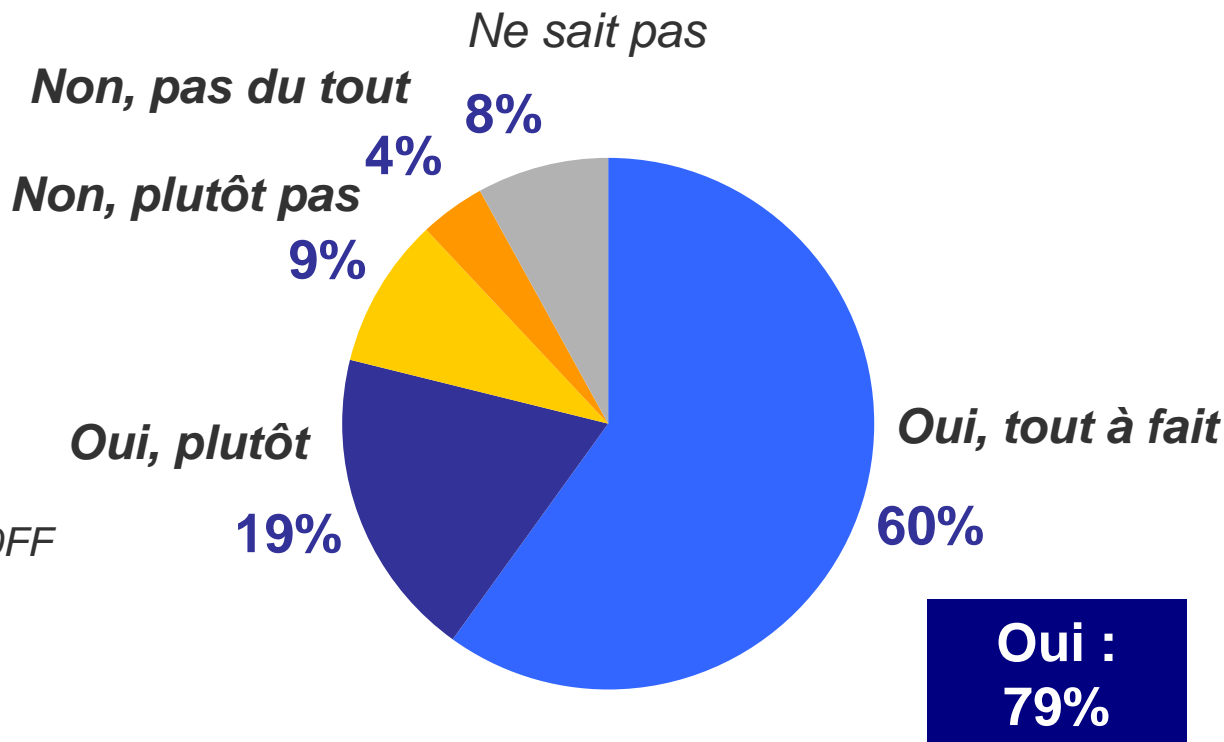
Internet : lorsque l'on a franchi le pas, un vecteur comme les autres pour les transactions

Pour la réalisation d'opérations bancaires impliquant un transfert de fonds (virement, crédit...) portant sur un montant important, diriez-vous que vous vous sentez aussi à l'aise avec Internet qu'en utilisant des moyens plus traditionnels (déplacement dans l'agence, téléphone, fax...)?

**Non :
13%**



Parmi eux, 60% ne se sentent pas à l'aise pour des montants < 10.000FF



**Oui :
79%**

(Univers : ont déjà effectué des opérations bancaires sur Internet impliquant un transfert de fonds - Base = 305)

Utilisation d'Internet
dans le domaine bancaire
et pour la gestion du portefeuille d'actions

Internet et la gestion du portefeuille d'actions

Rappel

**13,8% des Français de 15 ans et plus
détenteurs d'actions de sociétés cotées
(6,1 millions)**



**11% utilisent Internet pour gérer leur
portefeuille d'actions (~ 660.000)**

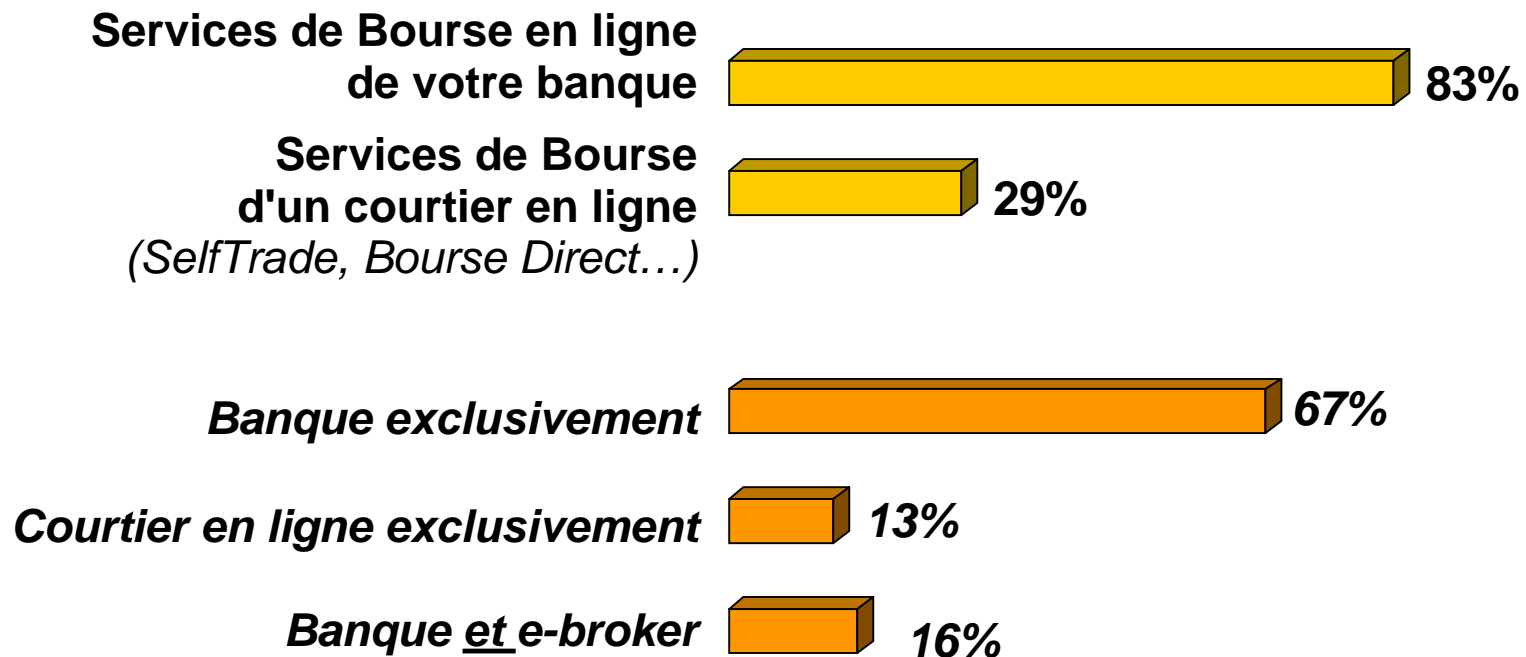
**7%, pour réaliser des transactions
(~ 430.000)**

Les questions qui suivent portent sur ces 7% d'actionnaires ayant réalisé des opérations (achat/vente d'actions) sur Internet - Base : 66 personnes. Les résultats doivent donc être interprétés avec prudence

Des actionnaires majoritairement "fidèles" à leur banque pour passer des ordres sur Internet

Pour passer vos ordres d'achat ou de vente d'actions de sociétés cotées, utilisez-vous ou avez-vous déjà utilisé...

(Plusieurs réponses possibles)

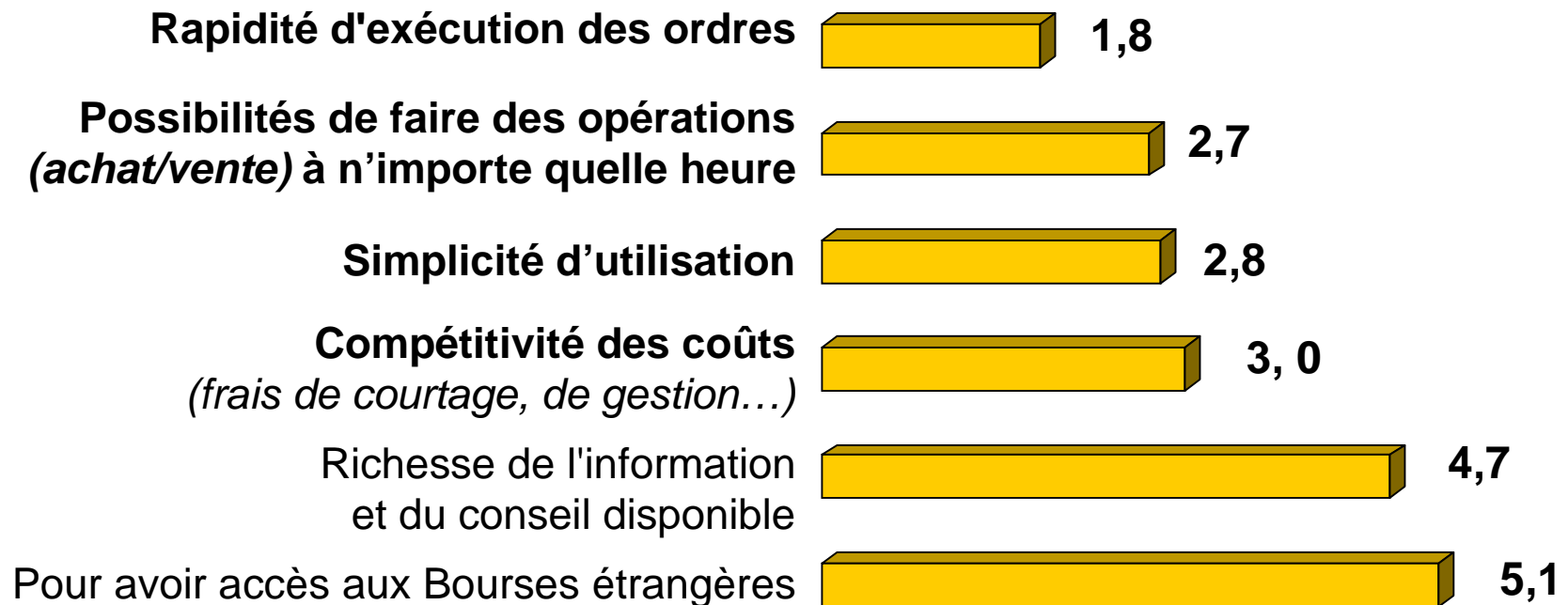


(Univers : détenteurs d'actions ayant utilisé Internet pour passer des ordres d'achat/vente d'actions)

Motifs d'utilisation pour passer des ordres : En premier lieu, pour des raisons pratiques En second lieu, pour la compétitivité des coûts

Plusieurs raisons peuvent vous inciter à utiliser Internet pour passer des ordres d'achat ou de vente d'actions de sociétés cotées. Parmi les raisons suivantes, quelles sont celles qui vous incitent le plus à le faire en les classant par ordre d'importance décroissant. (1 : la plus importante, 6 la moins importante)

(Rangs moyens calculés sur les répondants)

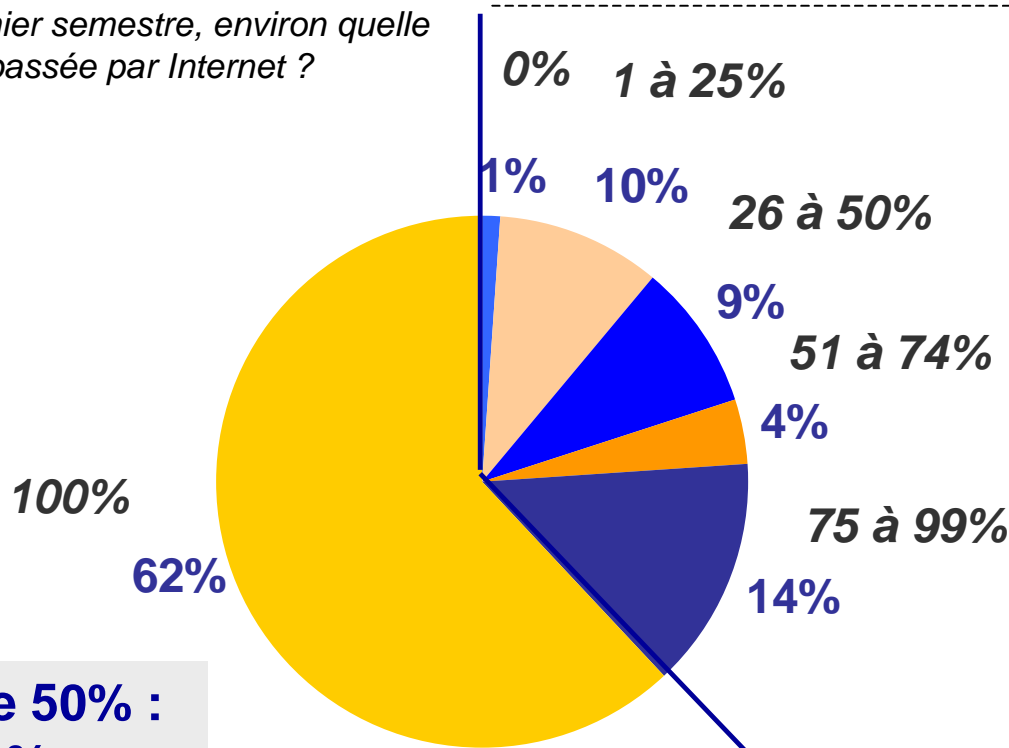


(Univers : détenteurs d'actions ayant utilisé Internet pour passer des ordres d'achat/vente d'actions)

Essayer, c'est l'adopter...

Pour près de 2 actionnaires internautes sur 3, Internet remplace les autres modes de passage d'ordres

Sur le total des ordres en Bourse effectués au cours du premier semestre, environ quelle proportion a été passée par Internet ?



**Plus de 50% :
80%**

Parmi ceux qui n'ont pas passé 100% de leurs ordres par Internet :
21% ne le font pas lors d'introductions en Bourse
8%, dans les cas d'OPA ou d'OPE

(Univers : détenteurs d'actions ayant utilisé Internet pour passer des ordres d'achat/vente d'actions)

Structure de l'échantillon

• **Sexe**

Homme	48%
Femme	52%
	100%

• **Age**

Moins de 25 ans	16%
25-34 ans	17%
35-44 ans	21%
45-54 ans	14%
55-64 ans	12%
65 ans et plus	20%
	100%

• **Région**

Région parisienne	18%
Nord	7%
Est	9%
Bassin parisien	18%
Ouest	14%
Sud-ouest	11%
Sud-est	12%
Méditerranée	11%
	100%

• **Profession**

	Interviewé
Agriculteurs	1%
Artisans/commerçants/chefs d'entreprise	3%
Cadres/profession libérales	7%
Professions intermédiaires	12%
Employés	18%
Ouvriers	13%
Retraités aisés*	8%
Autres retraités	14%
Autres inactifs	24%
	100%

* Anciens artisans/commerçants/chefs d'entreprise, cadres/professions libérales, professions intermédiaires

• **Catégorie d'agglomération**

Ruraux	26%
2.000 à moins de 20.000 h	17%
20.000 à moins de 100.000 h .	13%
100.000 h et plus	28%
Agglomération parisienne	16%
	100%