

## **ZOOM SUR LES BANQUES SUR INTERNET**

Les établissements financiers de nouvelle génération séduisent de plus en plus les consommateurs français...qui voient à travers la banque sans contact humain un moyen d'optimiser la gestion de leurs comptes...

### **Qu'est ce qu'une banque par internet ?**

C'est un concept simple mais surtout efficace...La banque est accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 grâce à une connexion internet et un mot de passe.

A ne pas confondre avec une agence en ligne dans laquelle des télé-conseillers répondent aux clients par téléphone ou par mail.

Les établissements évoluant sur ce marché : BOURSORAMA BANQUE, AXA BANQUE, MONABANQUE, E LCL, ING DIRECT, ALLIANZ BANQUE...

### **Que recherchent les clients à travers ce service ?**

Un gain de temps, l'absence de file d'attente dans une agence de proximité, la sécurité d'accès, un tarif compétitif, des horaires larges, une liberté de gestion...

**Les éléments de comparaison entre établissements** : l'offre de services à distance, les tarifs compétitifs, la qualité des services offerts, l'existence d'un service téléphonique en cas de besoin, l'innovation des différents établissements, la pédagogie du site, la transparence des tarifs, la performance en terme de taux de rendement des livrets bancaires, le faible taux de crédit offert aux détenteurs d'épargne...

Mais attention, tout n'est pas fluide dans le monde de la banque par internet...

**Certaines banques connaissent des points faibles** : abondance de publicité, demandes multiples de parrainage, existence de services sans plus-value, disponibilité du service (problème de liaison informatique), lourdeur de certaines opérations (envoi d'un fax pour enregistrer le bénéficiaire avant de faire un virement)...