

## Communiqué de presse

Secteurs : finance, banque, argent, numérisation

## Enquête :

### **La banque en ligne ? Oui, mais un besoin de relation humaine dans certains cas**

- **Le conseiller bancaire a toujours la cote.**
- **Les clients sont encore sceptiques vis-à-vis des outils numériques, comme les chatbots ou l'identification biométrique.**

**Stuttgart, le 9 septembre 2018 - Les Allemands apprécient de pouvoir exécuter leurs opérations bancaires du quotidien en ligne, mais ils ont besoin de se tourner vers leur conseiller bancaire dans certains cas. Imprimer des RIB, effectuer des virements ponctuels ou permanents, mais aussi gérer son compte courant sont désormais des opérations qui s'effectuent majoritairement en ligne. Cependant, lorsqu'il s'agit d'obtenir des conseils, près de deux tiers des Allemands privilégient la relation humaine. Tels sont les résultats de l'étude représentative « Digitale Bankservices 2018 » (Digitalisation des services bancaires en 2018) de Creditplus Bank AG.**

Les conseillers bancaires et des établissements financiers classiques bénéficient d'une grande confiance. 74 % des personnes interrogées préfèrent les conseils personnalisés de leur banque, et 59 % affirment faire confiance aux conseillers des établissements financiers classiques. 39 % des sondés font confiance aux outils de conseil en ligne de leur banque, 32 % à ceux des banques classiques et seulement 19 % à ceux de la fintech ou des start-up.

### **Confiance en sa banque d'abord**

Idem pour la confiance dans les applications bancaires. Alors que 62 % des Allemands se tournent vers les applications de leur banque, ils se montrent toujours méfiants vis-à-vis des offres des autres prestataires, comme les fintech et les start-up. Seulement 18 % de nos voisins outre-Rhin en ont une bonne image.

## **L'identification par vidéo et la signature électroniques progressent**

Si la majorité des Allemands continue à décliner les différentes offres numériques pour exécuter leurs opérations bancaires, on constate une nette différence selon les générations.

Ils sont 45 % âgés de 18 à 29 ans à utiliser la signature électronique avec un téléphone portable, et même 49 % chez les personnes entre 30 et 39 ans, mais seulement 19 % chez les plus de 60 ans. Les chiffres concernant l'identification par vidéo sont similaires. Ce mode d'authentification permet par exemple d'ouvrir un compte ou de souscrire un crédit sans se rendre en agence.

*« Nous constatons également que le recours à ces services numériques ne cesse d'augmenter »,* précise Belgin Rudack, Directrice Générale de Creditplus Bank. *« De plus en plus de clients s'identifient avec la vidéo et concluent des contrats avec la signature électronique. »*

L'identification par empreintes digitales pour se connecter à l'application bancaire ainsi que le paiement sans contact avec la technologie NFC pour payer en présentant simplement la carte ou le téléphone devant le TPE présentent d'ores et déjà un grand potentiel. 42 % des personnes interrogées utilisent déjà ces solutions ou souhaitent s'en servir à l'avenir.



**À propos de l'enquête « Digitale Bankservices 2018 »  
(Digitalisation des services bancaires en 2018) :**

Au printemps 2018, 1 000 personnes âgées de 18 ans et plus ont été interrogées en ligne par l'institut d'études de marché Toluna. L'échantillon ayant fait l'objet de l'enquête est représentatif de la population.

**Creditplus en bref :**

Creditplus Bank AG est une banque spécialisée dans le crédit à la consommation. Elle exerce ses activités dans les domaines de l'aide au financement, du prêt personnel et du financement concessionnaire. Cette banque, dont le siège social se trouve à Stuttgart, compte 18 succursales et 624 employés à travers toute l'Allemagne. Creditplus appartient au groupe Crédit Agricole via sa filiale CA Consumer Finance.

**Creditplus dans les réseaux sociaux :**

Blog d'entreprise ([www.Creditplusblog.de](http://www.Creditplusblog.de)) Facebook  
([www.facebook.de/Creditplus](http://www.facebook.de/Creditplus)) Twitter  
([www.twitter.com/Creditplusbank](http://www.twitter.com/Creditplusbank))

Pour plus d'informations, veuillez vous adresser à

Creditplus Bank AG  
Sandra Hilpert  
Tél. : 0049 (0) 711 66 06 - 640  
Fax : 0049 (0) 711 66 06 - 887  
E-mail : [sandra.hilpert@creditplus.de](mailto:sandra.hilpert@creditplus.de)  
[www.creditplus.de](http://www.creditplus.de)