

Les applications bancaires font gagner en moyenne 2h par mois à leurs utilisateurs

Une étude menée par ING Belgique et iVOX permet d'identifier les habitudes mobiles des Belges grâce à leur smartphone

ING Belgique et iVOX dévoilent aujourd'hui les résultats de leur enquête nationale sur les applications mobiles¹. L'étude a pour but de mieux comprendre la consommation et l'utilisation des applications par les Belges. Car dans un monde toujours plus mobile, nos habitudes d'information, de déplacement et de consommation en disent long sur nous. Les résultats de cette étude permettent de voir plus clair à travers un paysage mobile toujours plus important.

La Belgique compte près de 9 millions d'utilisateurs de téléphones mobiles², dont une large majorité de smartphones. Le secteur bancaire a sans conteste un rôle important à jouer dans cette transformation digitale. Soucieuse de toujours mieux répondre à leurs besoins, ING Belgique a voulu en apprendre davantage sur ces utilisateurs mobiles. Quelles apps utilisent-ils le plus ? Pourquoi, quand et comment ?

1 utilisateur sur 3 dépendant

Si presque 1 utilisateur sur 3 (31%) s'estime dépendant de son smartphone, ce chiffre atteint jusqu'à **46% chez les jeunes** de 18 à 34 ans. Un constat qui s'explique par la tendance à utiliser son smartphone pour rester en contact avec les autres. **96%** des répondants **disposent au moins d'une application sociale** et 81% d'entre eux vont au minimum 1 fois par jour sur l'une d'entre elles.

Plus de 30% d'applications inutilisées

Pour les utilisateurs belges, les applications les plus importantes sont donc celles qui permettent de rester en contact avec les autres, mais également celles qui permettent de s'informer, de se déplacer et d'effectuer des paiements. Les atouts pratiques se démarquent donc des atouts récréatifs. **72%** des répondants considèrent leur smartphone comme une bonne source d'information, **67%** ont une app pour faciliter leurs déplacements et seulement **44%** utilisent des applications d'amusement (musique, films ou jeux). Et bien que les utilisateurs possèdent en moyenne 29 apps sur leur smartphone, **1 application sur 3 est inutilisée**.

2h de temps épargnées chaque mois grâce au mobile banking

L'aspect pratique d'une app est primordial. **74%** des utilisateurs considèrent leur smartphone comme un **outil les aidant dans leur quotidien** ; que ce soit pour leur faciliter la vie, leur permettre de rester en contact ou encore leur faire gagner du temps. Ceci explique le succès des applications de messagerie instantanée comme Messenger ou WhatsApp et des applications de mobile banking, permettant de gérer son argent et effectuer des paiements mobile. En Belgique, presque **2 utilisateurs smartphone sur 3 (66%) possèdent une**

¹ Enquête réalisée par iVOX auprès d'un panel de 2.500 utilisateurs belges de smartphone, panel représentatif de la population en termes de sexe, langue, âge et diplôme.

² Rapport digital 2018 publié par We Are Social et Hootsuite.

application bancaire et un quart l'utilise quotidiennement. Grâce à ces applications, les utilisateurs gagneraient en moyenne plus de 2 heures par mois. Et 86% des répondants gérant leur argent via mobile estiment que ça leur facilite grandement la vie.

Marie-Noëlle De Greef, Head of Branding, Advertising & Sponsoring chez ING : « *Le monde est devenu mobile, changeant de plus en plus rapidement et impactant toutes les facettes de la vie. ING se doit de constamment anticiper les besoins des clients en proposant des services adaptés à leur mode de vie, et via notre application sécurisée Smart Banking, à leur attentes en matière de mobile banking.* »

6 profils d'utilisateurs

L'enquête fait ressortir six profils d'utilisateurs mobile. Chacun peut désormais connaître son propre profil en répondant à un test ludique d'une quinzaine de questions sur ing.be/testdigital. Les différents profils feront l'objet d'une campagne diffusée dès ce 15 octobre dans le cadre de la Semaine Numérique. Chaque profil pourra recevoir des conseils personnalisés se rapportant aux fonctionnalités de l'application ING Smart Banking qui lui sont les plus utiles.

L'étude en quelques chiffres clés :

- 96% des utilisateurs belges possèdent une application sociale sur leur smartphone.
- 72% des répondants considèrent leur smartphone comme une bonne source d'information et 68% considèrent être mieux informés grâce à leur smartphone.
- 67% ont une application pour faciliter leurs déplacements.
- 66% disposent d'une application bancaire. Un quart l'utilise quotidiennement. Elle leur ferait gagner plus de 2h par mois.
- 46% des jeunes utilisateurs s'estiment dépendants de leur smartphone.
- 44% des utilisateurs utilisent leur smartphone pour se divertir (écouter de la musique, regarder des films ou jouer à des jeux).
- 2 utilisateurs sur 3 se servent de leur smartphone pendant le repas.

Pour plus d'informations :

Press Office ING Belgique

+32 2 547 24 84

pressoffice@ing.be