

Combien les banques françaises comptent-elles de clients actifs en ligne ?

Un constat : la notion de « client actif en ligne » n'est pas encore très précise. Certains établissements comptent une connexion au moins par trimestre et d'autres une connexion au moins par mois. Mais, dans les deux cas, bien que ne cessant d'augmenter depuis douze ans, les interactions clients passant par internet ne sont toujours pas majoritaires en France.

A retenir : en France, en moyenne, de 30% à 40% des clients se connectent régulièrement (au moins une fois par mois) au site de leur banque. Ils sont 51% aux Etats-Unis.

A noter : contrairement à ce qu'on pourrait croire, les connexions en ligne sont d'autant plus nombreuses par établissement, de manière générale, que le réseau d'agences est plus dense.

A savoir : la prédiction voulant qu'en 2020 80% des interactions clients/banques passent par internet ne sera sans doute pas réalisée. En 2017, seulement 46% de tous les contacts avec les clients ont eu lieu en ligne.

Pour en savoir plus, consulter notre dossier : [*La banque digitale et multicanale. Chiffres et perspectives*](#) (dernière maj novembre 2018).

