

Sondage : les Français veulent plus de services de leurs DAB

A partir d'un DAB, les clients du Crédit Lyonnais peuvent recharger leurs téléphones portables. Ceux de La Poste peuvent y acheter des timbres. On le voit, certaines banques offrent déjà à leurs clients des petits

« plus » dans leurs distributeurs automatiques. Il s'agit d'une enquête Ipsos, réalisée à la demande de NCR, société informatique américaine spécialisée, entre autres domaines, dans les distributeurs bancaires. Il en ressort que l'expérience pourrait se généraliser. Toutefois, si les Français sont réceptifs à de nouvelles fonctionnalités pour leur DAB, ils restent toutefois très attachés à l'idée de service bancaire. On aurait pu s'en douter. La plupart des personnes interrogées paraissent ouvertes à l'idée qu'un DAB puisse les aider dans d'autres aspects de leur vie quotidienne. Exemples: la possibilité de payer le stationnement d'un parking situé à proximité. Cependant, un très grand nombre de concitoyens l'associent strictement aux fonctions bancaires. **Paramétrer des fonctions favorites?** En plein débat sur le prix des services bancaires, l'enquête ne précise pas si les usagers sont prêts à payer pour ces services... Mais en règle générale, il ressort de l'enquête que tout ce qui permet de gagner du temps et de simplifier les opérations courantes est bienvenu: – Ainsi 8 Français sur 10 souhaitent pouvoir commander des chéquiers, obtenir un relevé d'identité bancaire (RIB) ou un relevé de compte au guichet automatique. – 73% des personnes interrogées verraient d'un bon œil la possibilité de créer une « opération favorite » présélectionnée. Ceci permettrait à celui qui a pour habitude de retirer 20 euros à chaque fois qu'il se rend au distributeur, de gagner du temps. La transaction lui serait en effet proposée dès qu'il introduit sa carte bancaire. Dans une même proportion, 7 personnes interrogées sur 10 sont intéressées par l'obtention d'informations les concernant, comme par exemple : « un chéquier vous attend à la banque » ou « votre dossier de crédit est accepté? » Il reste que ces propositions de services rendus par les DAB séduisent d'abord les plus jeunes. En effet, chez les plus de 60 ans, une personne sur deux se montre « réfractaire » à ces nouveaux services.