

News release FOR IMMEDIATE RELEASE

Press contacts:

Julie Vichi
Marketing & Communications
Tel: +352 451 452 130
Email: lupress@deloitte.lu

Smartphone usage in Luxembourg still on the rise

This week, Deloitte Luxembourg released the local version of its Global Mobile Consumer Survey 2017. The survey indicates that not only does the Luxembourg population possess more smartphones than their peers, they also use their phones more frequently, except for when they eat and pay bills.

Luxembourg, 26 October 2017: On average, smartphone adoption is around 80 percent in developed countries. Luxembourg, on the other hand, now counts 91 percent of its adult population among its smartphone users, up 3 percent from last year. The study also suggests that people in Luxembourg use their phones very actively. What is more, 54 percent of Luxembourg smartphone owners have opted for an Apple, which is currently the most popular smartphone brand, and up 4 percent compared to last year.

No missed calls

In line with the global trend, people in Luxembourg no longer use their smartphones primarily to talk. On a daily basis, the smartphone is mostly used for writing emails (68 percent), text messages (65 percent) and instant messaging (58 percent). Only 42 percent reports that they make at least one phone call per day.

"Another interesting finding is that smartphone users in Luxembourg seem to make far more use of their phones than their European neighbors. Luxembourg is in the top three in all the categories of smartphone usages, indicating that people use their phones for a variety of purposes," comments Georges Kioes, Partner and TMT Leader at Deloitte Luxembourg.

Dinner table as a mobile free zone

While people in Luxembourg make frequent use of their phones throughout the day, three out of four respondents report that they put away their phones when they enjoy a meal with friends or family. This trend does not apply to the workplace, however, where only 33 percent of respondents report that they avoid using their mobile phones.

About Deloitte

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL"), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about for a more detailed description of DTTL and its member firms.

Deloitte provides audit, consulting, financial advisory, risk advisory, tax and related services to public and private clients spanning multiple industries. Deloitte serves four out of five Fortune Global 500® companies through a globally connected network of member firms in more than 150 countries bringing world-class capabilities, insights, and high-quality service to address clients' most complex business challenges. To learn more about how Deloitte's approximately 245,000 professionals make an impact that matters, please connect with us on Facebook, LinkedIn, or Twitter.

About Deloitte in Luxembourg

In Luxembourg, Deloitte consists of more than 95 partners and over 2,000 employees and is amongst the leading professional service providers on the market. For over 65 years, Deloitte has delivered high added-value services to national and international clients. Our multidisciplinary teams consist of specialists from different sectors and guarantee harmonized quality services to our clients in their field. Deloitte General Services, société à responsabilité limitée, is an affiliate of the Luxembourg member firm of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, one of the world's leading networks of professional services firms.

Mobile banking

In Luxembourg, smart device users still prefer to use their laptops to check the balance of their bank accounts, but the smartphone is gaining traction in this area. This year, 28 percent of survey respondents report they prefer to use their smartphones to keep an eye on their bank account, up from only 20 percent last year. Still, Luxembourg smartphone users are lagging behind the more active smartphone users in other countries.

Similarly, the use of smartphones for in-store payments remains rare in Luxembourg. While 62 percent of smartphone users in Denmark pay with their phones in-store, less than one fifth of Luxembourg respondents say they have used this feature.

"The survey shows that there is an incredible potential for banks to boost mobile banking in Luxembourg. The smartphone adoption here is one of the highest in Europe, and yet very few use their phones for banking operations. Offering a better user experience through mobile banking and payment apps should be a business priority for most banks right now," explains Ronan Vander Elst, Partner at Deloitte Luxembourg.

About the survey

Deloitte's Global Mobile Consumer Survey 2017 is a multi-country study concerning the usage of smart devices and, in particular, of mobile phones and smartphones. Worldwide, it encompasses 5 continents, 33 countries and 53,150 respondents. The Luxembourg sample comprises 1,000 respondents aged 18 to 75, evenly distributed between men and women.

To learn more about Deloitte's Global Mobile Consumer Survey 2017, go to:
www.deloitte.com/lu/mobilesurvey

FRENCH VERSION

L'utilisation du smartphone toujours en hausse au Luxembourg

Deloitte Luxembourg a publié cette semaine la version locale de son étude « *Global Mobile Consumer Survey 2017* ». Selon l'enquête, non seulement les Luxembourgeois possèdent plus de smartphones que leurs voisins, mais ils les utilisent également plus souvent, sauf lors des repas ou pour le paiement de factures.

Luxembourg, le 26 octobre 2017 : En moyenne, le taux d'adoption des smartphones se situe à environ 80 pour cent dans les pays développés. Au Luxembourg, cette proportion s'élève désormais à 91 pour cent de la population adulte, une hausse de 3 pour cent par rapport à l'année dernière. L'enquête suggère par ailleurs que la population du Grand-Duché a une utilisation très active des téléphones portables. Qui plus est, 54 pour cent des détenteurs de smartphones au Luxembourg ont opté pour la marque Apple, la plus populaire actuellement, ce qui représente une augmentation de 4 pour cent par rapport à l'an dernier.

Aucun appel manqué

Comme c'est le cas partout dans le monde, l'utilisation première du smartphone, pour les citoyens luxembourgeois, ne consiste plus à passer des appels. Au quotidien, leur téléphone leur sert principalement à envoyer des e-mails (68 pour cent) et des SMS (65 pour cent) ainsi qu'à discuter par messagerie instantanée (58 pour cent). Seuls 42 pour cent des participants déclarent passer au moins un appel par jour.

« Une autre constatation intéressante est que les utilisateurs de smartphones au Luxembourg semblent utiliser leur téléphone beaucoup plus que leurs voisins européens. Le Grand-Duché est dans le top trois dans tous les domaines d'utilisation du smartphone, ce qui indique que les individus utilisent leur téléphone pour de nombreuses raisons différentes », explique Georges Kioes, Partner et TMT Leader chez Deloitte Luxembourg.

Pas de téléphone à table

Si la population luxembourgeoise utilise activement les téléphones portables en journée, trois participants sur quatre déclarent laisser leur portable de côté lors d'un repas entre amis ou en famille. Néanmoins, cette tendance ne s'applique pas sur le lieu de travail car seules 33 pour cent des personnes interrogées disent éviter d'y utiliser leur téléphone portable.

Banque mobile

Au Luxembourg, les détenteurs d'appareils « intelligents » préfèrent encore utiliser leur ordinateur portable pour vérifier le solde de leurs comptes bancaires, mais le smartphone gagne du terrain dans ce domaine. Cette année, 28 pour cent des participants à l'enquête déclarent privilégier leur smartphone pour tenir leur compte à l'œil, contre 20 pour cent seulement en 2016. Sur ce point, le Luxembourg reste toutefois derrière d'autres pays, dont les utilisateurs sont plus actifs.

De même, le recours au smartphone pour les paiements en magasin reste rare au Grand-Duché. Là où 62 pour cent des utilisateurs danois payent via leur téléphone en magasin, moins d'un cinquième des participants luxembourgeois mentionnent avoir utilisé cette fonctionnalité.

« L'enquête montre qu'il existe un immense potentiel pour les banques d'accélérer la banque mobile au Luxembourg. Le taux d'adoption du smartphone y est l'un des plus élevés en Europe ; pourtant, très peu d'utilisateurs ont recours à leur téléphone pour effectuer des opérations bancaires. Aujourd'hui, proposer une meilleure expérience aux usagers par le biais d'une banque mobile et d'applications de paiement devrait constituer une priorité aux yeux de la majorité des banques », explique Ronan Vander Elst, Partner chez Deloitte Luxembourg.

A propos de l'étude

La Global Mobile Consumer Survey 2017 de Deloitte est une enquête réalisée dans plusieurs pays concernant l'utilisation des appareils intelligents, et plus particulièrement les téléphones mobiles et les smartphones. Elle est réalisée sur 5 continents, dans 33 pays et auprès de 53.150 participants. Au Luxembourg, 1.000 personnes âgées de 18 à 75 ans (autant d'hommes que de femmes) y ont participé.

Pour en savoir plus sur la Global Mobile Consumer Survey 2017 de Deloitte, rendez-vous sur : www.deloitte.com/lu/mobilesurvey