

News release FOR IMMEDIATE RELEASE

Contact: Amber Rousse
Title: Marketing and Communications
Tel: +352 45145 2361
Email: lupress@deloitte.lu

There's no place like phone **Global Mobile Consumer Survey 2016 - Luxembourg**

Luxembourg – 12 December 2016

- 95% of the population in Luxembourg own a smartphone
- Smartphones have had a massive impact on the way Luxembourg people live
- 37% of Luxembourgers check their smartphone in the middle of the night
- 25% of Luxembourgers reach for their smartphones within 5 minutes of waking, and even 30% less than 5 minutes before going to sleep

Deloitte's Global Mobile Consumer Survey, a multi-country study of mobile phone users around the world and led for the first time by Deloitte Luxembourg, has revealed that a mere nine years after the launch of the first full touchscreen smartphone, mobile is everywhere. The fact that 66 percent of Luxembourg mobile users reach for their phones within 30 minutes of waking up illustrates that our phone rarely leaves our side and that it plays a role in many of our daily rituals.

"Our research, which analyzes the mobile usage habits of Luxembourg consumers, reveals that the Luxembourgish population favors smartphones over all other devices. They want to be able to conveniently connect wherever they are, at any time of the day, even when with family," comments Georges Kioes, Partner and TMT Industry Leader at Deloitte Luxembourg. *"Strikingly, almost one third of the users look at their phone more than 50 times per day."*

Luxembourgers love their smartphones...and their operators

The research reveals that smartphone usage is increasingly affecting social behavior. Half of 18-24 year-olds use their devices "always" or "very often" when watching television or on public transportation, and a third while shopping or meeting with friends.

On the contrary, excessive use of smartphones do not seem to have caused arguments with parents, according to 44 percent of 18-24 year olds, with only 12 percent having disagreements at least once a week. Smartphones are truly 24/7 devices, and mindsets have very quickly adapted to these habits.

With the extensive use of smartphones comes the question of quality of service. Georges Kioes continues: *"Luxembourgers are globally pleased with the services provided by their operators, as 82 percent of the respondents would recommend their provider to a friend, colleague, or relative. Quality of network is the first reason why consumers choose their operators, equally ranked with the monthly subscription cost at 26 percent. Luxembourgers are surprisingly loyal to their service provider, as 47 percent of them never changed their operator; the average in Europe being 28 percent."*

Smartphones are (not yet) the new banks

According to Deloitte's research, Luxembourgers are still reluctant to use their mobile phones to pay for products or check their bank balances, compared to Europe.

Petra Hazenberg, Customer and Market Strategy Leader at Deloitte Luxembourg, explains: *"Only 37 percent of the interviewed people have performed at least one mobile banking operation in the last three months. This is below the European average of 44 percent. Additionally, only 7 percent of the population has already used their smartphone to make in-store payments. Luxembourgers seem not ready yet to make the switch from their normal banking habits to mobile banking, as 41 percent of them do not see the benefits of this. Furthermore, there seems to be a real concern about security—one third indicated they don't believe mobile banking is secure enough, so they avoid taking the risk."*

###

About the Mobile Consumer Survey 2016

Deloitte's Global Mobile Consumer Survey is a multi-country study of mobile phone users around the world. The 2016 study included 53,000 respondents across 31 countries and five continents.

Luxembourg-related data cited in this report are based on a nationally representative sample of 1,000 consumers aged 18-75. The sample follows a country specific quota on age, gender, region, working and socio-economic status. Fieldwork took place during May to June 2016 and was carried out online by Ipsos MORI, an independent research firm, based on a question set provided by Deloitte. For more information visit <http://www2.deloitte.com/lu/mobilesurvey>.

###

On n'est jamais aussi bien qu'avec son téléphone

Global Mobile Consumer Survey 2016 – Luxembourg

Luxembourg, le 12 décembre 2016

- 95 % des habitants du Luxembourg possèdent un smartphone
- Les smartphones ont eu un impact énorme sur le style de vie des Luxembourgeois
- 37 % des Luxembourgeois vérifient leur smartphone en pleine nuit
- 25 % des Luxembourgeois saisissent leur smartphone dans les 5 minutes suivant le réveil et 30 % dans les 5 minutes précédant le coucher

Menée pour la première fois par Deloitte Luxembourg, l'enquête « Global Mobile Consumer Survey » porte sur le comportement d'utilisateurs de téléphones portables du monde entier. Elle révèle que neuf ans à peine après le lancement du premier smartphone à écran tactile intégral, les téléphones mobiles sont omniprésents. Le fait que 66 % des utilisateurs mobiles du Luxembourg saisissent leur téléphone dans la demi-heure qui suit leur réveil montre bien que nos GSM nous quittent rarement et qu'ils s'intègrent la plus part de nos habitudes quotidiennes.

« Notre étude, qui analyse les habitudes des utilisateurs luxembourgeois de téléphones portables, montre que ces derniers préfèrent le smartphone à tous les autres appareils. Ils souhaitent pouvoir se connecter aisément partout et à tout moment de la journée, même lorsqu'ils sont en famille », analyse Georges Kioes, Partner et TMT Industry Leader au sein de Deloitte Luxembourg. « Étonnement, près d'un tiers des utilisateurs consultent leur téléphone plus de 50 fois par jour. »

Les Luxembourgeois aiment leur smartphone... et leur opérateur

L'enquête révèle que l'influence des smartphones sur les comportements sociaux est de plus en plus importante. Ainsi, la moitié des 18-24 ans l'utilisent « toujours » ou « très souvent » lorsqu'ils regardent la télévision ou prennent les transports publics et un tiers d'entre eux lorsqu'ils font les magasins ou voient leurs amis.

À l'inverse, toujours selon 44 % des 18-24 ans, l'utilisation excessive du smartphone ne semble pas entraîner des disputes avec les parents : ils sont seulement 12 % à avoir des désaccords au moins une fois par semaine. Les smartphones sont donc des appareils que l'on utilise littéralement 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Des habitudes auxquelles les esprits se sont très vite adaptés.

Cette utilisation massive soulève forcément la question de la qualité des services fournis. « Dans l'ensemble, les Luxembourgeois sont satisfaits des services offerts par leur opérateur : 82 % d'entre eux sont prêts à le recommander à un ami, à un collègue ou à un proche », poursuit Georges Kioes. « La qualité du réseau constitue le premier critère du choix de l'opérateur, à égalité avec le coût de l'abonnement mensuel pour 26 % des clients. Fait étonnant : les Luxembourgeois sont très fidèles à leur fournisseur de services, puisqu'ils sont 47 % à n'avoir jamais changé d'opérateur, tandis que la moyenne européenne est de 28 %. »

Les smartphones ne remplacent pas (encore) les banques

L'enquête de Deloitte indique que par rapport aux autres Européens, les Luxembourgeois sont encore réticents à utiliser leur téléphone mobile pour acheter des produits ou consulter le solde de leur compte bancaire.

« Seuls 37 % des répondants ont effectué au moins une opération bancaire mobile au cours des trois derniers mois », explique Petra Hazenberg, Customer et Market Strategy Leader au sein de Deloitte Luxembourg. « C'est inférieur à la moyenne européenne, qui est de 44 %. Par ailleurs, seuls 7 % des habitants du Grand-Duché ont déjà utilisé leur smartphone pour un paiement en magasin. On observe donc que les Luxembourgeois ne sont pas encore prêts à abandonner leurs habitudes pour passer aux services bancaires mobiles : ils sont 41 % à ne pas y voir d'avantages. Surtout, il semble que les

préoccupations liées à la sécurité soient bien réelles : un tiers des personnes interrogées estiment que les systèmes de banque mobile ne sont pas assez sûrs et ne souhaitent donc pas prendre de risques. »

###

À propos de la Global Mobile Consumer Survey 2016

L'enquête « Global Mobile Consumer Survey » de Deloitte porte sur le comportement d'utilisateurs de téléphones portables du monde entier. Dans le cadre de l'édition 2016, 53 000 personnes issues de 31 pays et de 5 continents ont été interrogées.

Les données sur le Luxembourg cités dans ce rapport se fondent sur un échantillon national représentatif de 1000 consommateurs âgés de 18 à 75 ans. Pour les échantillons, un quota spécifique par pays a été établi en matière d'âge, de sexe, de région ainsi que de statut professionnel et socioéconomique. L'étude de terrain a été réalisée en ligne entre mai et juin 2016 par Ipsos MORI, un institut de recherche indépendant qui a travaillé sur la base d'un questionnaire fourni par Deloitte. Pour de plus amples informations, rendez-vous sur <http://www2.deloitte.com/lu/mobilesurvey>.

###

There's no place like phone

Globale Umfrage unter Mobilfunknutzern zeigt interessante Ergebnisse für Luxemburg

Luxemburg, 12. Dezember 2016

- 95% der Bevölkerung in Luxemburg besitzen ein Smartphone
- Smartphones haben massive Auswirkungen auf die Lebensweise der Luxemburger
- 37% der Luxemburger schauen mitten auch nachts auf ihr Smartphone
- 25% der Luxemburger greifen bereits 5 Minuten nach dem Aufwachen nach ihrem Smartphone, und ganze 30% der Befragten nutzen es weniger als 5 Minuten vor dem Schlafen gehen

Die Global Mobile Consumer Survey, eine Umfrage unter Mobiltelefonbenutzern in mehreren Ländern weltweit, die erstmals von Deloitte Luxemburg durchgeführt wurde, hat ergeben, dass gerade einmal neun Jahre nach der Einführung des ersten reinen Touchscreen-Smartphones jene allgegenwärtig sind. Der Umstand, dass 66 Prozent der Handynutzer in Luxemburg innerhalb von 30 Minuten nach dem Aufwachen nach ihrem Telefon greifen, zeigt, dass wir unser Mobiltelefon nur selten nicht dabei haben und es in vielen unserer täglichen Rituale eine Rolle spielt.

„Unsere Umfrage, die die Mobilfunk-Nutzungsgewohnheiten der Luxemburger Verbraucher analysiert, hat ergeben, dass die luxemburgische Bevölkerung Smartphones allen anderen Geräten vorzieht. Die Menschen möchten zu jeder Tageszeit komfortable Verbindungen nutzen können, ganz gleich, wo sie sich aufhalten, selbst bei Familientreffen“, kommentiert Georges Kioes, Partner und TMT Industry Leader von Deloitte Luxemburg. *„Es ist erstaunlich, dass fast ein Drittel der Nutzer mehr als 50 Mal am Tag auf ihr Telefon schaut.“*

Luxemburger lieben ihre Smartphones... und deren Anbieter

Die Umfrage hat aufgezeigt, dass die Nutzung von Smartphones zunehmend Auswirkungen auf das Sozialverhalten hat. Die Hälfte der Jugendlichen zwischen 18 und 24 Jahren nutzen ihre Geräte „ständig“ oder „sehr oft“, während sie fernsehen oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind, und ein Drittel während des Einkaufens oder bei Treffen mit Freunden.

Allerdings scheint der übermäßige Gebrauch von Smartphones laut Angaben von 44 Prozent der 18-24-Jährigen keinen Streit mit den Eltern auszulösen. Nur 12 Prozent streiten sich darüber mindestens einmal pro Woche. Smartphones sind tatsächlich rund um die Uhr nutzbar, und die Einstellungen dazu haben sich sehr schnell an diesen Zustand angepasst.

Aufgrund der intensiven Verwendung von Smartphones stellt sich die Frage nach der Servicequalität. Georges Kioes fügt hinzu: *„Die Luxemburger sind insgesamt mit dem Service ihrer Anbieter zufrieden. 82 Prozent der Befragten würden ihren Anbieter einem Freund, Kollegen oder Verwandten weiterempfehlen. Die Netzqualität ist einer der beiden Hauptgründe, warum Verbraucher ihren Anbieter wählen. Mit 26 Prozent liegt sie mit der monatlichen Grundgebühr auf dem ersten Rang. Die Luxemburger sind ihrem Dienstleister überraschend treu. 47 Prozent von ihnen wechseln ihren Anbieter nie. Der europäische Durchschnitt liegt bei 28 Prozent.“*

Smartphones sind (noch nicht) die neuen Banken

Dem Bericht von Deloitte zufolge zögern die Luxemburger im europäischen Vergleich nach wie vor, ihre Mobiltelefone zum Bezahlen von Produkten zu verwenden oder darüber ihre Kontostände abzurufen.

Petra Hazenberg, Customer and Market Strategy Leader bei Deloitte Luxemburg, erklärt: *„Nur 37 Prozent der interviewten Personen haben in den vergangenen drei Monaten zumindest ein mobiles Bankgeschäft durchgeführt. Dies liegt unter dem europäischen Durchschnitt von 44 Prozent. Zudem haben bislang nur 7 Prozent der Bevölkerung ihr Smartphone für Zahlungen in Geschäften verwendet.“*

Die Luxemburger scheinen noch nicht bereit zu sein, von ihren üblichen Bank-Gewohnheiten auf „Mobile Banking“ umzusteigen. 41 Prozent von ihnen sehen keinen Vorteil darin. Des Weiteren scheint es echte Besorgnisse um die Sicherheit zu geben. Ein Drittel gab an, dass sie „Mobile Banking“ nicht für ausreichend sicher halten, weshalb sie das Risiko lieber nicht eingehen.“

###

Global Mobile Consumer Survey 2016

Bei der Global Mobile Consumer Survey von Deloitte handelt es sich um eine Umfrage in mehreren Ländern unter Nutzern von Mobiltelefonen weltweit. An der Umfrage von 2016 nahmen 53.000 Personen aus 31 Ländern auf fünf Kontinenten teil.

Die diesbezüglich angeführten Luxemburg-bezogenen Daten basieren auf einer national repräsentativen Stichprobe von 1.000 Verbrauchern im Alter von 18 bis 75 Jahren. Die Stichprobe hält sich an eine länderspezifische Quote im Hinblick auf das Alter, das Geschlecht, die Region, die Arbeit und den sozioökonomischen Status. Die Feldforschung fand zwischen Mai und Juni 2016 statt und wurde online von Ipsos MORI, einem unabhängigen Forschungsinstitut basierend auf einem von Deloitte bereitgestellten Fragensatz durchgeführt. Weitere Informationen finden Sie auf <http://www2.deloitte.com/lu/mobilesurvey>.

###

About Deloitte Luxembourg

Deloitte is a multidisciplinary service organization which is subject to certain regulatory and professional restrictions on the types of services we can provide to our clients, particularly where an audit relationship exists, as independence issues and other conflicts of interest may arise. Any services we commit to deliver to you will comply fully with applicable restrictions.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the "Deloitte Network") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte Network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.

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 to learn more about our global network of 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 and territories 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.