



ifop

Shanghai

Paris

Toronto

Buenos
Aires

Observatoire de l'opinion sur l'image des banques

*Auprès d'un échantillon national représentatif
de 1052 individus âgés de 15 ans et plus*



La Fédération Bancaire Française a mis en place depuis 1989 un observatoire de l'opinion des particuliers sur l'image et la connaissance du secteur bancaire. En 2007, l'actualisation de ces résultats a été confiée à l'Ifop.

➤ Méthodologie :

Cette étude a été menée dans le cadre de l'OMCAPI, l'enquête périodique multi-clients de l'IFOP, réalisée en face à face à domicile par système CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*).

➤ Échantillon :

Ce sujet a été posé à un échantillon national représentatif de 1052 individus âgés de 15 ans et plus (*après redressement et doublement des ruraux*).

➤ Dates de terrain :

Les interviews se sont déroulées sur le terrain du 21 au 26 juin 2007.

Sommaire

Introduction : principaux points marquants

- **Image des banques**
- **Concurrence & mobilité**
- **Connaissance d'AERAS & de la gamme de moyens de paiement alternatifs aux chèques**
- **Internet**
- **Pratiques bancaires des Français**

Une bonne image des banques

63% des Français ont une bonne image des banques et 80% une bonne image de leur banque.

Une concurrence réelle et reconnue

81 % estiment qu'il y a une vraie concurrence dans le secteur bancaire (+ 5 points en un an).

> 29 % des Français sont multibancarisés en 2007, un taux stable sur la durée.
(Près des deux tiers des Français estiment que la multibancarisation permet de faire jouer la concurrence ou de choisir les meilleurs services de chaque banque).

> 27 % des personnes interrogées ont déjà changé de banque, dans les mêmes proportions que les années précédentes, dont 6 % au cours des 12 derniers mois.

> 61 % estiment qu'il est facile de changer de banque.

Une bonne connaissance des dispositifs mis en place par la profession

> *AERAS* : un tiers des Français savent que le dispositif AERAS existe pour l'accès au crédit des personnes malades (+ 7 points en un an). Le taux de connaissance atteint 40 % parmi les 35 - 64 ans.

> *Gamme de moyens de paiement alternatifs aux chèques* : 31 % des Français savent que les banques ont mis en place des mesures pour ceux qui n'ont pas de chéquier : + 9 points en un an.

La confiance sur Internet se confirme

60 % des Internautes consultent les sites bancaires, c'est même le cas pour 78 % des 25-34 ans.

65 % estiment que la connexion aux services bancaires en ligne est sécurisée.

Télécharger leurs relevés de compte et effectuer des virements entre leurs comptes bancaires sont les opérations que les internautes sont le plus susceptibles d'effectuer.

- I -

Image des banques

Comme l'an dernier, 51 % des Français estiment que les banques se sont améliorées ces dernières années.

Plus précisément,

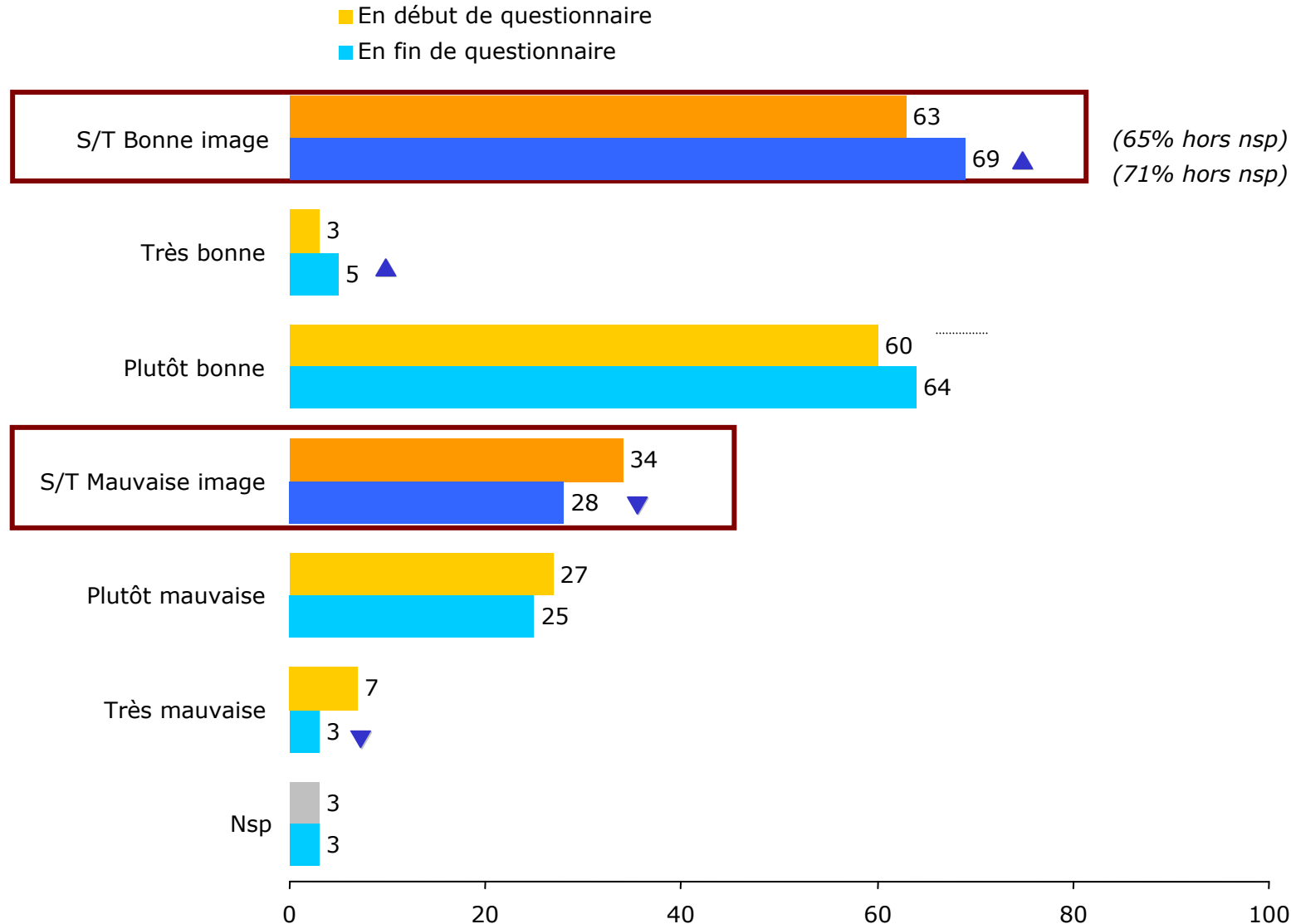
- 74 % des Français estiment que les banques se sont améliorées depuis quelques années en termes de rapidité des opérations
- 72 % en termes de qualité de l'accueil
- 71 % pour la qualité du conseil
- 70 % pour la qualité des produits

De même, 86 % des Français estiment que les appareils automatiques dans les agences facilitent les opérations des clients.

Une image globale des banques positive

- Questions :**
- ✓ Diriez-vous que l'image que vous avez des banques est... ?
 - ✓ Pour résumer, diriez-vous que l'image que vous avez des banques est... ?

La même question a été posée en début et en fin de questionnaire : l'image s'améliore après 20 minutes d'entretien sur la banque et son rôle.

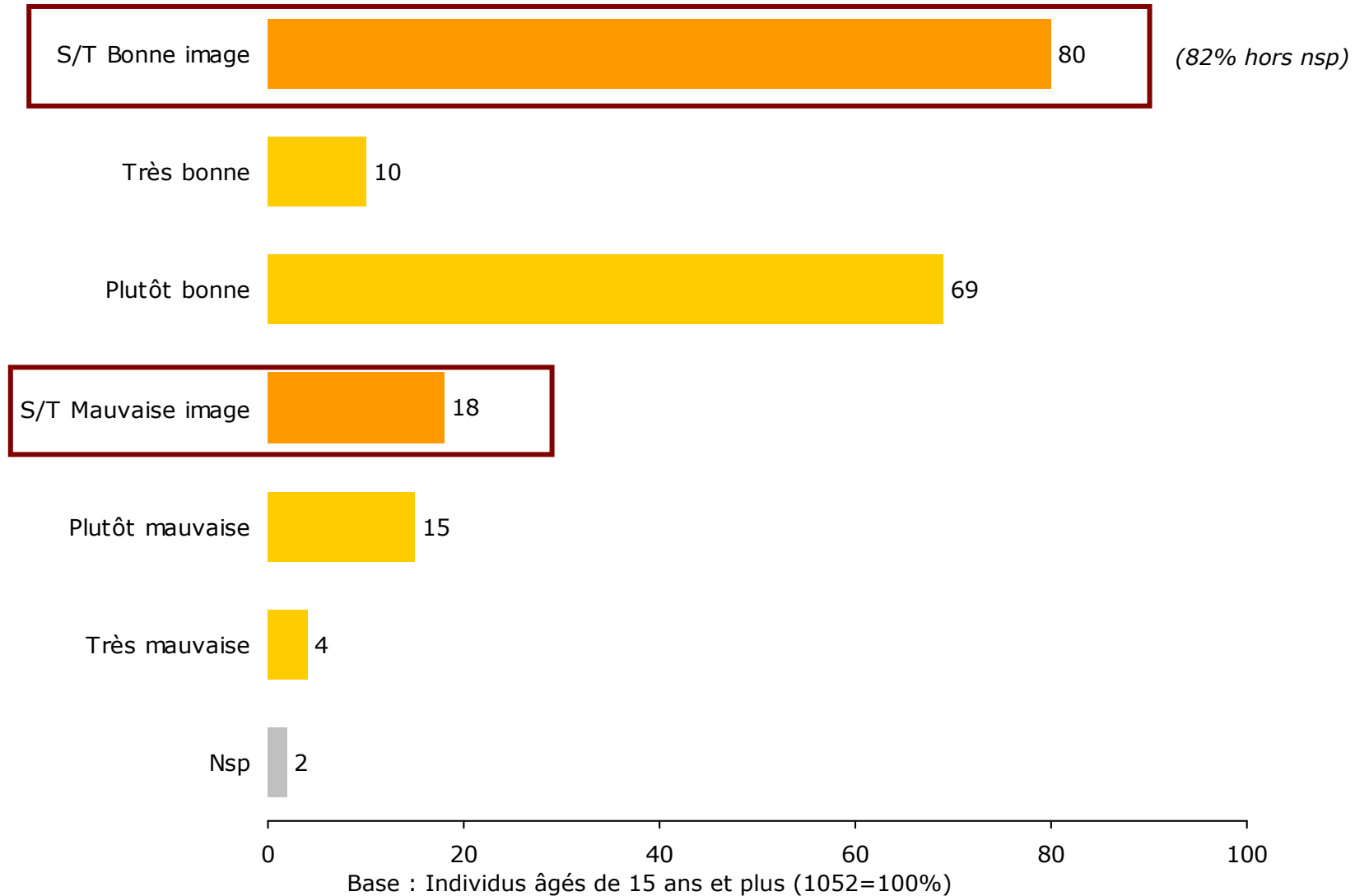


Base : Individus âgés de 15 ans et plus (1052=100%)

▲▼ : Ecart significatif positif/négatif par rapport à la mesure réalisée en début de questionnaire, au seuil de confiance de 95%

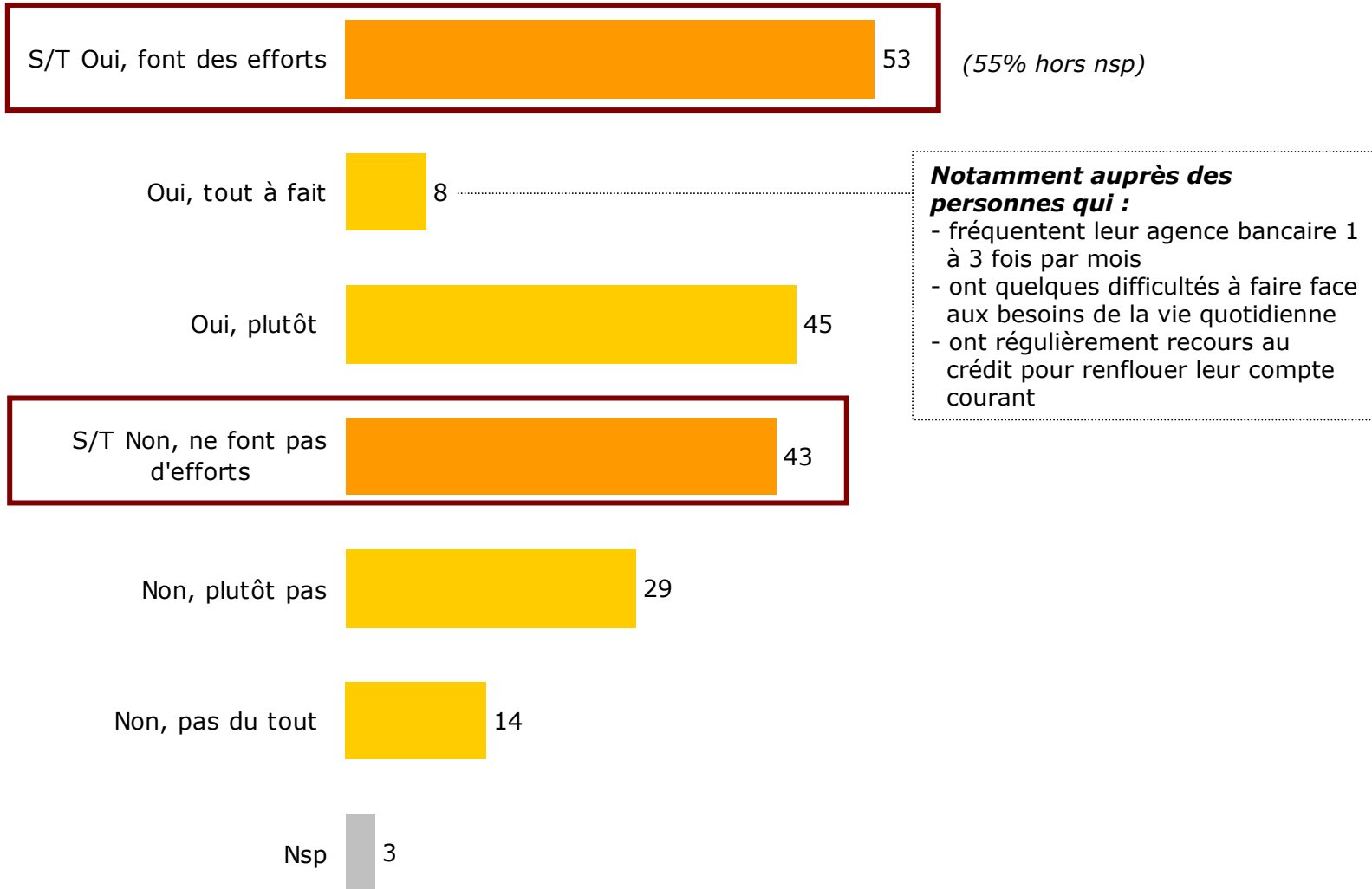
80 % des Français ont une bonne image de leur propre banque

Question : ✓ Diriez-vous que l'image que vous avez de VOTRE banque est... ?



Plus de la moitié des Français trouvent que les banques ont fait des efforts en termes d'information sur les tarifs des opérations courantes

Question : ✓ Avez-vous le sentiment que les banques font des efforts en matière d'information de leurs clients sur les tarifs des opérations courantes ? (*Enumérer – Une seule réponse possible*)

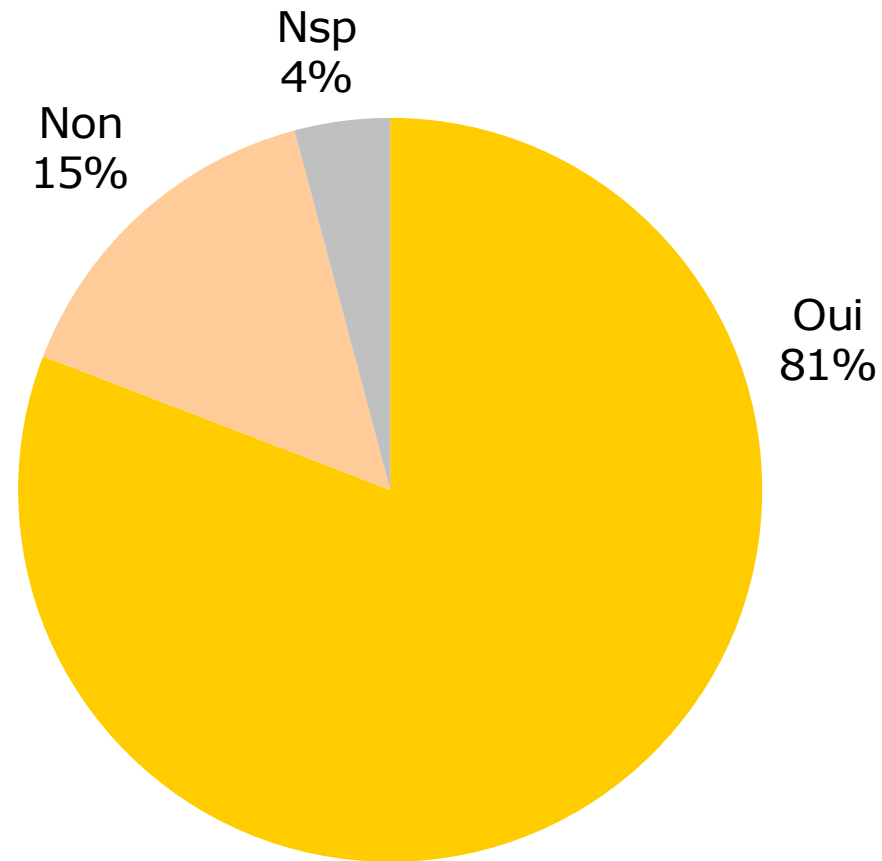


Base : Individus âgés de 15 ans et plus (1052=100%)

- II -

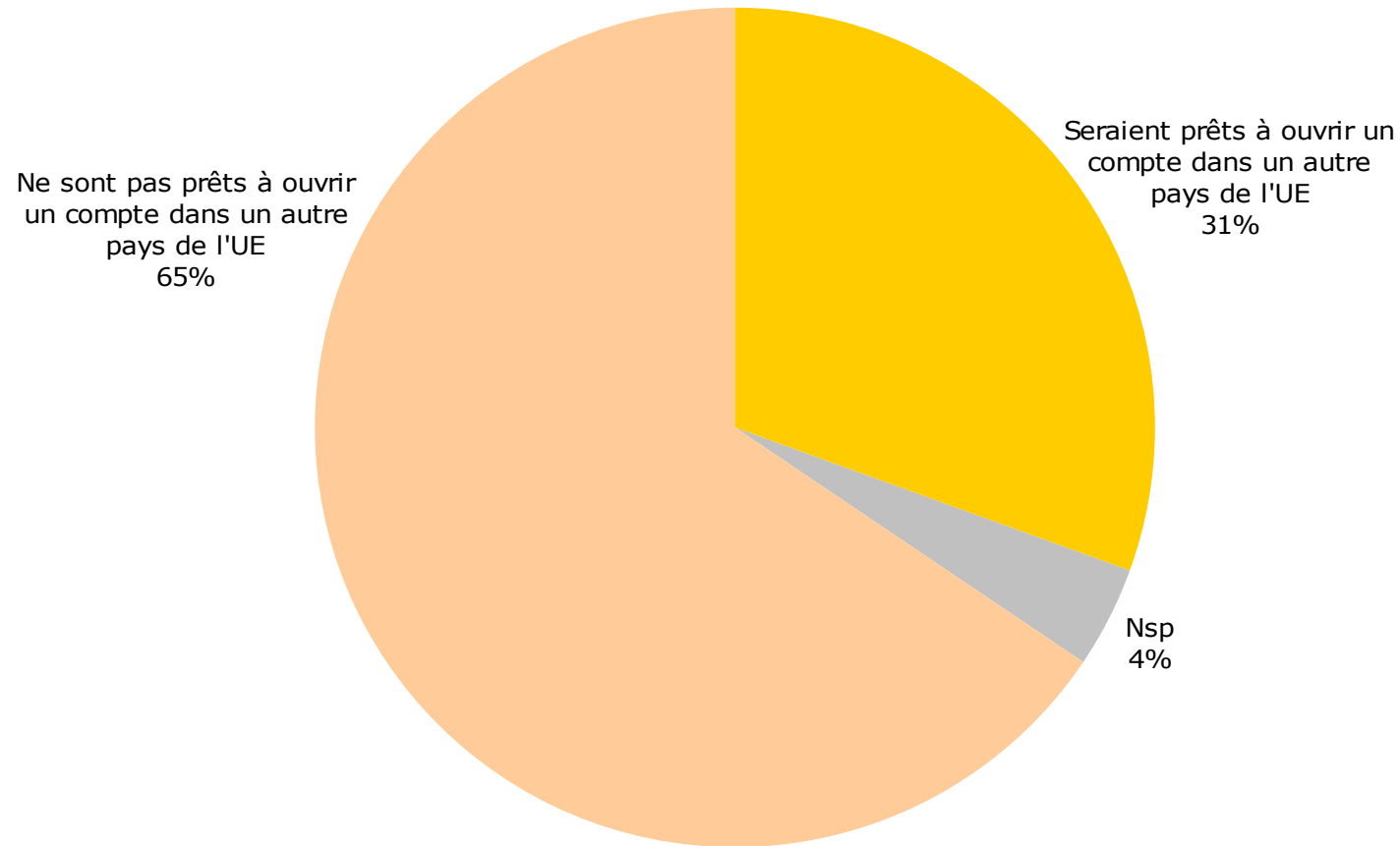
Concurrence & Mobilité

Question : ✓ La banque vous semble-t-elle être un secteur dans lequel s'exerce une véritable concurrence ?



Base : Individus âgés de 15 ans et plus (1052=100%)

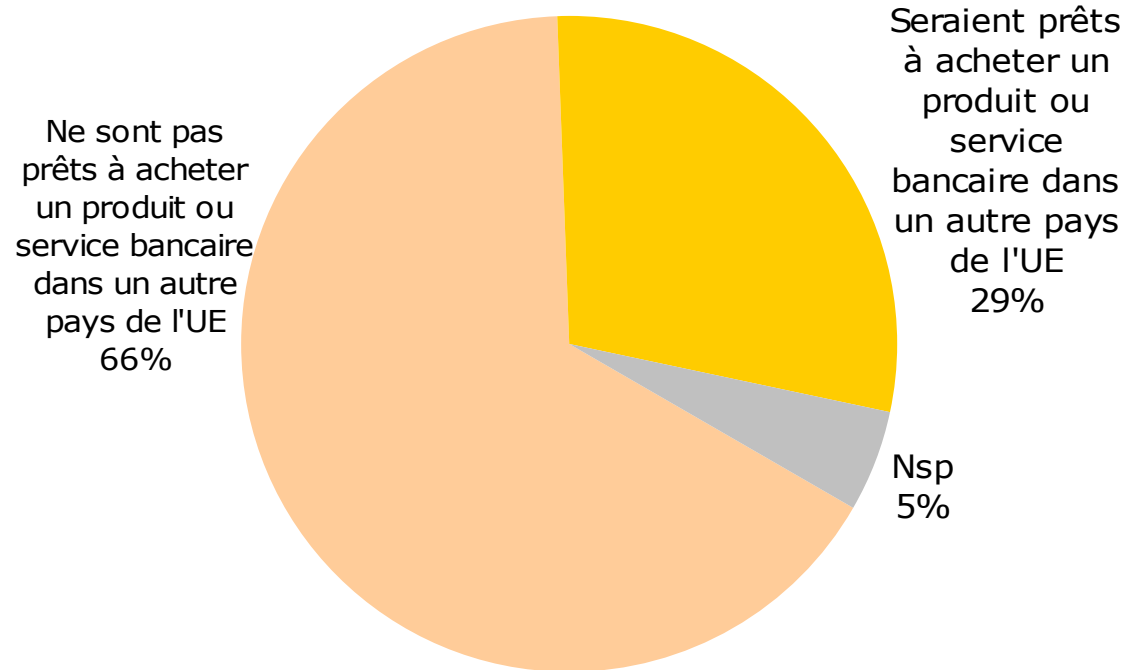
Question : ✓ Seriez-vous prêt à **ouvrir un compte** dans une banque qui n'est pas située en France, mais dans un autre pays européen ?



Base : Individus âgés de 15 ans et plus (1052=100%)

29 % des Français sont prêts à acheter un produit ou service bancaire dans un autre pays de l'UE

Question : ✓ Et seriez-vous prêt à **acheter un produit** ou un service bancaire à une banque qui n'est pas située en France, mais dans un autre pays européen ? *(Une seule réponse possible)*



Base : Individus âgés de 15 ans et plus (1052=100%)

29% des Français ont un compte dans plusieurs banques en 2007

Question : ✓ Parmi les comptes que vous possédez, y en a-t-il un que vous avez ouvert dans une nouvelle banque au cours des 12 derniers mois ?

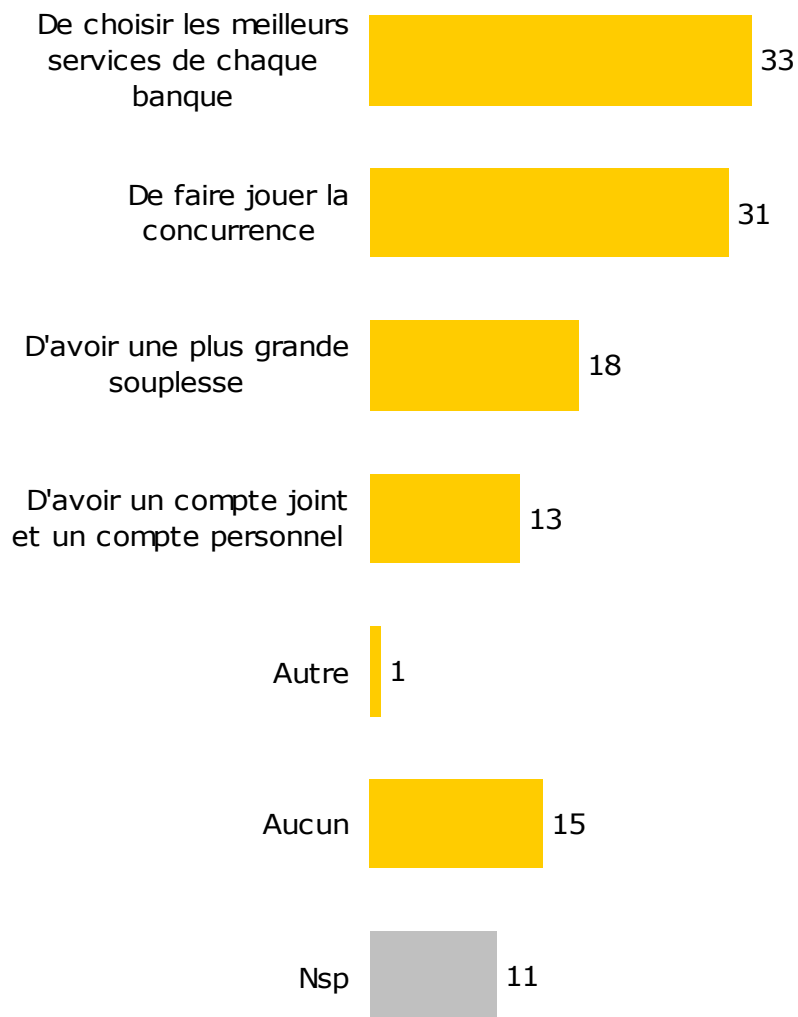
Sont devenus client d'une nouvelle banque au cours des 12 derniers mois

9 %

Ne sont pas devenus client d'une nouvelle banque

91 %

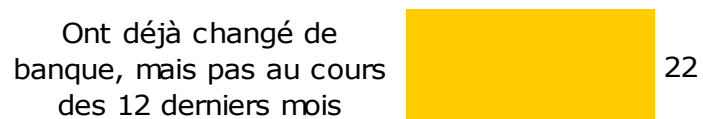
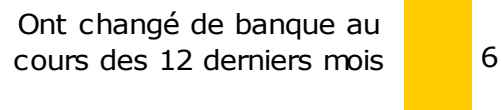
Question : ✓ A votre avis, le fait d'avoir des comptes dans différentes banques, cela permet... ?



Base : Individus âgés de 15 ans et plus (1052=100%)

Plus d'un quart des clients ont déjà changé de banque

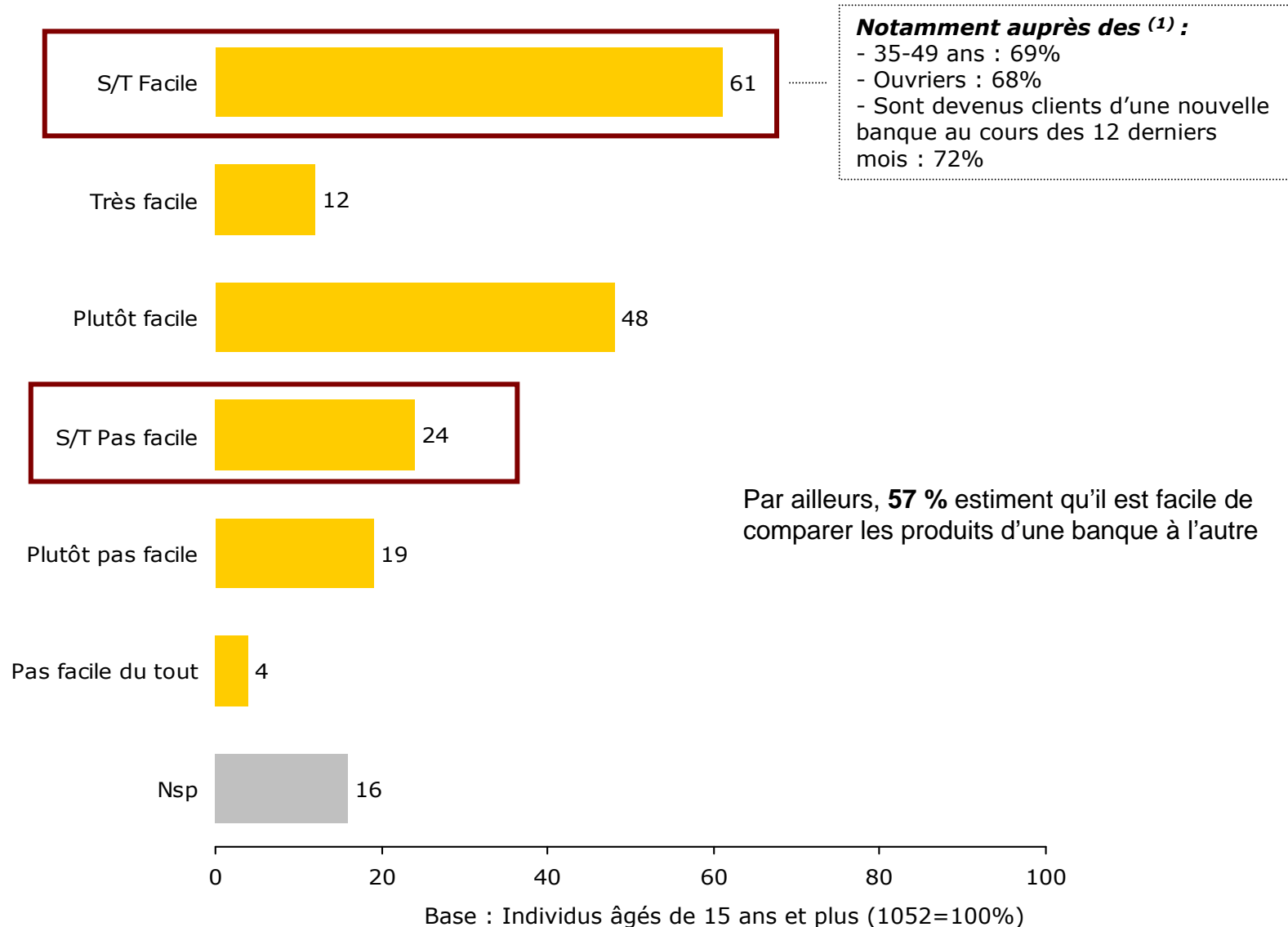
- Questions :**
- ✓ Avez-vous changé de banque au cours des 12 derniers mois ?
Attention, nous parlons bien d'un changement de banque, et non pas d'un changement d'agence.
 - ✓ Et depuis que vous avez un compte bancaire vous est-il arrivé de changer de banque ?
Attention, nous parlons bien d'un changement de banque, et non pas d'un changement d'agence



Base : Ont un compte (1031=100%)

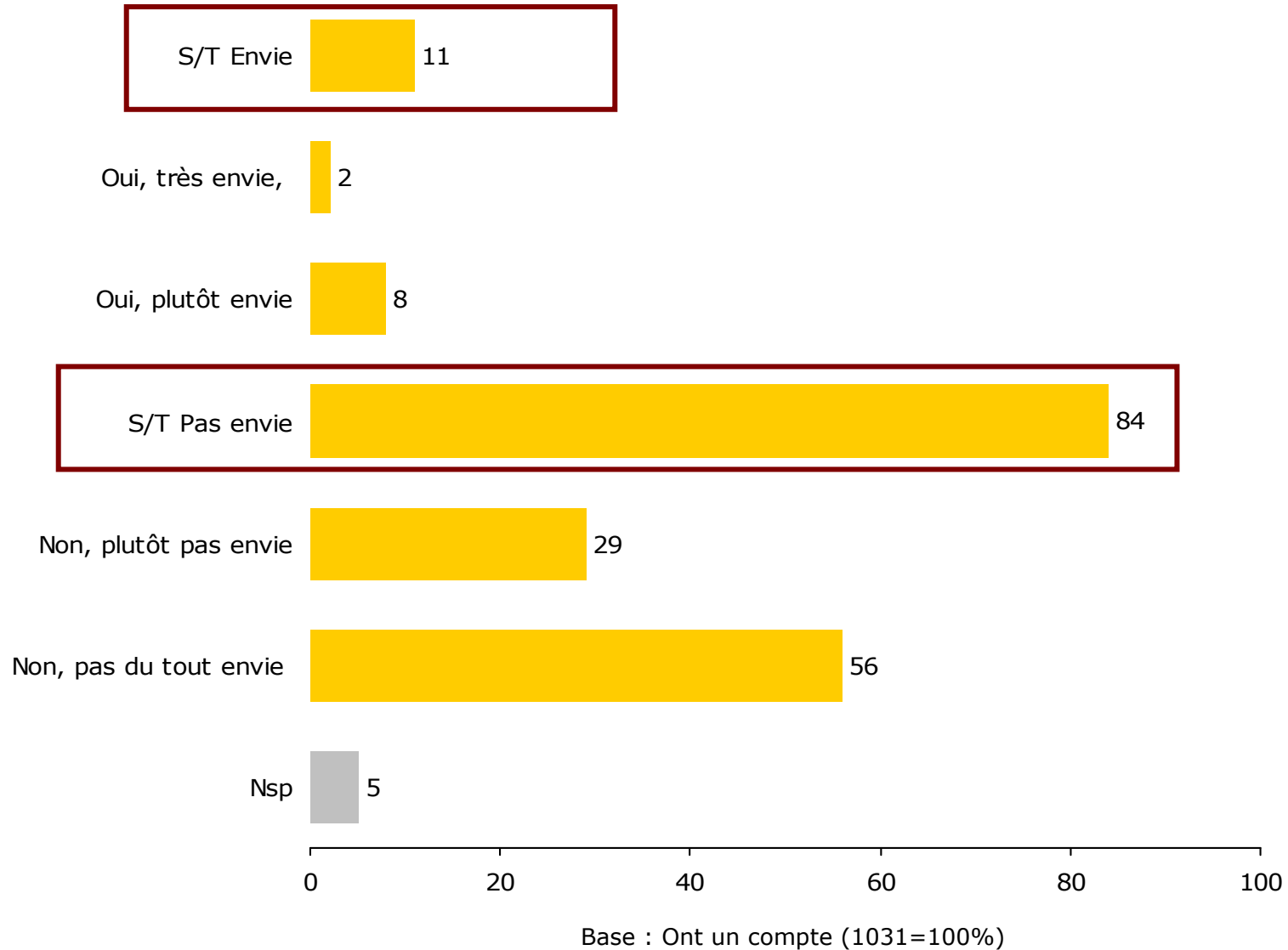
61 % trouvent qu'il est facile de changer de banque

Question : ✓ Selon vous, actuellement, est-il très, plutôt, plutôt pas ou pas facile du tout de changer de banque ?



(1) : Écart significatif positif par rapport à la population complémentaire au seuil de confiance de 95%

Question : ✓ Vous personnellement, diriez-vous que vous avez envie de changer de banque dans les 12 prochains mois ?



- III -

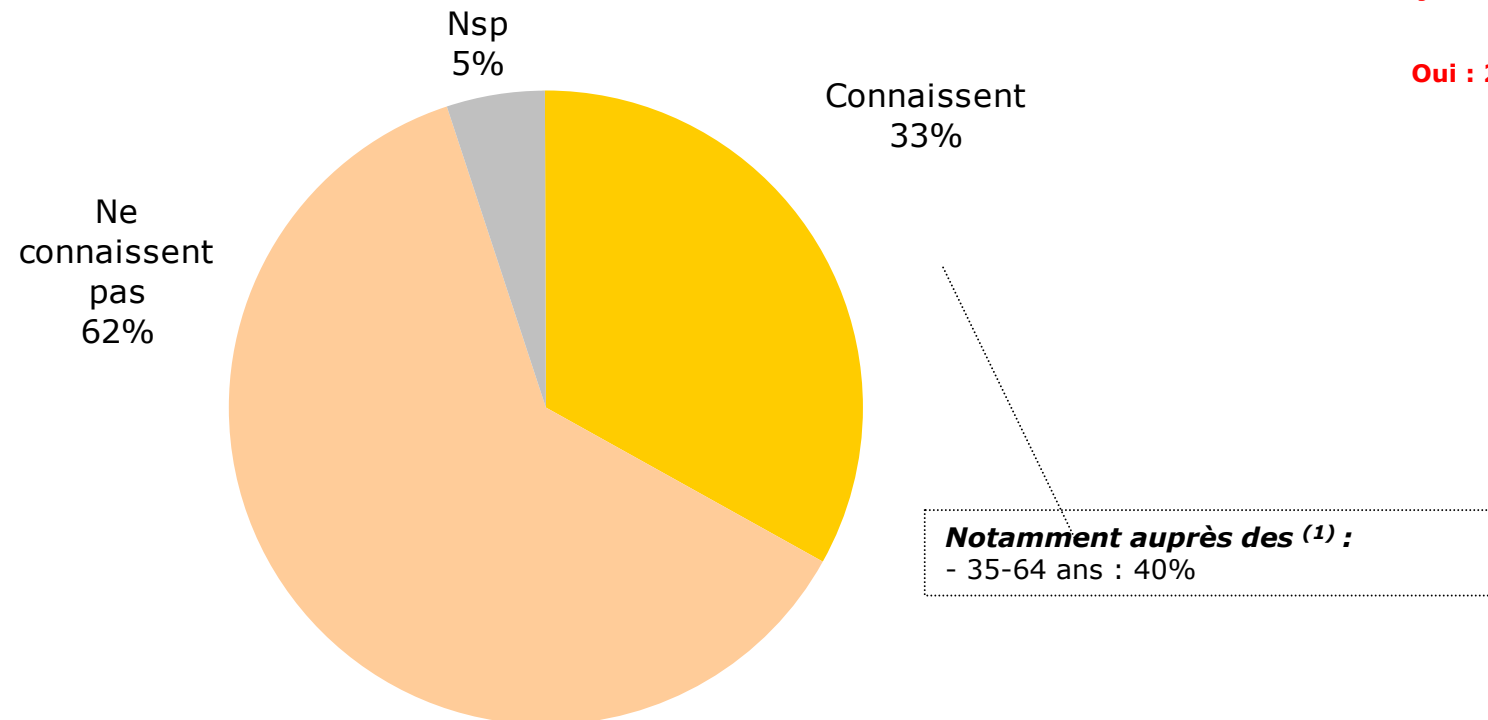
**Connaissance d'AERAS &
de la gamme de moyens de paiement
alternatifs aux chèques**

Un tiers des Français savent qu'il existe un dispositif de type AERAS, en hausse par rapport à l'an dernier (de + 7 points).

Question : ✓ Savez-vous qu'il existe un dispositif qui aide les personnes qui sont gravement malades ou qui l'ont été, à accéder à l'assurance qui est nécessaire pour obtenir un crédit immobilier ?
(Une réponse seule possible)

**Rappel scores
FBF/IREQ
juil. 2006**

Oui : 26%



Base : Individus âgés de 15 ans et plus (1052=100%)

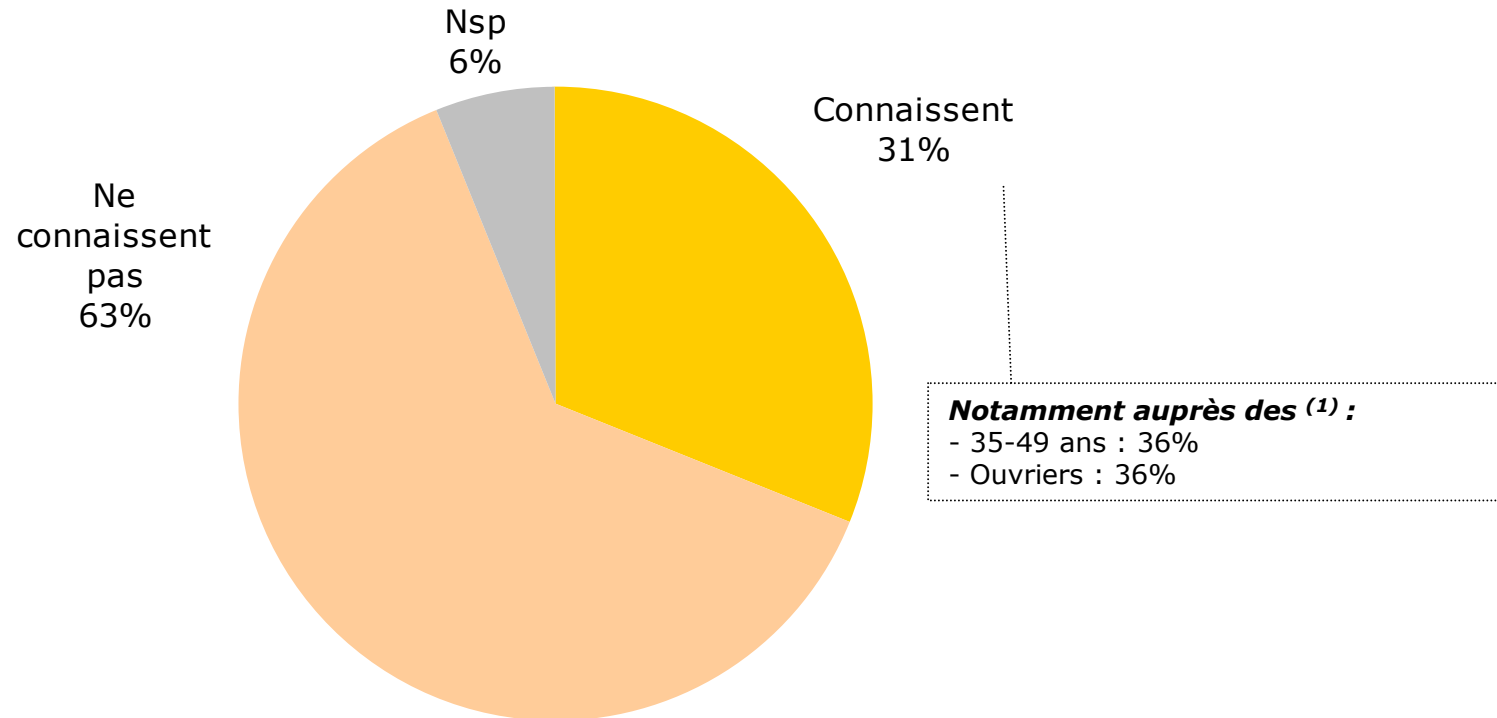
(1) : Écart significatif positif par rapport à la population complémentaire au seuil de confiance de 95%

31 % des Français savent que les banques ont mis en place des mesures pour ceux qui n'ont pas de chéquier : forte hausse (+ 9 points en un an).

Question : ✓ Savez-vous que les banques ont mis en place des moyens de paiement à prix modéré pour ceux qui ont un compte, mais pas de chéquier : carte à autorisation systématique, virement, prélèvement, TIP... ?
(Une réponse seule possible)

Rappel scores
FBF/IREQ
juil. 2006

Oui : 22%



Base : Individus âgés de 15 ans et plus (1052=100%)

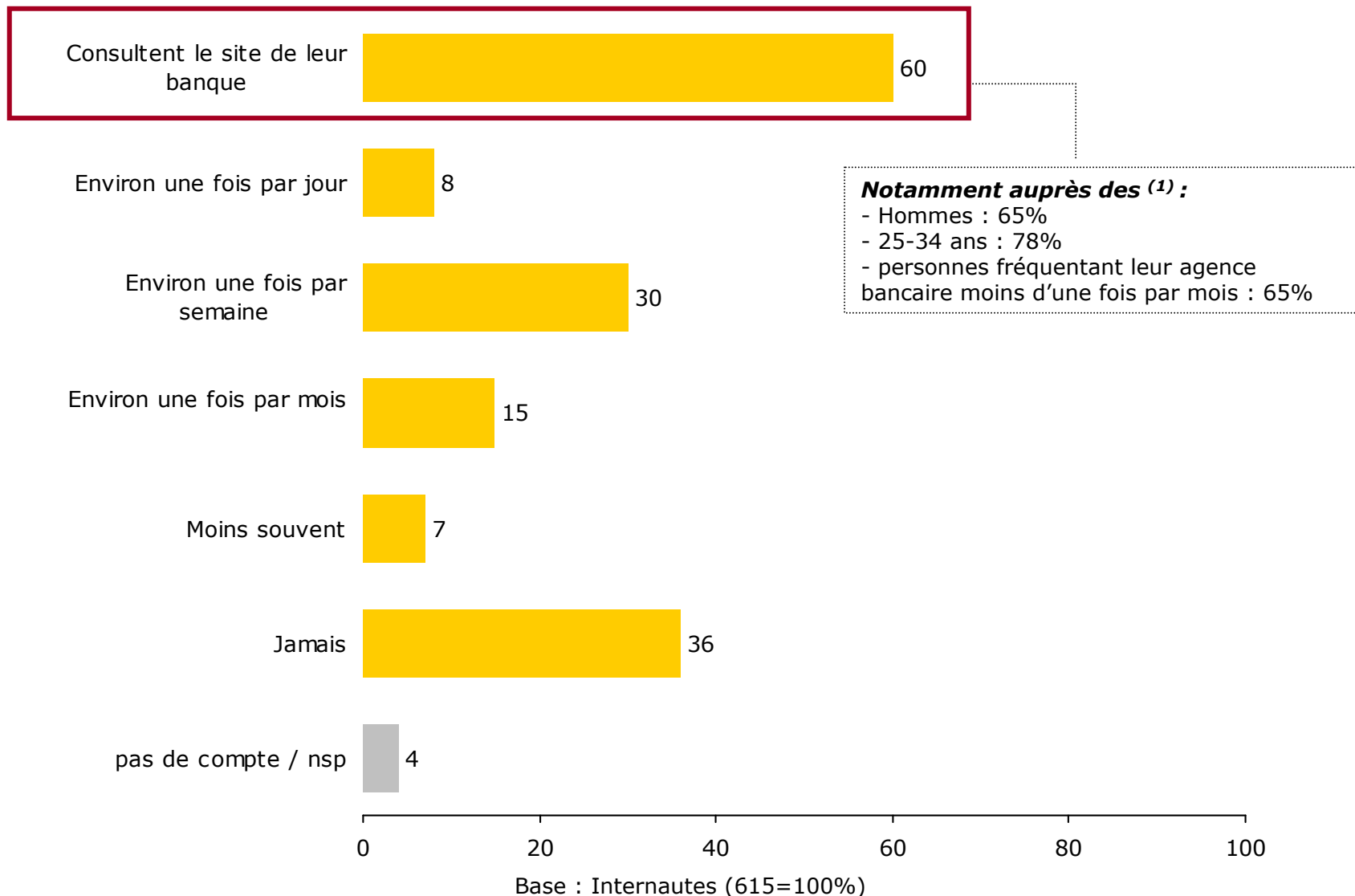
(1) : Écart significatif positif par rapport à la population complémentaire au seuil de confiance de 95%

- IV -

Internet

60 % des internautes consultent le site de leur banque

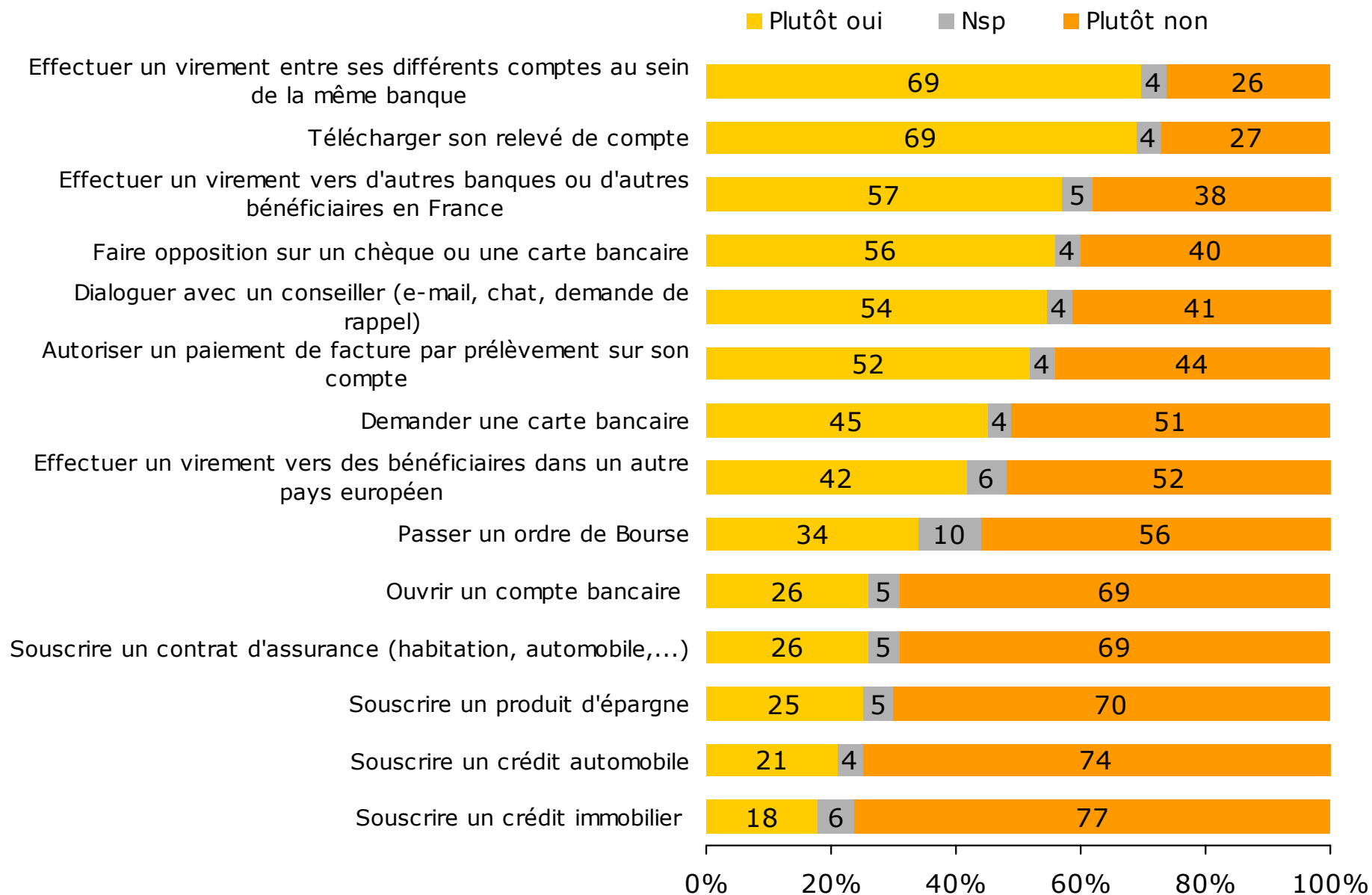
Question : ✓ A quelle fréquence consultez-vous le site Internet de votre banque, que ce soit depuis votre domicile et/ou votre lieu de travail ?



(1) : Écart significatif positif par rapport à la population complémentaire au seuil de confiance de 95%

Opérations susceptibles d'être réalisées via Internet

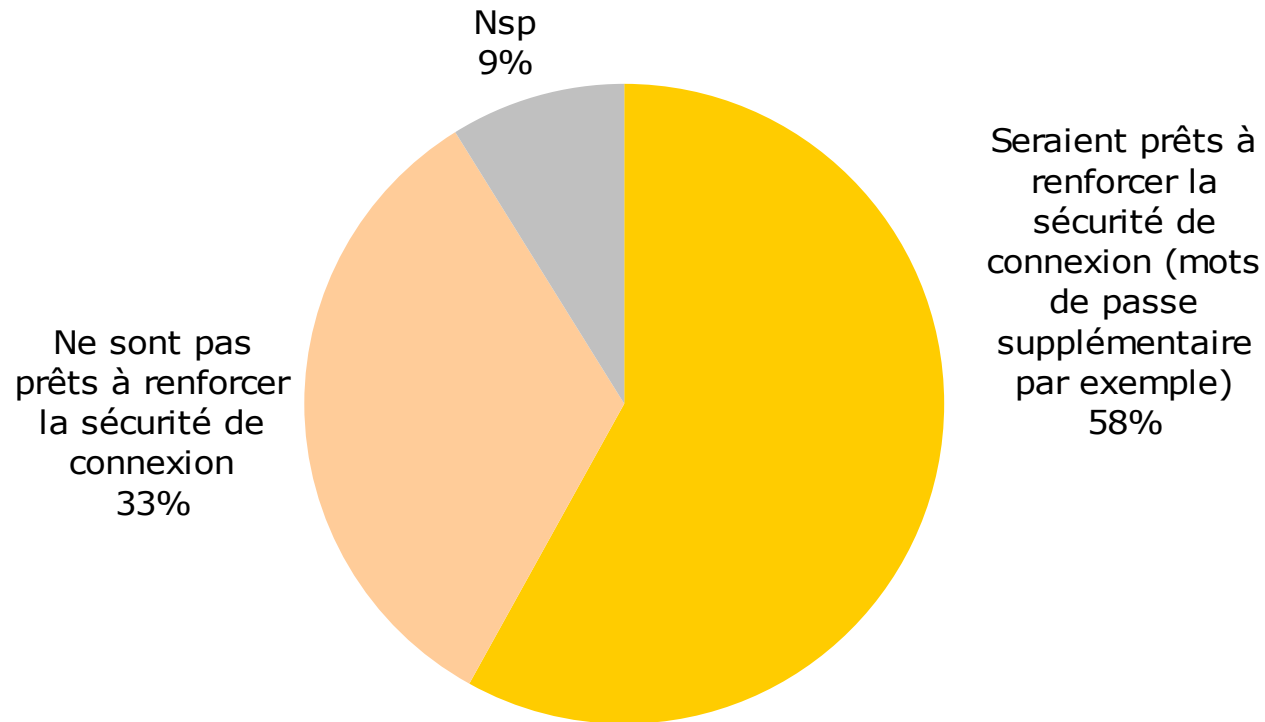
Question : ✓ Parmi les opérations suivantes, lesquelles seriez-vous susceptibles d'effectuer via Internet ?
(Montrer carte - Une réponse seule possible)



Base : Consultent le site de leur banque (371=100%)

Renforcement de la sécurité lors des achats et opérations bancaires : 58 % des internautes prêts à faire des efforts

- Question :** ✓ Seriez-vous prêt(e) à renforcer la sécurité de vos achats et de vos opérations bancaires sur Internet en adoptant des procédures de sécurisations plus contraignantes, par exemple à l'aide de mots de passe supplémentaires ? *(Une réponse seule possible)*



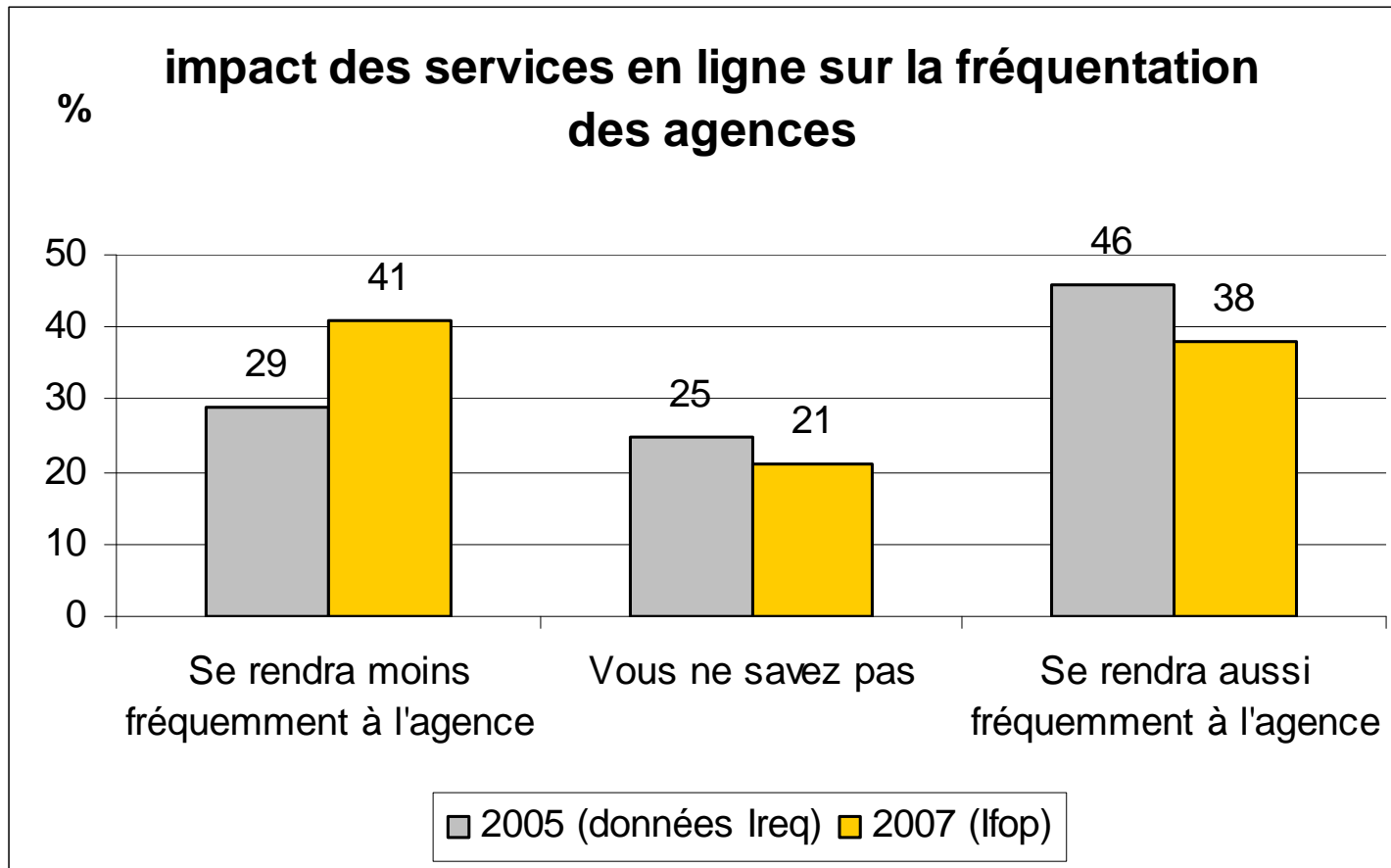
Base : Internautes (615=100%)

- V -

Pratiques bancaires des Français

Le développement des services bancaires via Internet devrait conduire de plus en plus de Français à moins fréquenter les agences ...

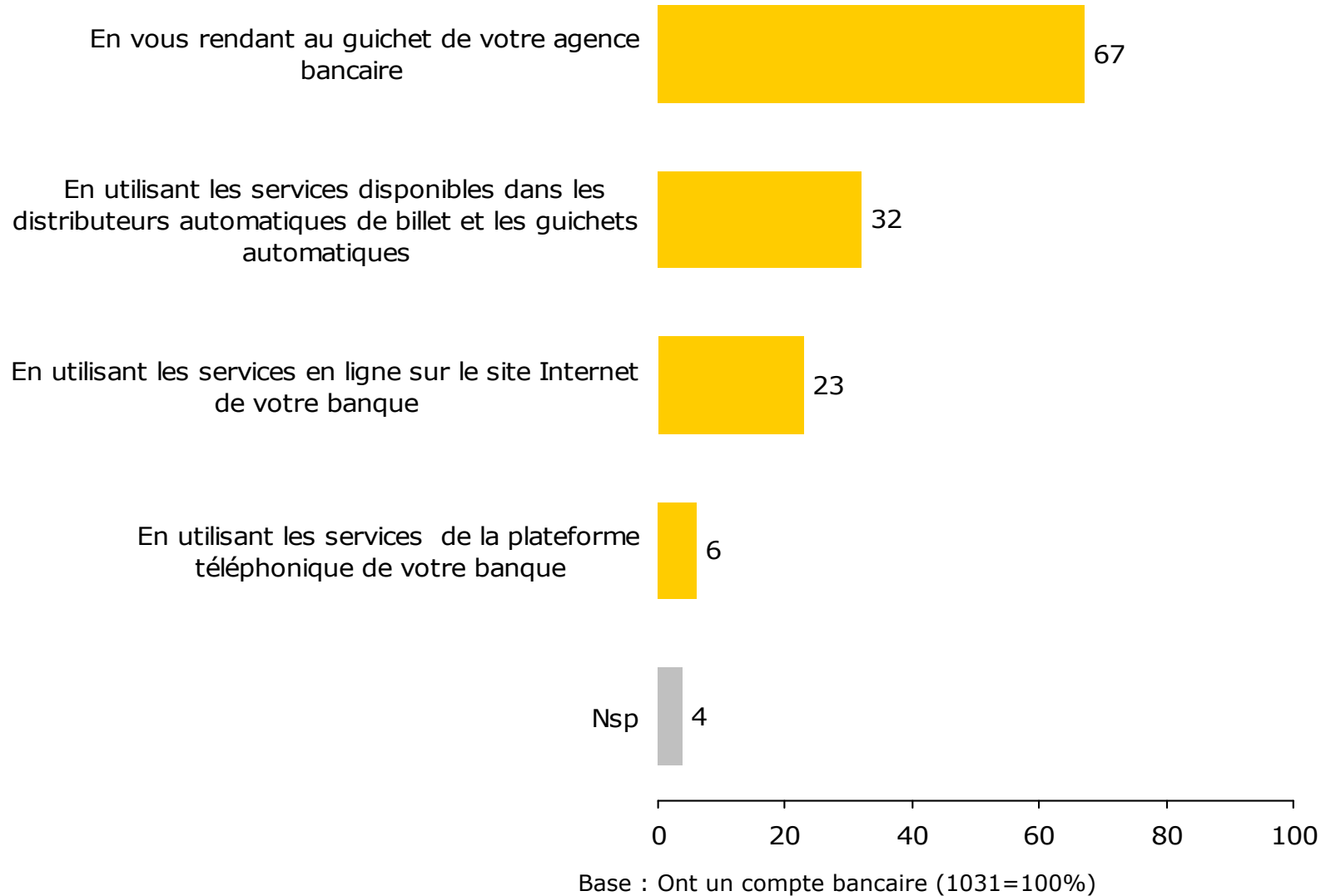
Question : ✓ Le développement de l'offre de services bancaires via Internet vous conduira-t-il personnellement à vous rendre moins fréquemment dans votre agence bancaire ?
(Enumérer - Une seule réponse possible)



Base : Individus âgés de 15 ans et plus

... mais l'agence est toujours privilégiée pour la gestion habituelle des comptes

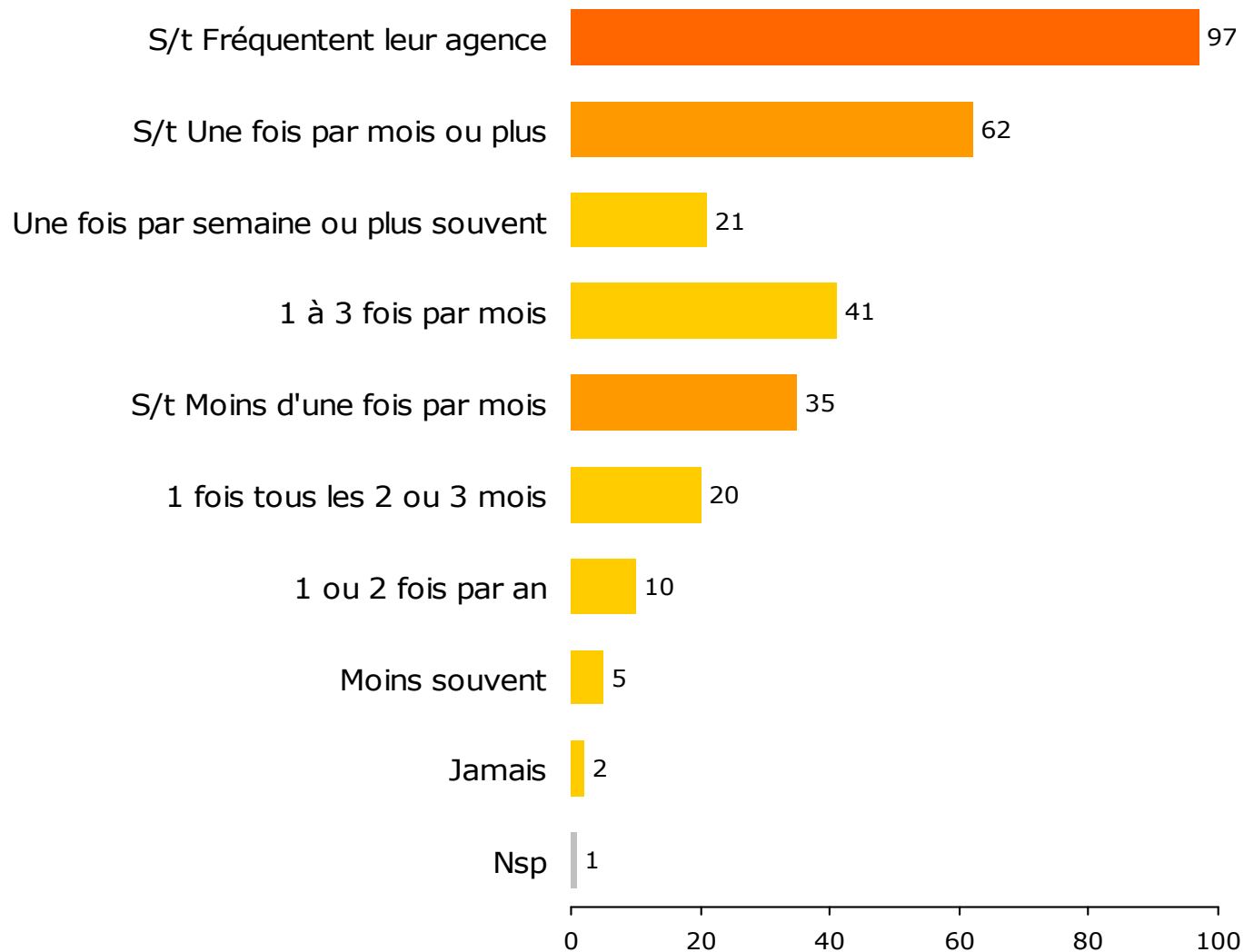
Question : ✓ Vous personnellement, par quels moyens gérez-vous habituellement votre ou vos compte(s) bancaire(s) ? (*Plusieurs réponses possibles*)



Fréquentation des agences bancaires :

La plupart des Français s'y rendent au moins une fois par mois

Question : ✓ A quelle fréquence direz-vous que vous vous rendez dans votre agence bancaire...?
(Enumérer - Une seule réponse possible)

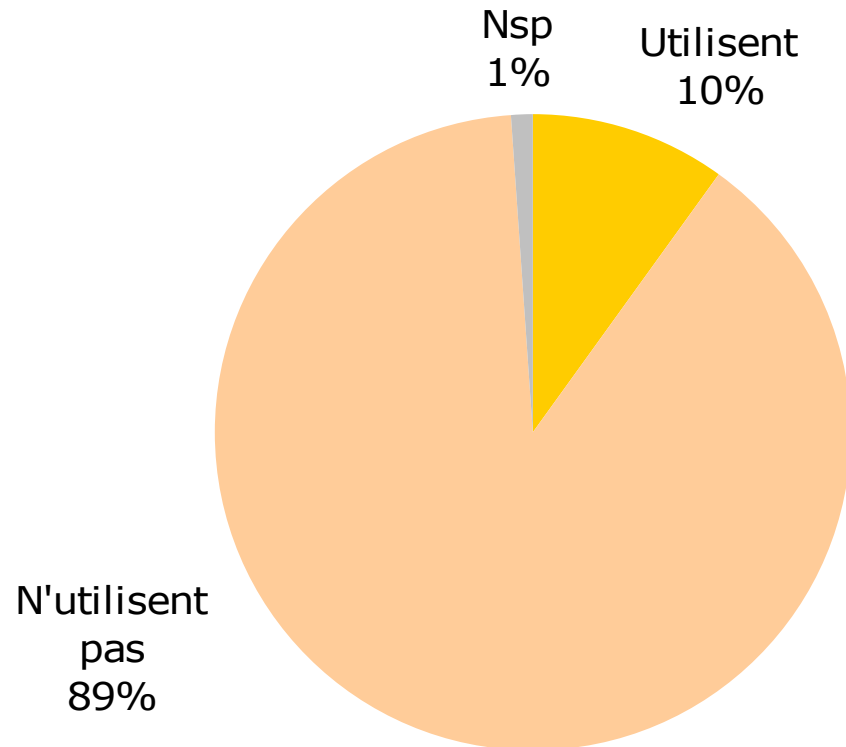


Base : ont un compte bancaire (1031=100%)

Question : ✓ Utilisez-vous les services d'alerte de votre banque (vos banques) par téléphone mobile, via SMS... ?
(Une réponse seule possible)

**Rappel scores
FBF/IREQ
juil. 2006**

Oui : 6%



Base : ont un compte bancaire (1031=100%)