



Services

Observatoire 2009 de l'opinion sur l'image des banques

- Septembre 2009 -





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 1 067 Français âgés de 15 ans et plus (*après redressement et doublement des ruraux*).



Dates de terrain :

- Les interviews ont été réalisées du 14 au 28 mai 2009.

Pour rappel, la vague de 2007 avait été réalisée du 19 au 24 juin 2008, et celle de 2006 du 21 au 26 juin 2007 (avant la "révélation" de la crise des subprimes aux Etats-Unis).



Services

SOMMAIRE



1. Image des banques & du conseiller clientèle
2. Impact de la conjoncture économique
3. Information bancaire
4. Focus sur le crédit
5. Mobilité bancaire
6. Internet
7. Les pratiques bancaires des Français



Services

Principaux points marquants



L'image des banques, comme celle de nombreux secteurs d'activité, a souffert de la crise économique et financière en 2008. 56 % des Français ont une bonne image des banques (contre 62 % en 2008)..

La relation banque - client reste solide. 71 % des clients gardent une bonne image de leur banque et 67 % se disent satisfait de leur conseiller clientèle.

Transparence. 53 % des Français trouvent facilement les tarifs quand ils en ont besoin et 56 % déclarent avoir une idée précise de ce que leur coûte leur banque annuellement (notamment grâce à l'envoi du récapitulatif annuel de frais en 2008).

Une reconnaissance du rôle des banques en matière d'octroi de crédit. 80 % des Français estiment que les banques ont raison de ne pas accorder de crédit lorsqu'elles ne sont pas certaines que la personne est en mesure de rembourser.

La confiance sur Internet se poursuit. 71 % des Internautes consultent les sites bancaires. Ils sont même 17 % à les consulter une fois par jour : + 3 points. 71 % estiment que la connexion aux services bancaires en ligne est sécurisée. Internet est avant tout utilisé pour consulter son compte bancaire (63%) et effectuer des virements (44%).

Pratique bancaire. 50 % des Français se rendent au moins une fois par mois dans leur agence soit une baisse de 2 points en un an. 28 % des Français sont multi-bancarisés. Le moyen de paiement privilégié pour un montant de 25 € reste la carte pour 51 % des personnes interrogées.

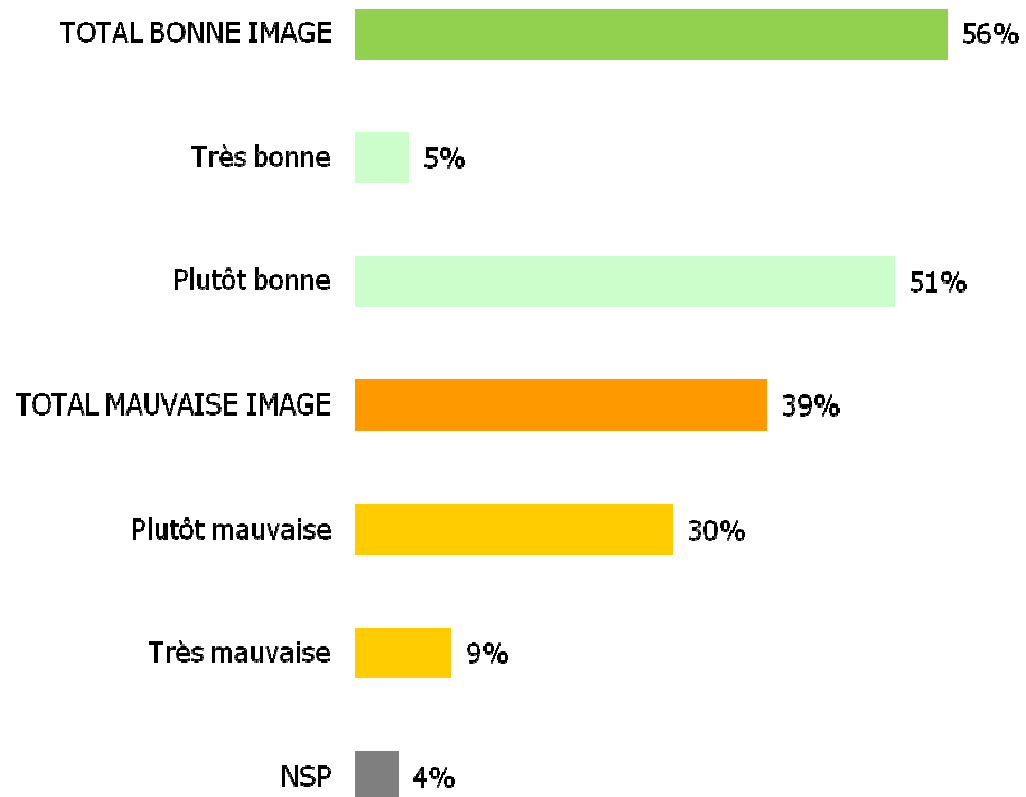
1.

Image des banques & du conseiller de clientèle

56 % des Français ont une bonne image « des banques »

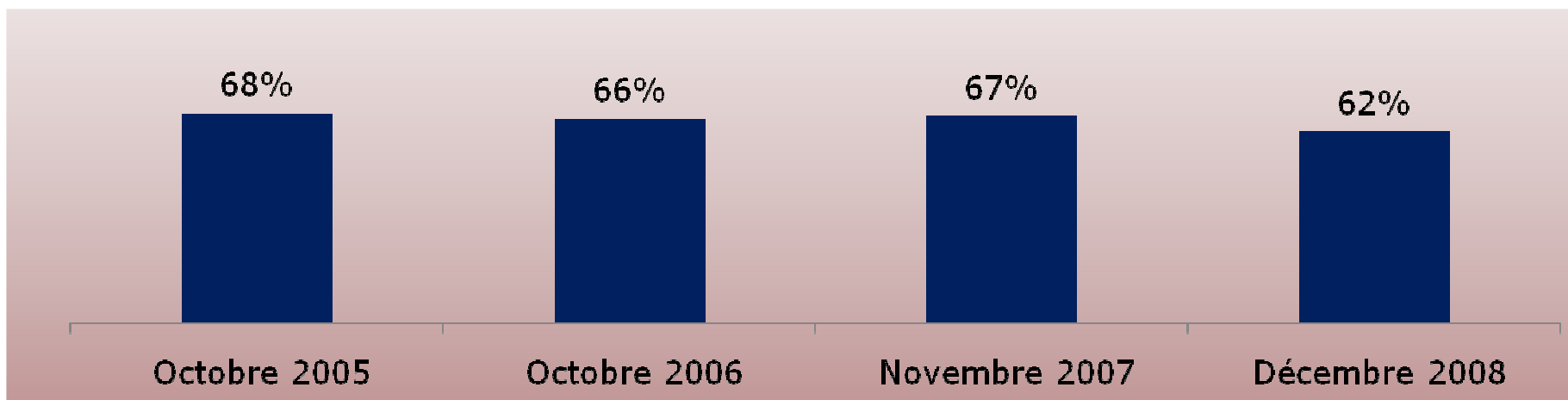
Question : Diriez-vous de l'image que vous avez des banques qu'elle est...

Base 2009 : ensemble - 100% = 1067



Dans un contexte de baisse de l'image institutionnelle de nombreux secteurs d'activité en 2008 (*)

☹ Baisse générale de «l'image institutionnelle sectorielle» en 2008 :



(*) Source : ODD 2008 ; 2000 interviews réalisées en décembre 2008 ; 36 secteurs classés (données confidentielles)

☹ Des attentes croissantes vis-à-vis des entreprises et des déceptions

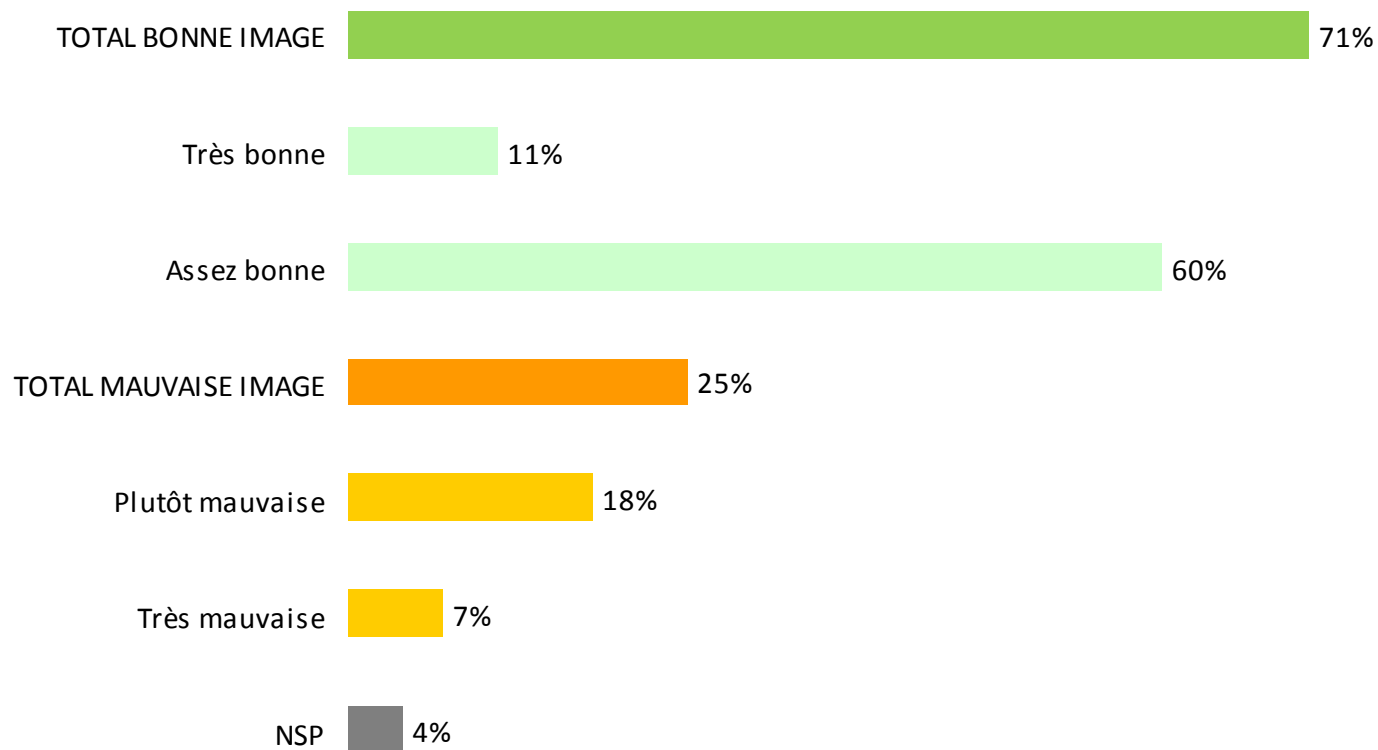
☹ Une baisse qui touche de nombreux secteurs :

- ➔ 16 secteurs en baisse sur 36 évalués,
- ➔ Et seulement, 5 secteurs en hausse.

Les Français gardent très majoritairement une bonne image de leur banque

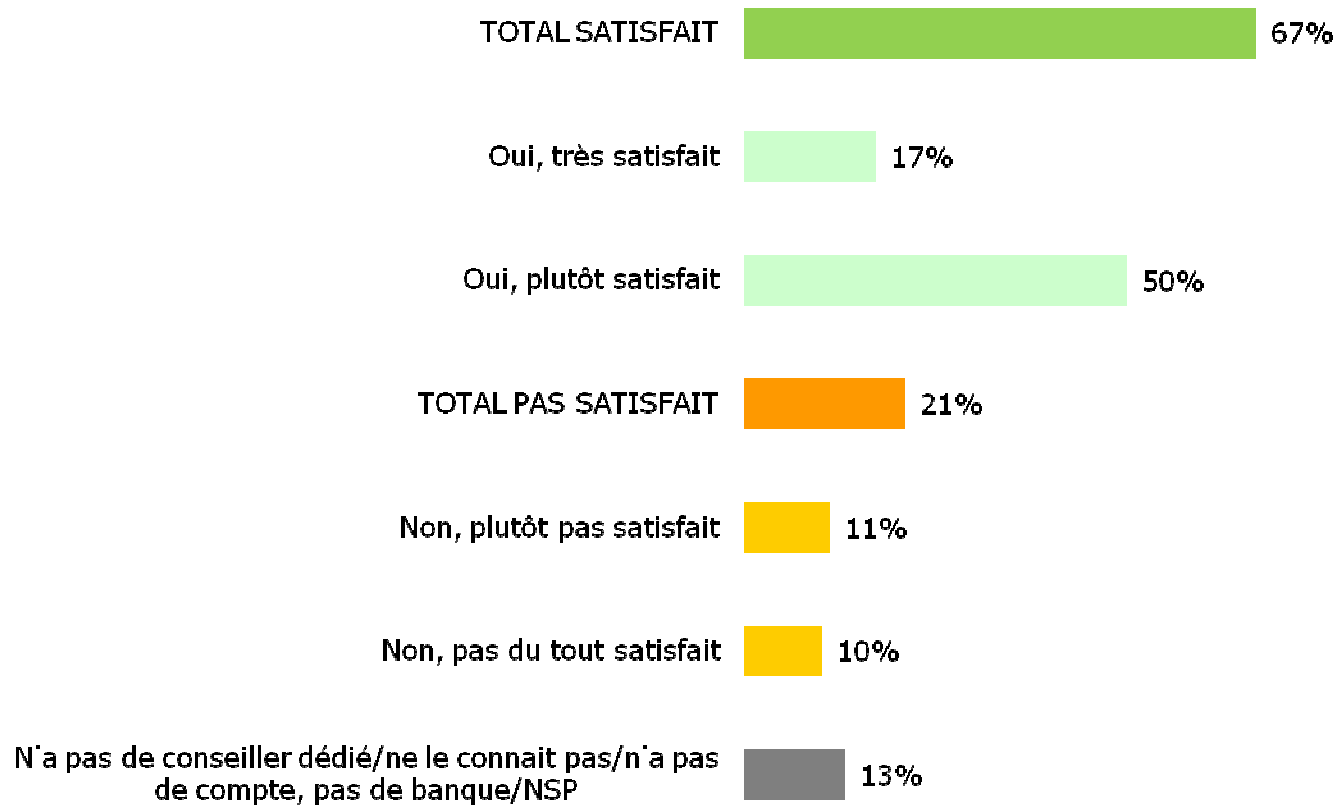
Question : Diriez-vous de l'image que vous avez de votre banque (principale) qu'elle est...

Base 2009 : ensemble – 100% = 1067



Plus des 2/3 des Français sont satisfaits de leur conseiller de clientèle

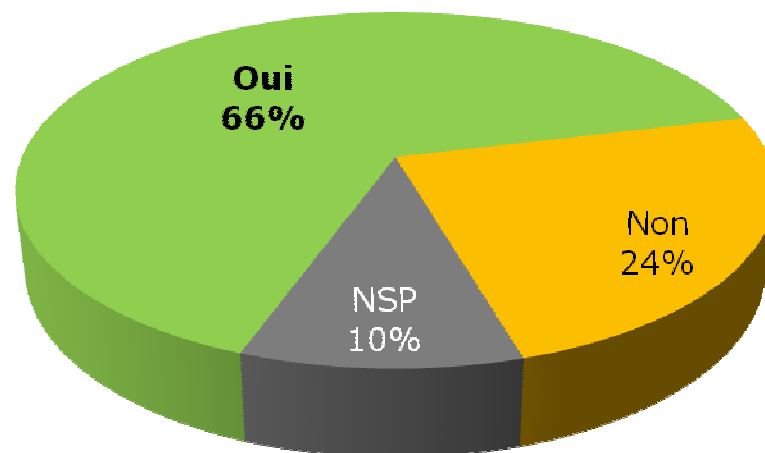
Question : Diriez-vous que vous êtes satisfait de votre conseiller clientèle dans votre banque principale ?
 Base : ensemble - 100% = 1067



Une disponibilité de son conseiller reconnue par 2/3 des Français

Question : A propos de la relation avec votre conseiller, c'est-à-dire la personne de votre agence qui gère vos comptes, diriez-vous qu'il est facile à joindre ?

Base : a ceux qui ont un compte - 100% = 1048



L'image de la banque s'améliore après réflexion

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

Q1. Diriez-vous que l'image que vous avez des banques est...
 Q49. Pour résumer, diriez-vous que l'image que vous avez des banques est...
 Base : ensemble - 100% = 1067

	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	1067
TOTAL BONNE IMAGE.....			
En début de questionnement.....	63	62	56
Après réflexion.....	69	67	58
Evolution.....	+6	+5	+2

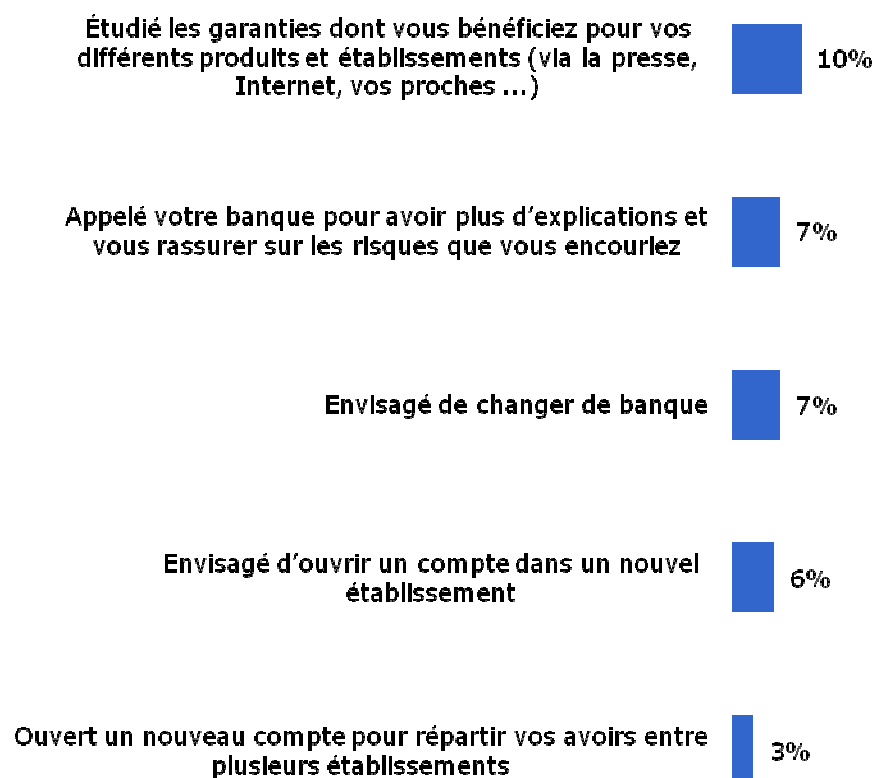
2.

Impact de la conjoncture économique

Initiatives relativement modérées des Français pendant la crise financière

Question : Vous-même, avez-vous pendant la crise financière du dernier trimestre 2008 ?
 Base : ensemble - 100% = 1067

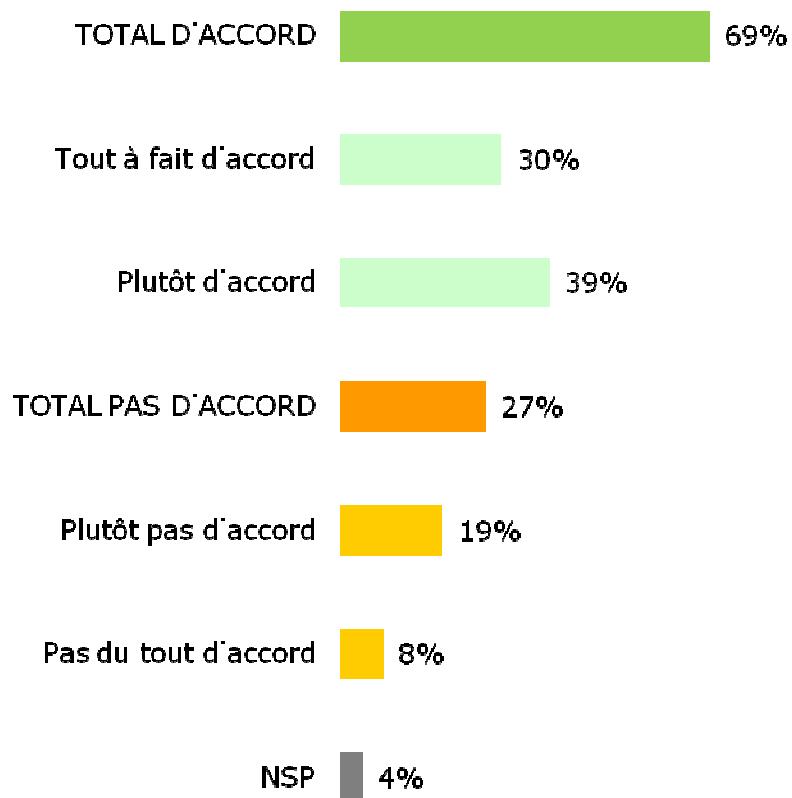
Seuls 18% des Français déclarent avoir agi pendant la crise financière



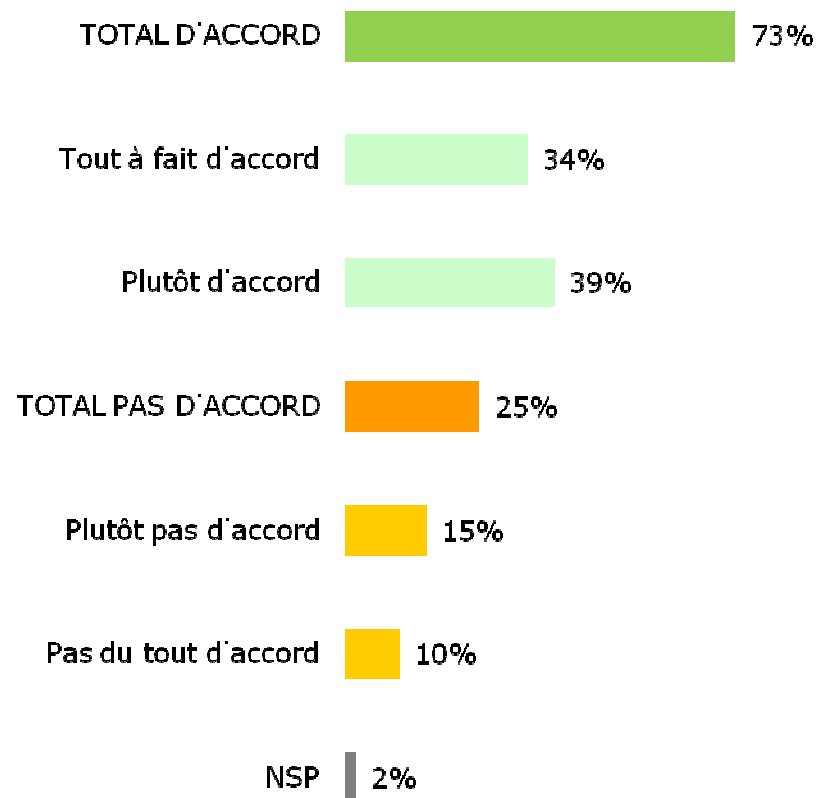
Sur les 7% ayant appelé leur agence, une large majorité ont eu une bonne perception de l'appel

Question : Vous m'avez dit avoir appelé votre agence bancaire pendant la crise financière pour vous rassurer, diriez-vous que vous avez...?
 Base : ensemble - 100% = 78

Eté rassuré par les réponses apportées



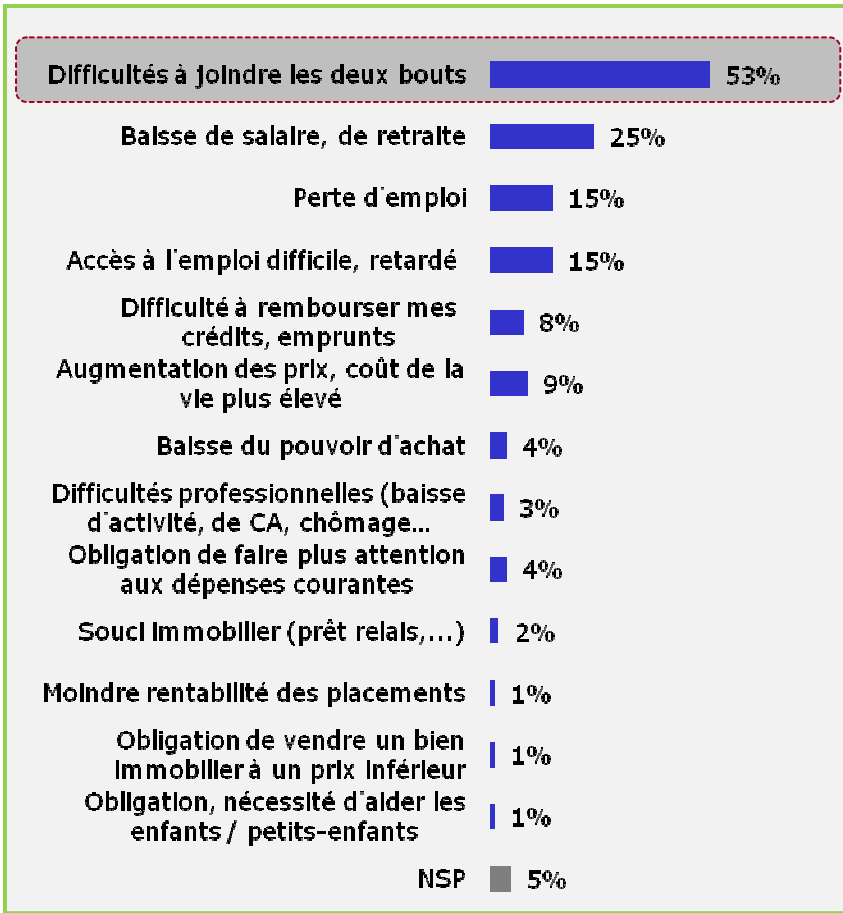
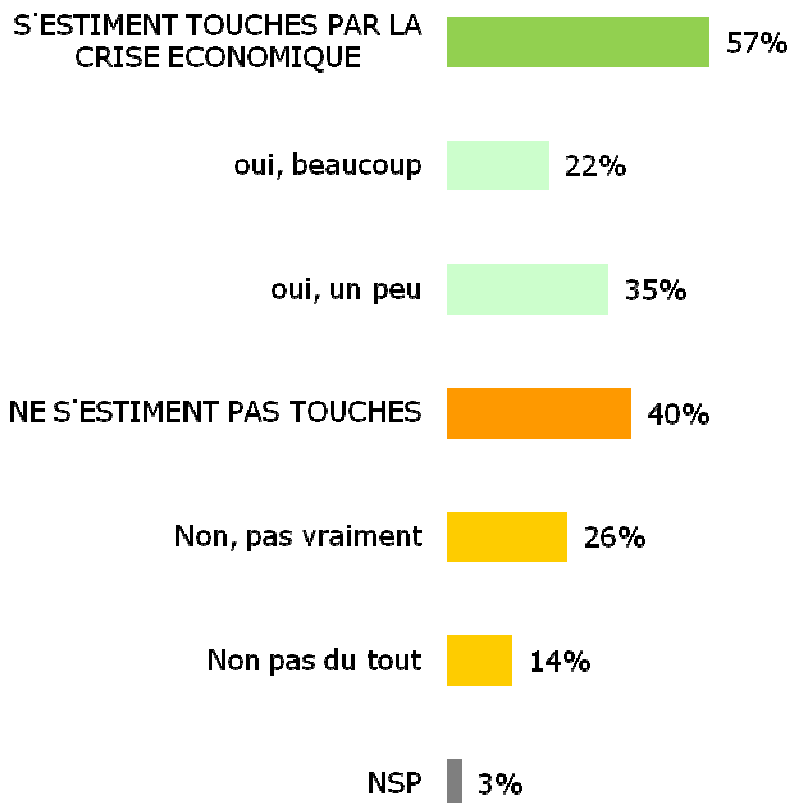
Trouvé vos interlocuteurs professionnels



Près de 6 Français sur 10 s'estiment directement touchés par la crise.

Question. Vous estimez-vous directement touché par la crise économique actuelle ?
 Base : ensemble - 100% = 1067

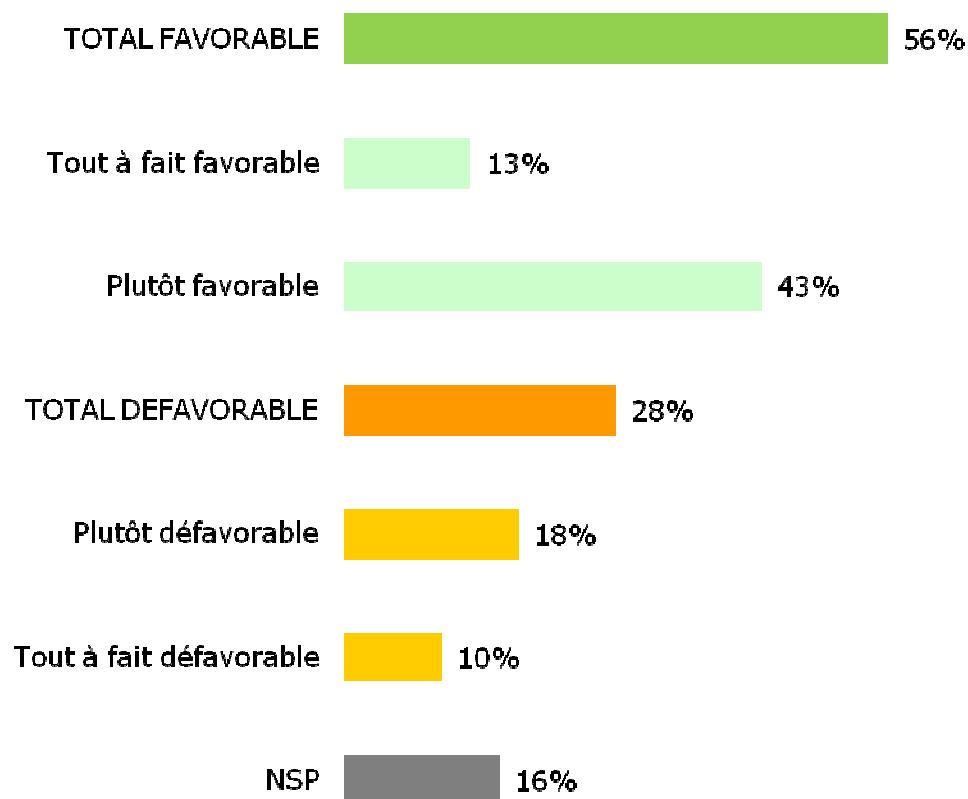
Question. De quelle façon vous estimez-vous touché par la crise économique actuelle ?
 Base : A ceux qui s'estiment touchés - 100% = 612



Plus d'un Français sur 2 est favorable à l'intervention de l'Etat français pour soutenir les banques françaises

Question. Comme vous le savez certainement, l'Etat Français est intervenu pour soutenir les banques françaises et leur permettre de continuer à jouer leur rôle dans le financement de l'économie; personnellement, étiez-vous tout à fait, plutôt, plutôt défavorable ou tout à fait défavorable à cette intervention?

Base : ensemble - 100% = 1067



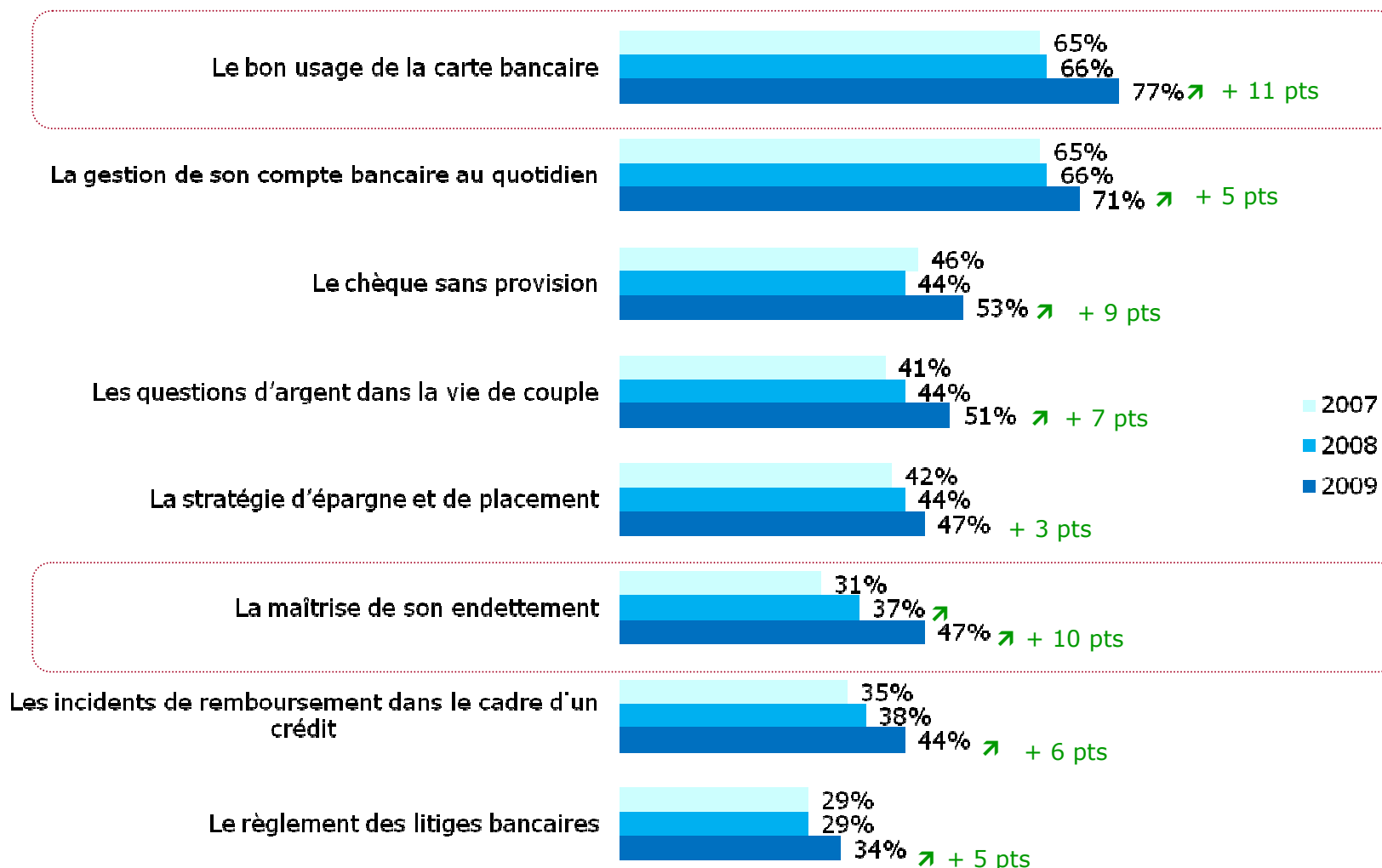
3.

Information bancaire

Les Français sont de plus en plus nombreux à estimer être bien informés sur les questions bancaires

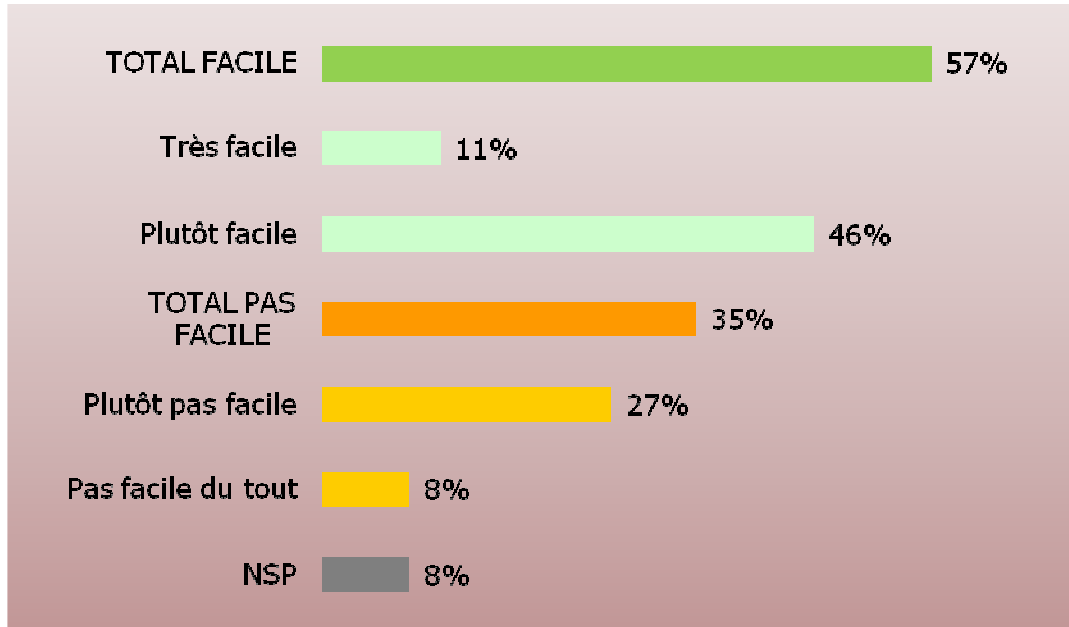
Q18. Et d'une manière générale, vous estimez-vous très bien, assez bien, assez mal ou très mal informé sur les sujets suivants ?
Base : ensemble - 100% = 1067

Total bien informé



Pour 57 % des Français, il est facile de se procurer le tarif d'une opération

Question. Selon vous, se procurer le tarif d'une opération lorsqu'on a besoin de le connaître, c'est...?
 Base : ensemble - 100% = 1067



	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	1067
TOTAL FACILE	57	58	57
Très facile.....	9	14 ↗	11
Plutôt facile.....	48	44	46
TOTAL PAS FACILE	39	34 ↘	35
Plutôt pas facile.....	31	26 ↘	27
Pas facile du tout.....	8	8	8
NSP.....	5	8	8

Plus de la moitié des Français ont une idée précise du montant annuel de leurs frais bancaires

Question. Vous souvenez-vous avoir reçu en début d'année un récapitulatif de vos frais bancaires annuels concernant l'année 2008 ? Pour information, ce récapitulatif a pu être joint à d'autres courriers de votre banque ou adressé par internet. Attention, nous ne parlons pas de vos relevés mensuels mais bien d'un relevé de frais annuels.
Base : ensemble - 100% = 1067

Question. A l'heure actuelle, savez-vous ce que vous coûte annuellement votre banque, en comptant tous les frais bancaires pour vos opérations courantes, en dehors des agios ?
Base : ensemble - 100% = 1067

Se souviennent avoir reçu un récapitulatif : 54%

TOTAL OUI, EN ONT UNE IDÉE 56%

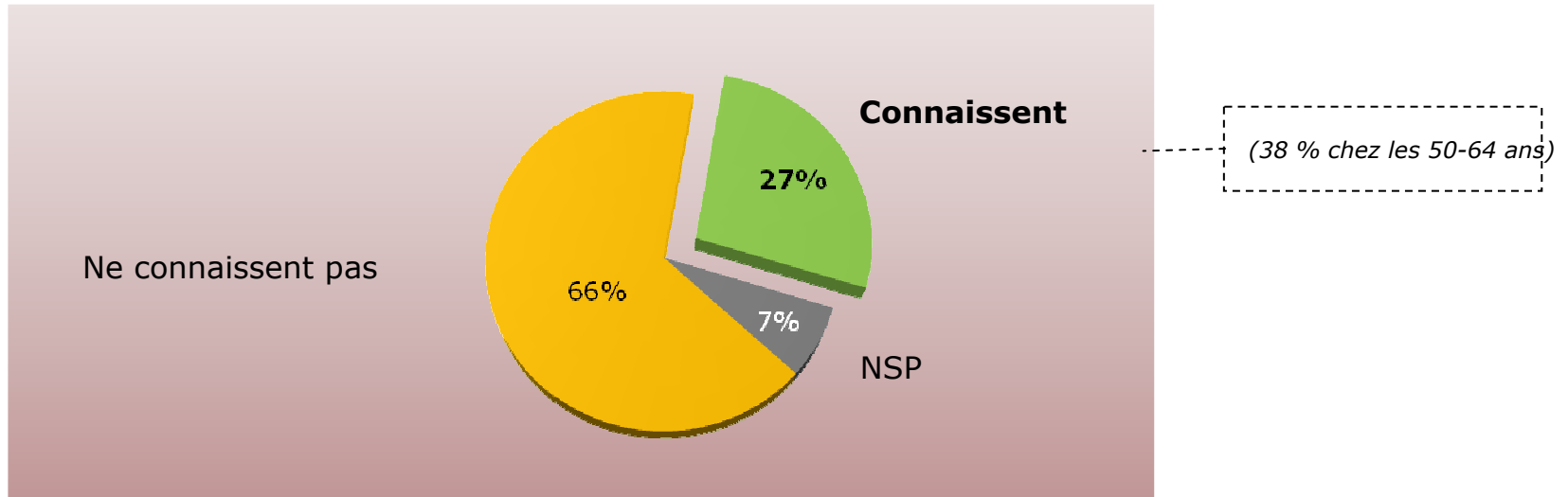
Oui, vous en avez une idée précise 23%

Oui, vous en avez une idée approximative 33%

Non, vous ne savez pas du tout 44%

27 % des Français savent qu'il existe un dispositif d'accès à l'assurance de crédit des personnes malades

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 ?
 Base : ensemble - 100% = 1067



	%		
	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	1067
Connaissent.....	33	27	27
Ne connaissent pas.....	62	67	66
NSP.....	5	6	7

Aucun écart significatif par rapport au point précédent, au seuil de confiance de 95%

Plus d'un quart des Français connaissent le droit au compte

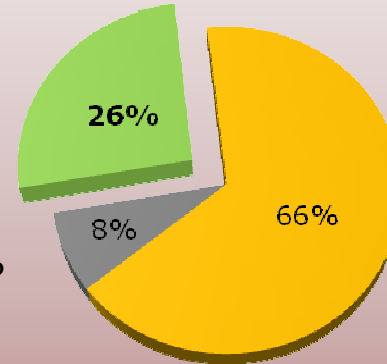
Q26. Parlons maintenant du droit au compte, dont le principe est le suivant : si vous ne possédez pas ou plus de compte en banque et que l'on vous refuse l'ouverture d'un compte, vous pouvez alors bénéficier de ce que l'on appelle le droit au compte, c'est-à-dire que la Banque de France désigne un établissement bancaire qui aura alors l'obligation de vous ouvrir un compte. Connaissez-vous ce principe ?

Base : ensemble - 100% = 1067

(36 % chez les 50-64 ans)
(47 % chez ceux qui ont régulièrement recours au crédit ou au découvert pour boucler leur budget)

Connaissent le droit au compte

NSP

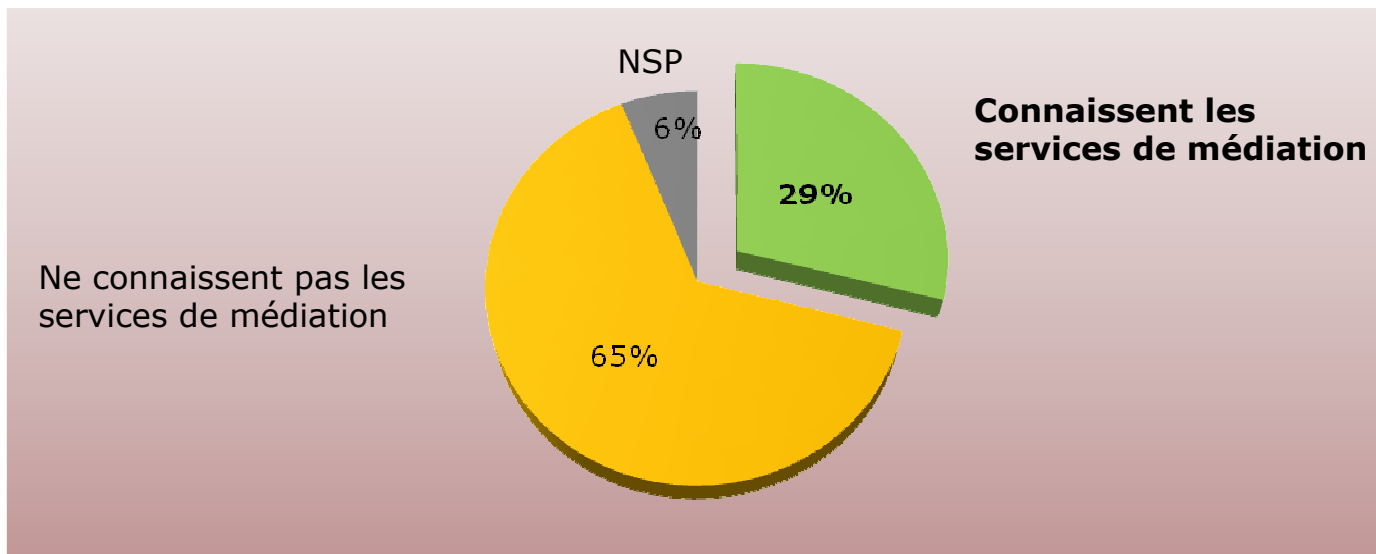


Ne connaissent pas le droit au compte

	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	1067
Connaissent le droit au compte.....	30	25	26
Ne connaissent pas le droit au compte.....	68	72	66
NSP.....	3	3	8

Les services de médiation des banques sont de plus en plus connus

Question. Savez-vous que les banques ont mis en place des services de médiation pour proposer des solutions en cas de litige avec sa banque ?
 Base : ensemble - 100% = 1067



	%		
	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	1067
Connaissent les services de médiation.....	25	25	29 ↗
Ne connaissent pas les services de médiation.....		71	65 ↘
NSP.....		4	6



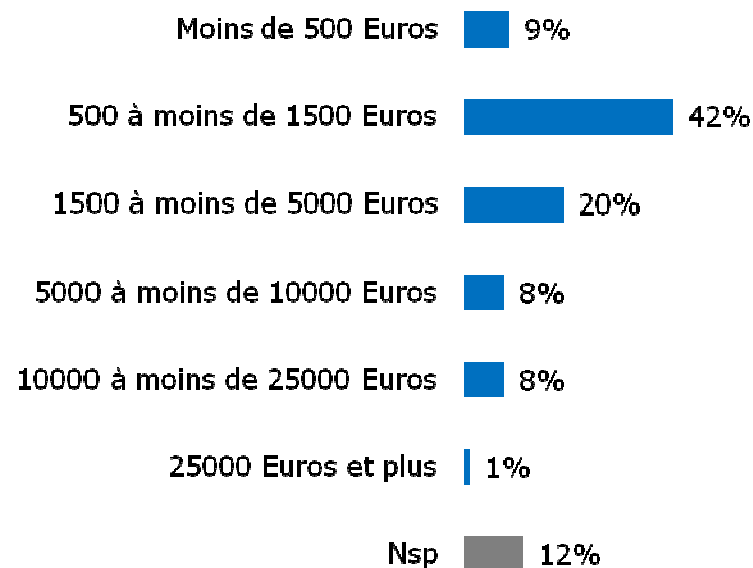
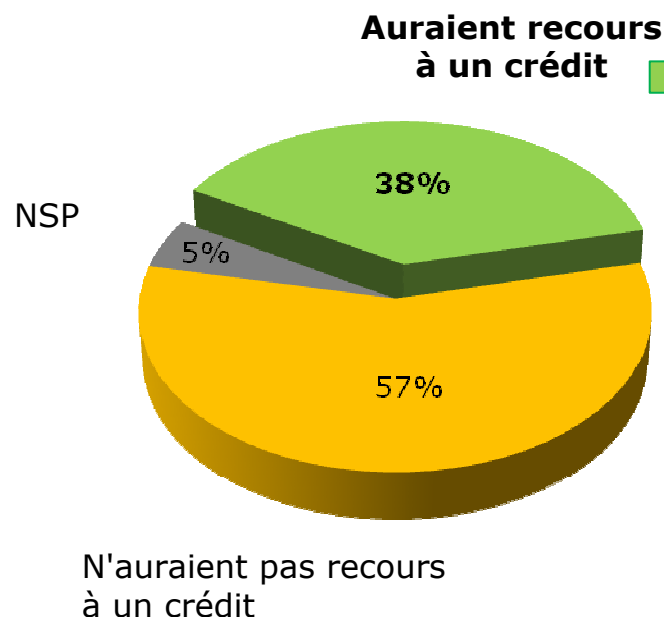
4.

Focus sur le crédit

La part des Français prêts à recourir au crédit pour un achat de la vie courante est en baisse

Question. Si vous deviez faire un achat de la vie courante comme, par exemple une machine à laver, une télévision, etc., auriez-vous recours au crédit si vous en aviez besoin ? Base : ensemble - 100% = 1067

Question. De façon générale, à partir de quel montant minimum d'achat pourriez-vous envisager de recourir à un crédit ? Base : **Auraient recours à un crédit** - 100% = 405



	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	1067
Auraient recours au crédit.....	53	41 ▼	38
N'auraient pas recours au crédit.....	43	54 ▲	57
NSP.....	4	4	5

Aucun écart significatif par rapport au point précédent, au seuil de confiance de 95%

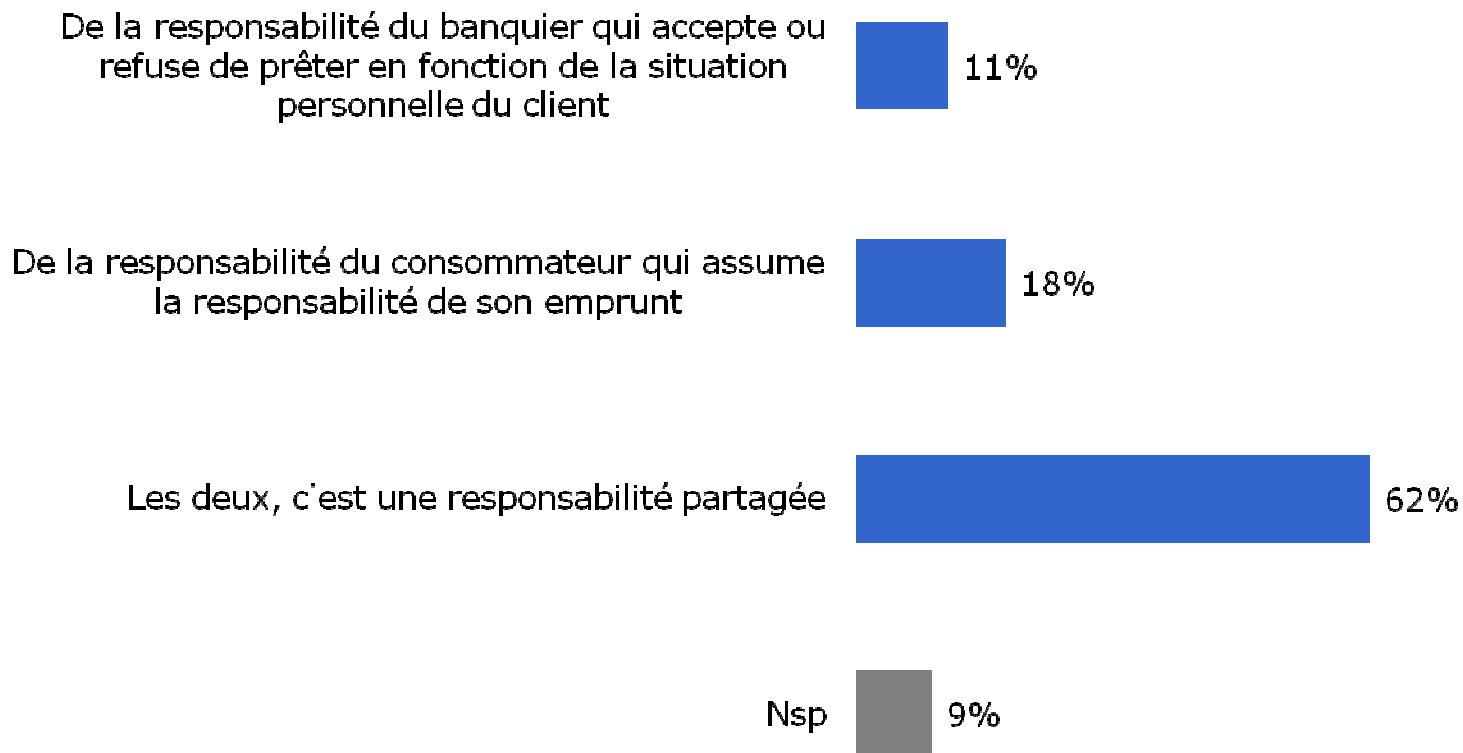


Services

Crédit responsable : pour la majorité des Français, la responsabilité est partagée



Question Selon vous, lorsque l'on parle de « crédit responsable », parle-t-on essentiellement :
Base : ensemble - 100% = 1067



Pour 80 % de Français, les banques ont raison de refuser un crédit en cas de garanties insuffisantes

Question. Selon vous, les banques ont ... de refuser un crédit quand elles ne sont pas certaines que les personnes sont en mesure de rembourser ?
 Base : ensemble - 100% = 1067

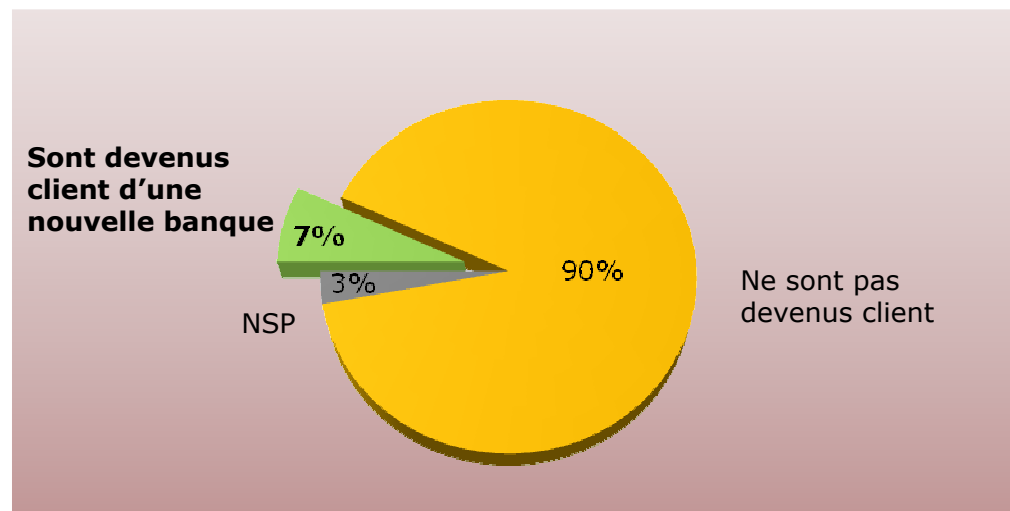
	%		
	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	1067
TOTAL LES BANQUES ONT RAISON.....	76	78	80
Tout à fait raison.....	29	38	45 ↗
Plutôt raison.....	48	39	35
TOTAL LES BANQUES N'ONT PAS RAISON.....	18	17	13 ↘
Plutôt pas raison.....	13	13	10 ↘
Pas du tout raison.....	5	4	3
NSP.....	6	5	7

5.

Mobilité bancaire

7 % des Français ont ouvert un compte courant dans une nouvelle banque au cours des 12 derniers mois

Question. Parmi les comptes courants que vous possédez, y en a-t-il un que vous avez ouvert dans une nouvelle banque au cours des 12 derniers mois ?
 Base : ensemble - 100% = 1067



	Jun 2008	Mai 2009
Bases : ensemble - 100% =	950	1067
Sont devenus client d'une nouvelle banque au cours des 12 derniers mois..	9	7
Ne sont pas devenus client.....	91	90
NSP.....		3

Par ailleurs, **5 % des Français** ont **changé de de banque** au cours des 12 derniers mois.

Aucun écart significatif par rapport au point précédent, au seuil de confiance de 95%



Services

12 % des Français ont envie de changer de banque dans les 12 prochains mois

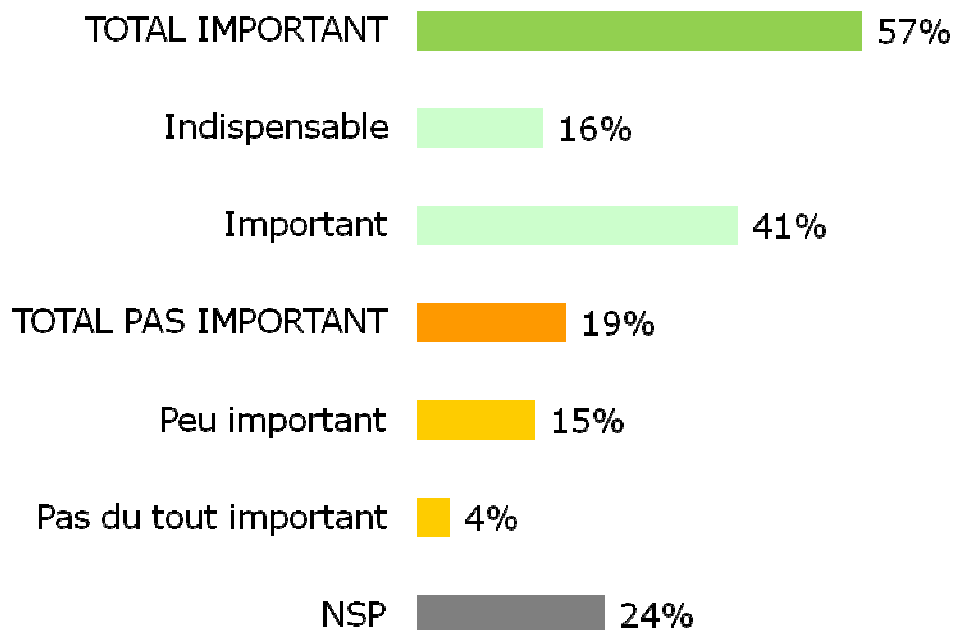


Question. Vous personnellement, diriez-vous que vous avez envie de changer de banque dans les 12 prochains mois ?
Base : a ceux qui ont un compte bancaire – 100% = 1048

	%		
	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009
Bases : a ceux qui ont un compte - 100% =	1031	933	1067
TOTAL ENVIE.....	11	11	12
Oui, très envie.....	2	4	4
Oui, plutôt envie.....	8	7	8
TOTAL PAS ENVIE.....	84	87	83 ↘
Non, plutôt pas envie.....	29	23	28
Non, pas du tout envie.....	56	64 ↗	55 ↘
NSP.....	5	2	5

Importance de la mise à disposition de moyens de paiement commun aux pays de l'UE

Question. Peut être avez-vous entendu parler du projet SEPA, qui a commencé avec la récente mise en place d'un virement européen qui sera le même dans toute l'Europe ? Considérez-vous qu'avoir les mêmes moyens de paiement dans tous les pays d'Europe est ?
 Base : ensemble - 100% = 1067



	Jun 2008	Mai 2009
Bases : ensemble - 100% =	950	1067
TOTAL IMPORTANT.....	60	57
Indispensable.....	17	16
Important.....	43	41
TOTAL PAS IMPORTANT.....	23	19
Peu important.....	17	15
Pas du tout important.....	6	4
NSP.....	16	24

6.

Internet

71 % des internautes consultent le site de leur banque (+ 7 points en un an)

Question. A quelle fréquence consultez-vous le site Internet de votre banque, que ce soit depuis votre domicile et/ou votre lieu de travail ?
Base : aux internautes - 100% = 700

	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009
Bases : internautes - 100% =	615	561	700
CONSULTENT LE SITE DE LEUR BANQUE.....	60	64	71 ↗
Environ une fois par jour.....	8	14	17
Environ une fois par semaine.....	30	29	35
Environ une fois par mois.....	15	13	13
Moins souvent.....	7	8	6
Jamais.....	36	34	25 ↘
N'a pas de compte.....	3	2	2
NSP.....	1	1	2

71% des internautes correspond à un Français sur deux.

Malgré le développement des services en ligne, 43% des Français se rendra aussi souvent dans son agence

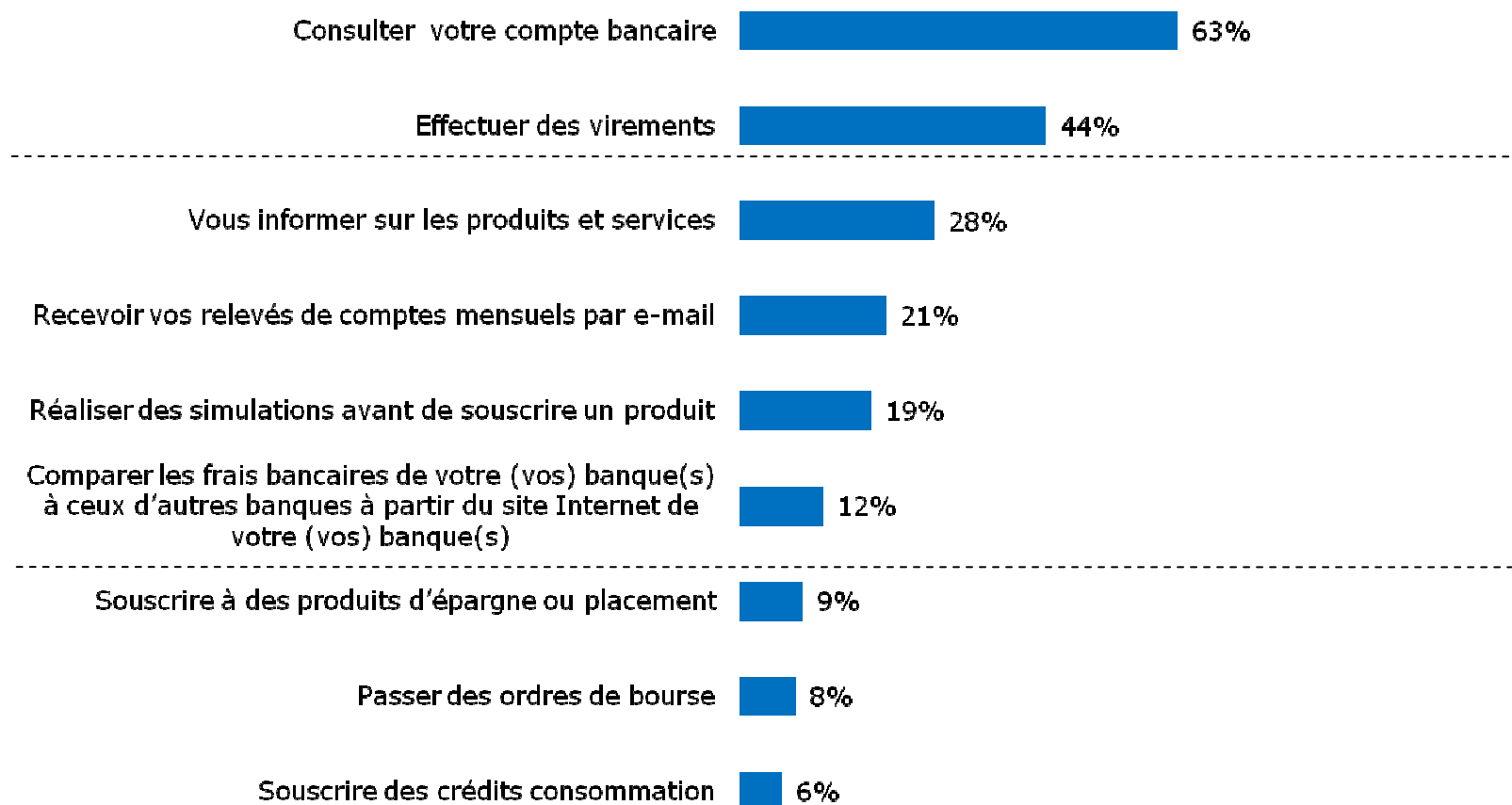
Question. Le développement de l'offre de services bancaires via Internet vous conduira-t-il personnellement à vous rendre moins fréquemment dans votre agence bancaire ?

Base : ensemble - 100%

	%		
	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	1067
TOTAL SE RENDRA MOINS FREQUEMMENT A L'AGENCE.....	41	37	43 ↗
Oui, certainement.....	16	16	21 ↗
Oui, probablement.....	25	20 ↘	22
Vous en savez pas.....	21	19	14
TOTAL SE RENDRA AUSSI FREQUEMMENT A L'AGENCE.....	38	44 ↗	43
Non, probablement pas.....	13	14	15
Non, certainement pas.....	25	29 ↗	28

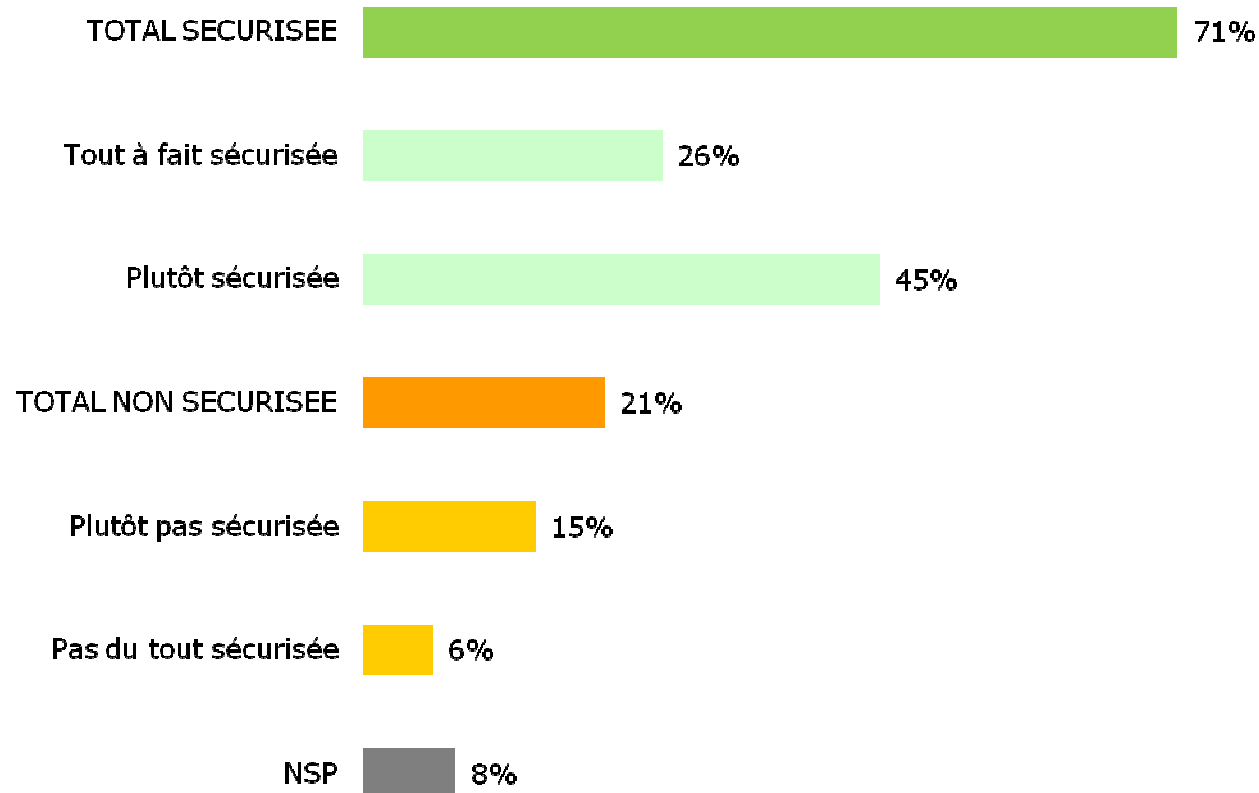
Consultation du compte et virements : les deux principaux usages de l'internet bancaire

Question. Utilisez-vous Internet pour ...?
 Base : aux internautes – 100% = 700



Une sécurité de connexion à un service de banque en ligne largement reconnue

Question. Pensez-vous que la connexion Internet à un service de banque en ligne est...
Base : internautes - 100% = 700

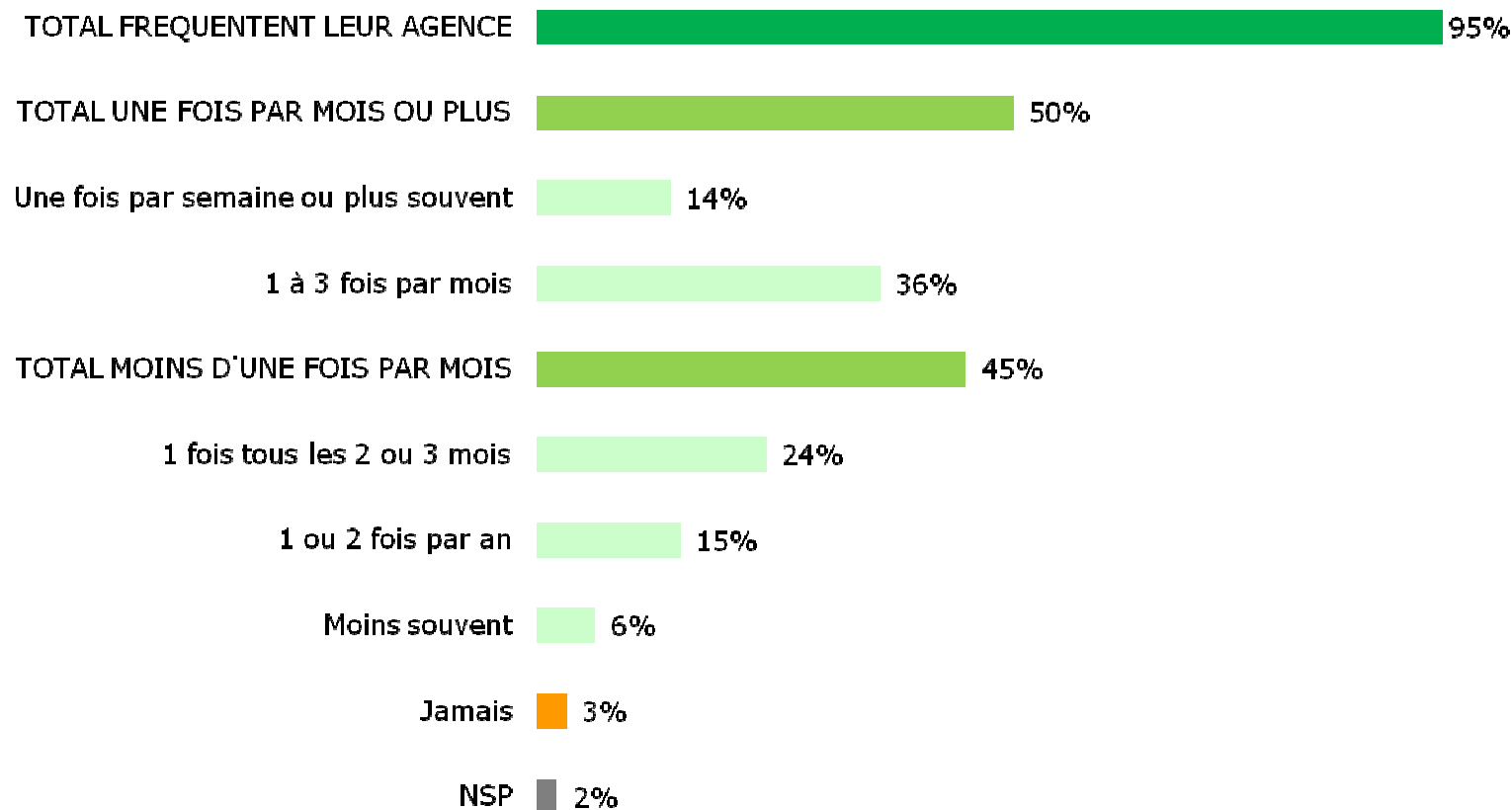


7.

Les pratiques bancaires des Français

Fréquentation des agences bancaires

Question. A quelle fréquence direz-vous que vous vous rendez dans votre agence bancaire...
 Base : possèdent un compte bancaire - 100% =



La carte : moyen de paiement privilégié pour un montant de 25€

Question. Pour un achat d'un montant de 25 euros, quel moyen de paiement utilisez-vous de préférence ?
 Base : ensemble – 100% = 1067

	%		
	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009
Bases : ensemble - 100% =	615	561	1067
Plutôt des espèces.....	44	37 ↘	37
Plutôt la carte bancaire.....	43	50 ↗	51
Plutôt un chèque.....	12	11	8
NSP.....	2	2	4