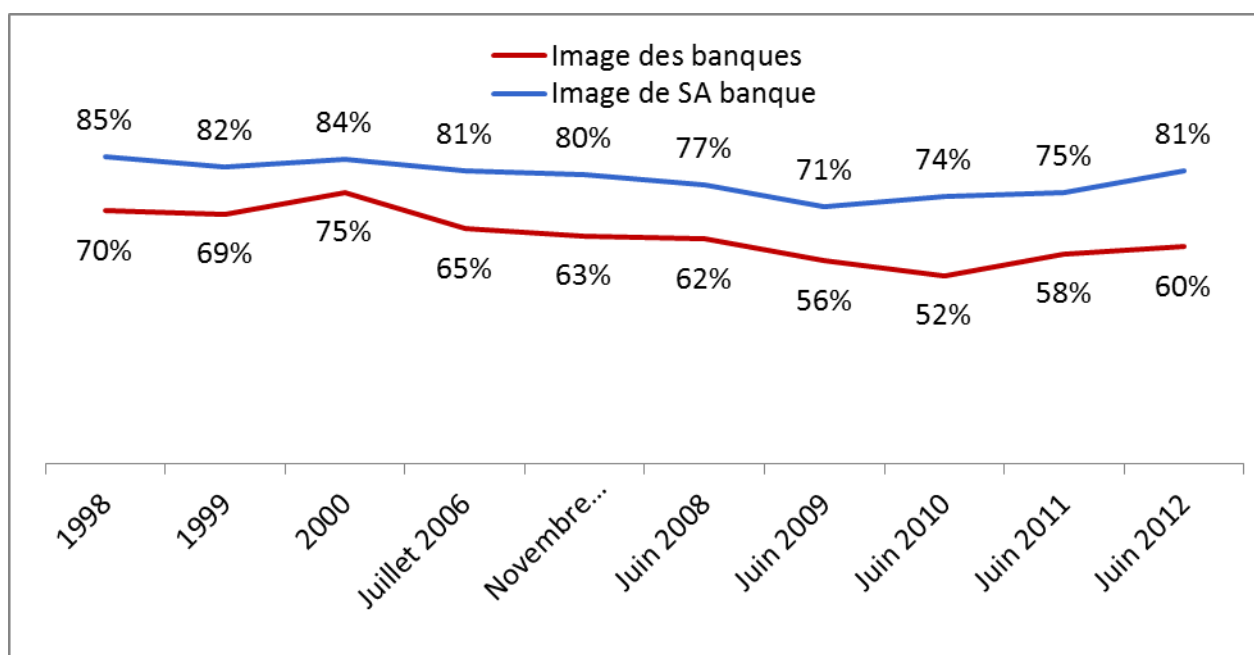


## OBSERVATOIRE IFOP 2012 SUR L'IMAGE DES BANQUES

L'Observatoire 2012 de l'opinion sur l'image des banques, réalisé par l'IFOP, a été mené sous forme d'entretiens en face à face auprès de 1005 personnes de 15 ans et plus du 23 au 30 mai 2012.

### ➤ Le redressement de l'image globale des banques se poursuit

- **60% des Français ont une bonne image des banques** (contre 58% en 2011), un taux qui se rapproche des niveaux d'avant 2008 (62% en juin 2008).
- L'image de SA banque s'est sensiblement améliorée par rapport à l'an passé à un niveau élevé : 81% de bonne image vs 75% en 2010.
- La satisfaction vis-à-vis de son conseiller progresse également, à 73% vs 71% en 2010. Les clients sont 82% à trouver leur interlocuteur compétent (+6 pts).



### ➤ Les efforts d'information des banques sont perçus par leurs clients :

- 75% des Français s'estiment bien informés sur la gestion au quotidien de leur compte bancaire, stable par rapport à 2011.
- Le niveau de satisfaction pour l'information sur les solutions d'épargne et de placement, les crédits et les paiements à distance reste bon, avec respectivement 63%, 55%, 52% de clients satisfaits, contre 56%, 57% et 52% en 2011.

- En revanche, on observe une baisse de la perception d'être bien informé sur les incidents au sens large, par exemple les chèques sans provision (47%, -11 pts), la maîtrise de l'endettement (46%, -6 pts), ou les incidents de remboursement (45%, -5 pts). La crise rend ces sujets encore plus sensibles.

➤ **Comparabilité et transparence des tarifs progressent**

- Obtenir les tarifs est plus aisé : 64 % des Français constatent qu'il est facile de se procurer un tarif (60% l'an dernier) ; Et 54% considèrent qu'il est facile de comparer le tarif d'une banque à l'autre (52 % en 2011).
- 67% des Français se souviennent avoir reçu leur relevé annuel de frais bancaires (56 % en 2011) et 57% déclarent avoir une idée du montant annuel de ces frais.
- 54% des Français ont le sentiment que le coût des services bancaires n'a pas davantage augmenté que le coût de la vie, contre 58% en 2011.

➤ **Le sentiment de vulnérabilité demeure élevé mais les atouts du modèle de banque français sont mieux connus :**

- 70% des Français se déclarent touchés par la crise (68% en 2011), dont 29% de manière importante.
- Plus d'un Français sur deux (53%) affirme avoir confiance dans la solidité des banques pour faire face à d'éventuelles crises à venir (52% en 2011).
- Et près de deux Français sur trois (64%) sont d'avis que le modèle bancaire français a mieux traversé la crise que les banques d'autres pays (+2 pts).

➤ **L'essor d'internet dans les pratiques bancaires se poursuit**

- 69% des internautes consultent régulièrement le site de leur banque contre 64% l'an dernier.
- L'usage principal d'Internet reste la consultation du compte courant, même si certaines opérations, comme les virements commencent à être significativement effectuées par internet.

➤ **Les banques sont l'interlocuteur privilégié pour effectuer des paiements**

- 57% des internautes utilisent internet pour effectuer des paiements en ligne.
- La connexion internet est jugée sécurisée par 79% des internautes (+ 4 pts).
- 46% des Français déclarent connaître le dispositif de sécurité de paiement 3D-Secure, perçu comme une arme anti-fraude. 45% des utilisateurs d'internet qui effectuent des achats en ligne l'ont déjà utilisé, ce qui représente 21% de la population totale.