



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

# Observatoire 2014 de l'image des banques



**Bva**

Contacts BVA  
Marie-Laurence GUENA  
Marion LAMBOLEY

Contacts FBF  
Colette COVA  
Céline MESLIER

### Méthodologie

Cette étude a été menée dans le cadre de l'omnibus face à face, réalisée à domicile par système CAPI (Computer Assisted Personal Interview).



### Échantillon

Ce sujet a été posé à un échantillon national représentatif de 1 000 Français âgés de 15 ans et plus.

### Dates de terrain

Les interviews ont été réalisées du 25 avril au 5 mai 2014.

Pour rappel, les vagues précédentes avaient été réalisées :

- du 6 au 11 avril 2013 pour la vague 2013
- du 23 au 30 mai 2012 pour la vague de 2012
- du 28 mai au 1<sup>er</sup> juin 2011 pour la vague de 2011
- du 20 au 28 mai 2010 pour la vague de 2010
- du 14 au 18 mai 2009 pour la vague de 2009
- du 19 au 24 juin 2008 pour la vague de 2008
- du 21 au 26 juin 2007 pour la vague de 2007 (avant la "révélation" de la crise des subprimes aux Etats-Unis).

 /  = Evolutions significatives à la hausse ou à la baisse à un niveau de confiance de 95 % par rapport à la mesure précédente..

*En d'autres termes, il y a 95% de chances que l'écart constaté ne soit pas dû au hasard mais à une réelle différence d'attitude ou de comportement.*

+ - = Evolution significativement positive ou négative par rapport à l'ensemble des Français, au seuil de confiance de 95%

*En d'autres termes, il y a 95% de chances que l'écart constaté ne soit pas dû au hasard mais à une réelle différence d'attitude ou de comportement.*

**NOUVEAU**

= Nouvelles questions posées en 2014 (absence d'historique)



= changement de formulation (la partie modifiée du libellé est surlignée)

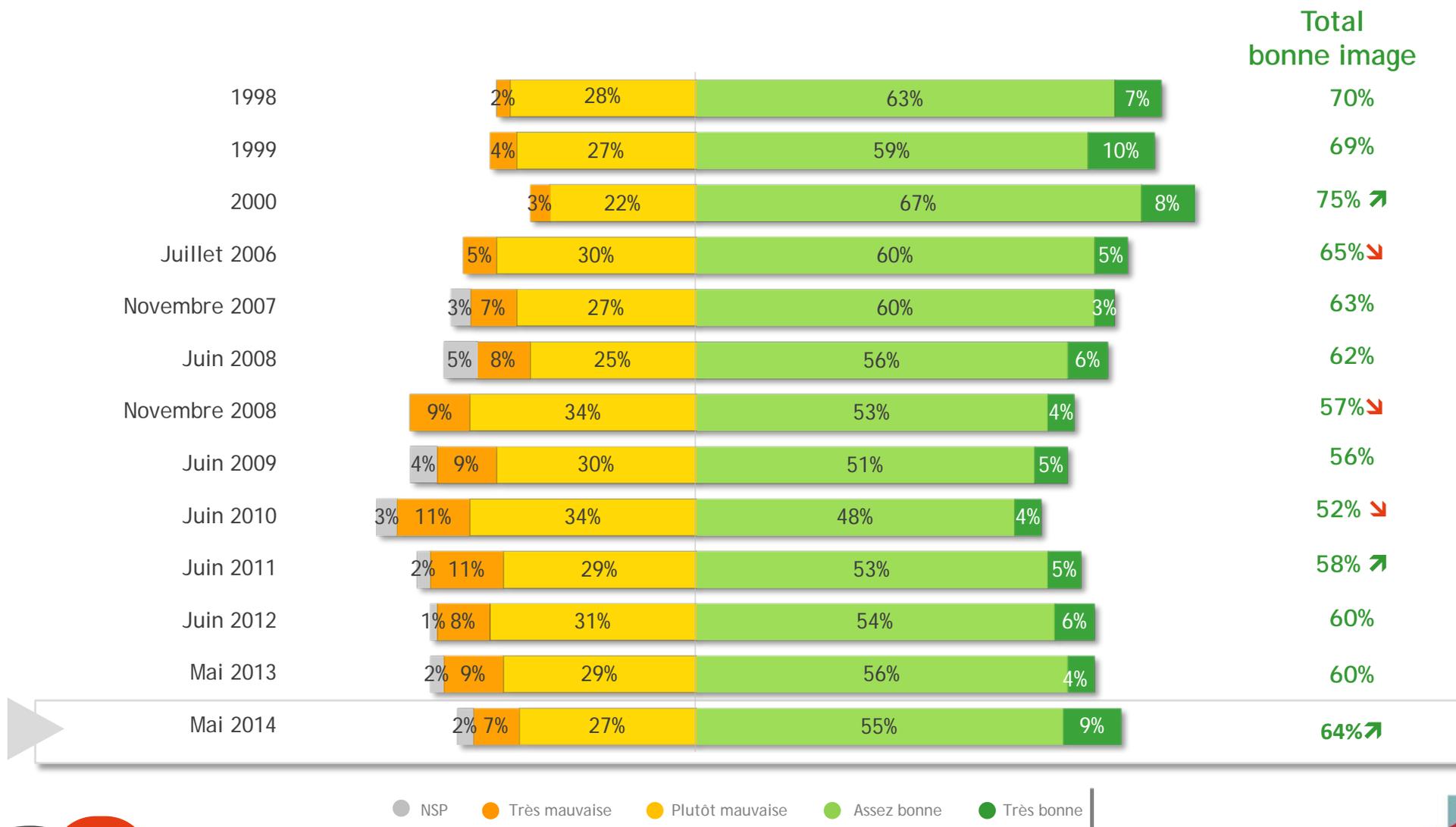


= Indication **base faible** (base inférieure à 50 interviews).

*Lorsque les bases sont insuffisantes (<30 personnes), les résultats sont exprimés en effectifs et non en pourcentage.*

En hausse de 4 points cette année (64% vs 60%), l'image des banques retrouve son niveau d'avant crise.

Q1. Diriez-vous de l'image que vous avez des banques est... Base : ensemble (1005)



● NSP ● Très mauvaise ● Plutôt mauvaise ● Assez bonne ● Très bonne

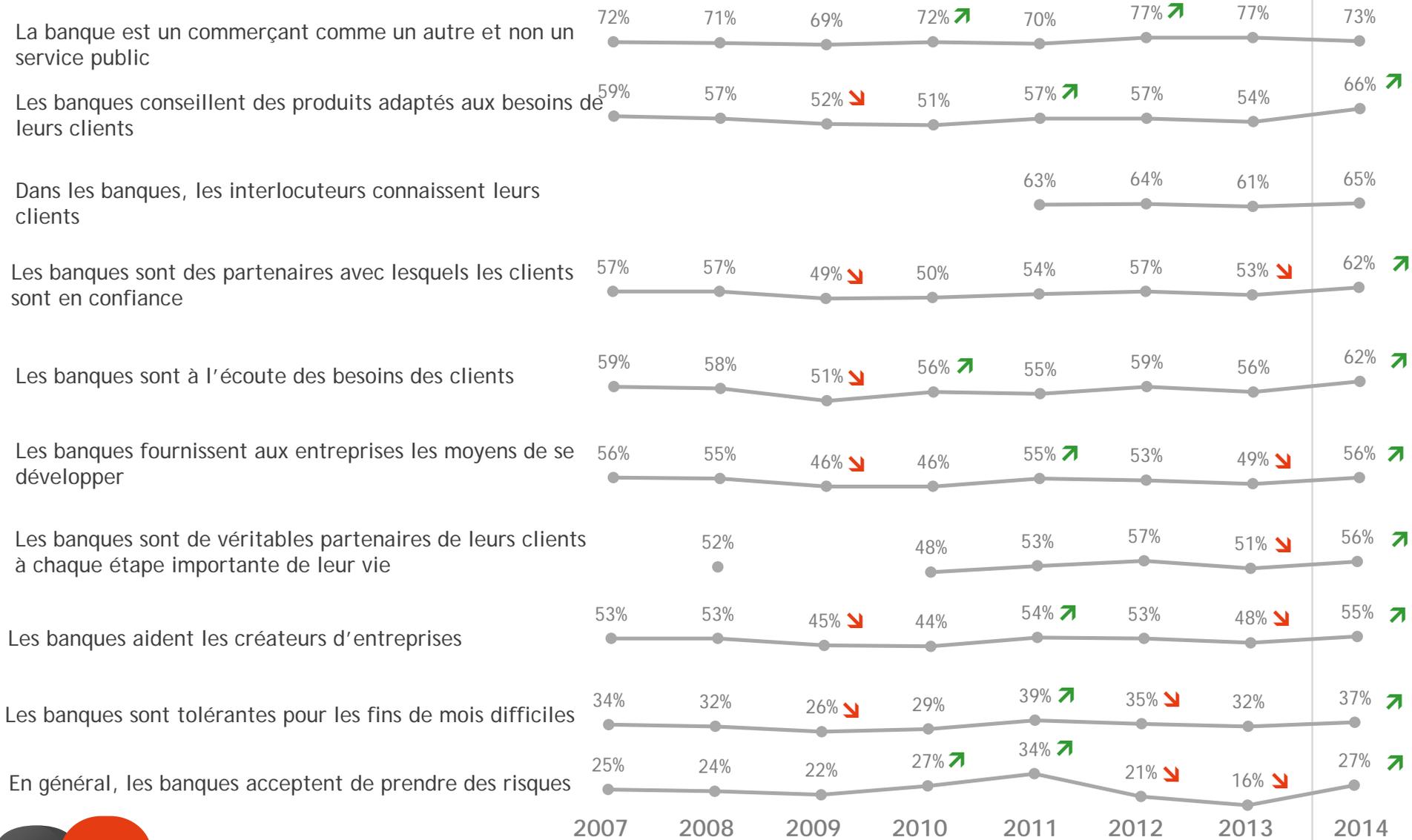


## Image détaillée : points forts et faiblesses en 2014

- Dimensions en retrait :
  - Aucune dimension n'est en retrait en 2014
- Dimensions en progression :
  - « les banques conseillent des produits adaptés aux besoins de leurs clients » (66%, + 12pts/2013)
  - « les banques sont des partenaires avec lesquels les clients sont en confiance » (62%, +9 pts)
  - « les banques sont à l'écoute des besoins des clients » (62%, +6 pts)
  - « les banques fournissent aux entreprises les moyens de se développer » (56%, +7 pts)
  - « les banques sont de véritables partenaires de leurs clients à chaque étape importante de leur vie » (56%, + 5 pts)
  - « les banques aident les créateurs d'entreprise » (55%, +7 pts)
  - « les banques sont tolérantes pour les fins de mois difficiles » (37%, +5 pts)
  - « en général, les banques acceptent de prendre des risques » (27%, + 11pts)

## L'image des banques est en hausse sur quasiment toutes les composantes testées.

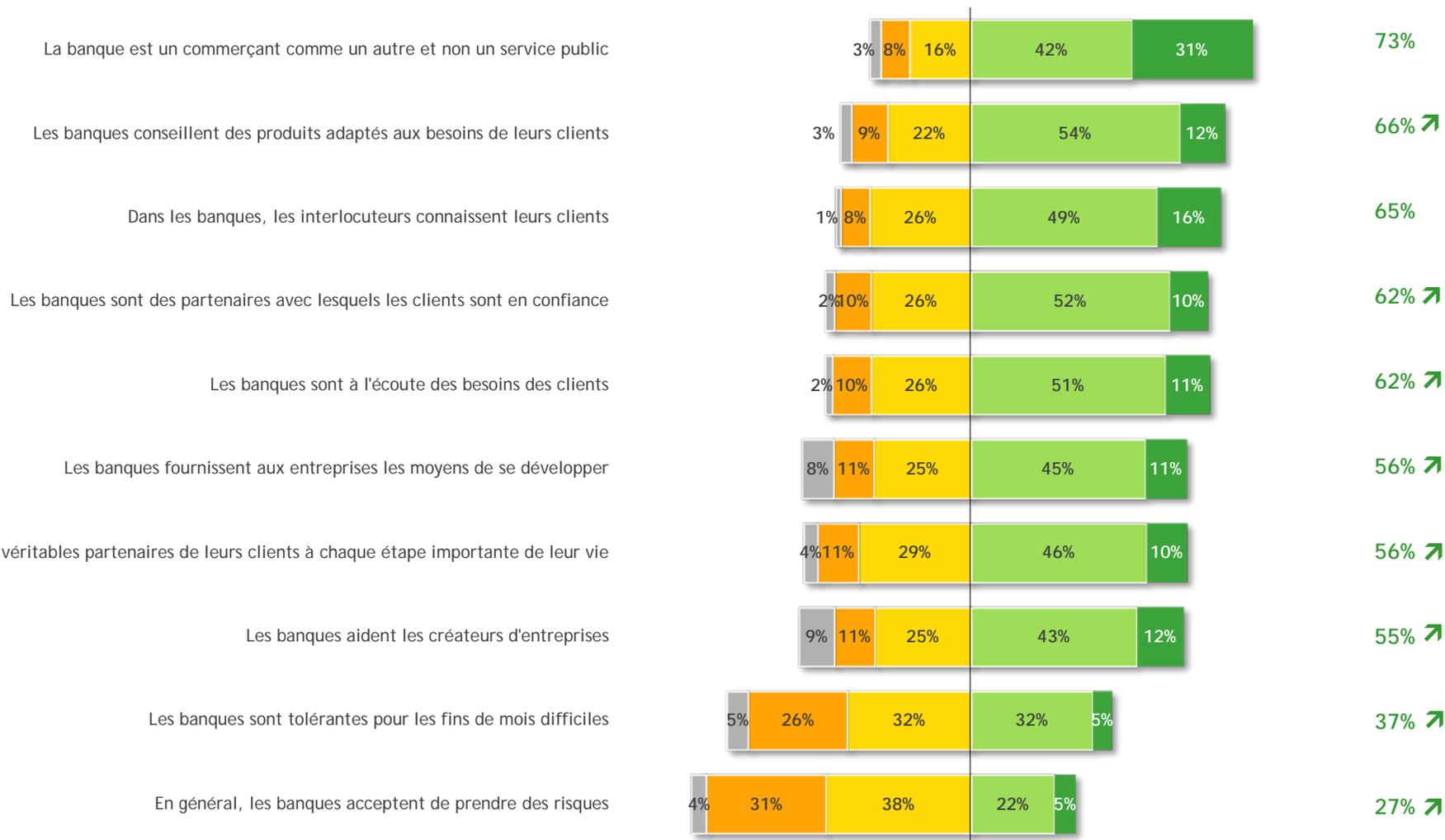
Q2. Pour chacune des phrases suivantes, vous allez dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord, pas du tout d'accord. Base : ensemble (1005)



## A l'instar de l'image globale, l'image détaillée des banques progresse sur la majorité des items, en particulier sur le conseil de produits adaptés et l'acceptabilité d'un certain niveau de prise de risque.

Q2. Pour chacune des phrases suivantes, vous allez dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord, pas du tout d'accord. Base : ensemble (1005)

Total  
d'accord



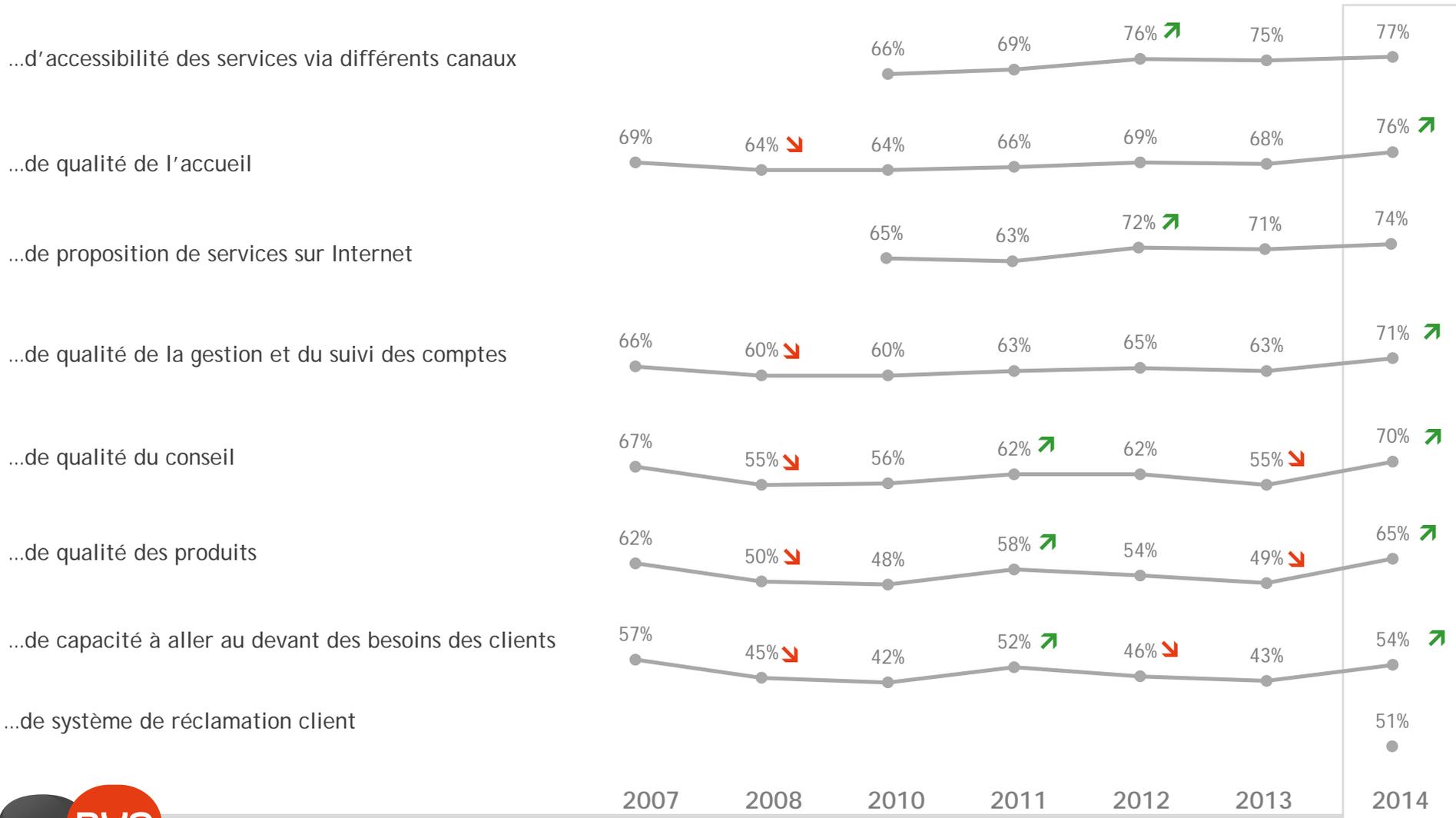
● NSP ● Pas du tout d'accord ● Plutôt pas d'accord ● Plutôt d'accord ● Tout à fait d'accord

# La perception d'une amélioration des banques est en hausse dans plusieurs domaines et notamment sur la qualité du conseil (70%, + 15 pts) et la qualité des produits (65%, +16 pts).

Nb: question non posée en 2009

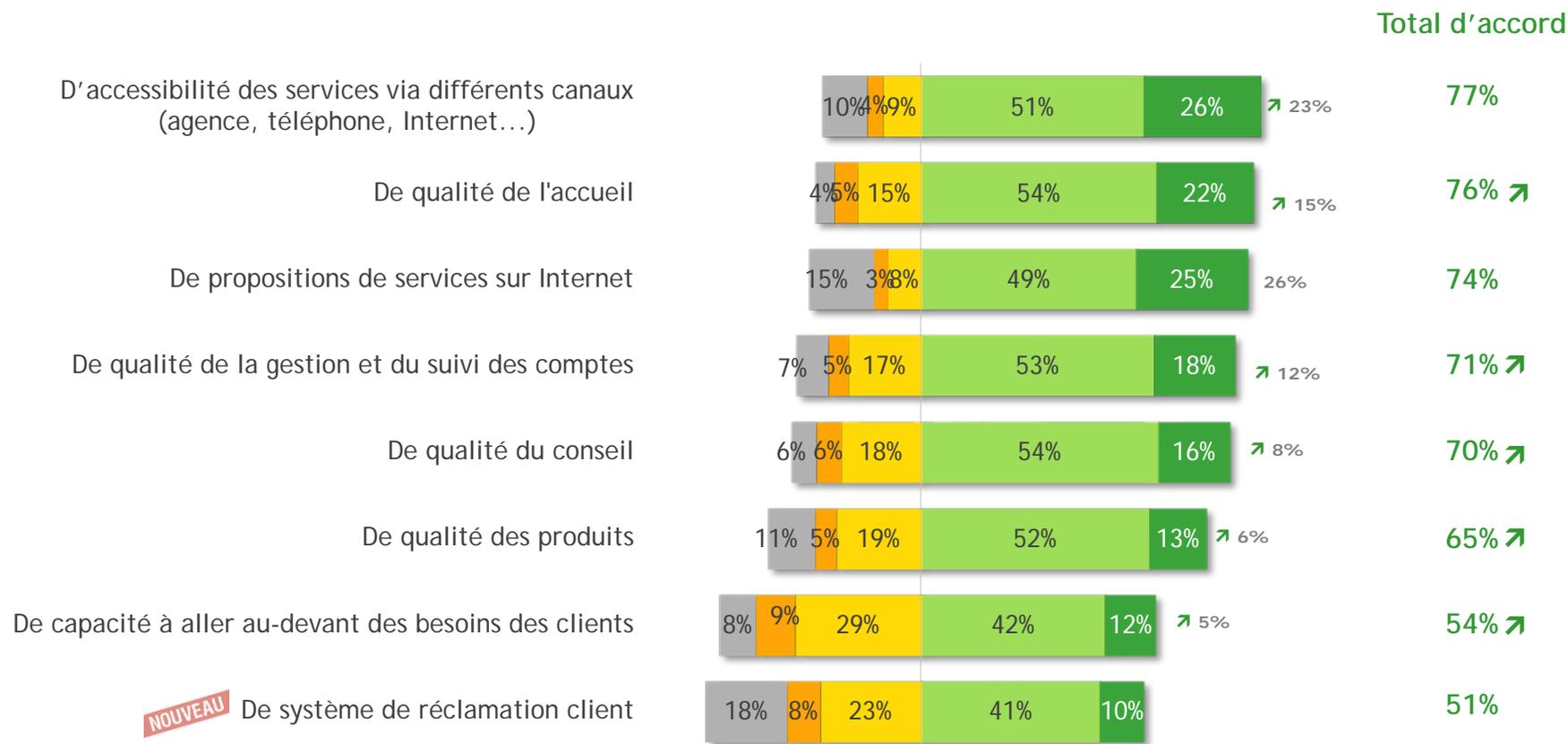
Q8. Plus précisément, avez-vous l'impression que depuis quelques années, les banques françaises se sont améliorées en matière... Base : ensemble (1005)

## Les banques se sont améliorées en matière ...



Les dimensions « métier » (accueil, suivi, conseils et produits) sont cette année perçues comme en progression par environ 7 Français sur 10, comme l'étaient déjà l'accessibilité et les services Internet. Le système de réclamation est considéré comme s'améliorant ces dernières années par la ½ des Français.

Q8. Plus précisément, avez-vous l'impression que depuis quelques années, les banques se sont améliorées en matière... Base : ensemble (1005)



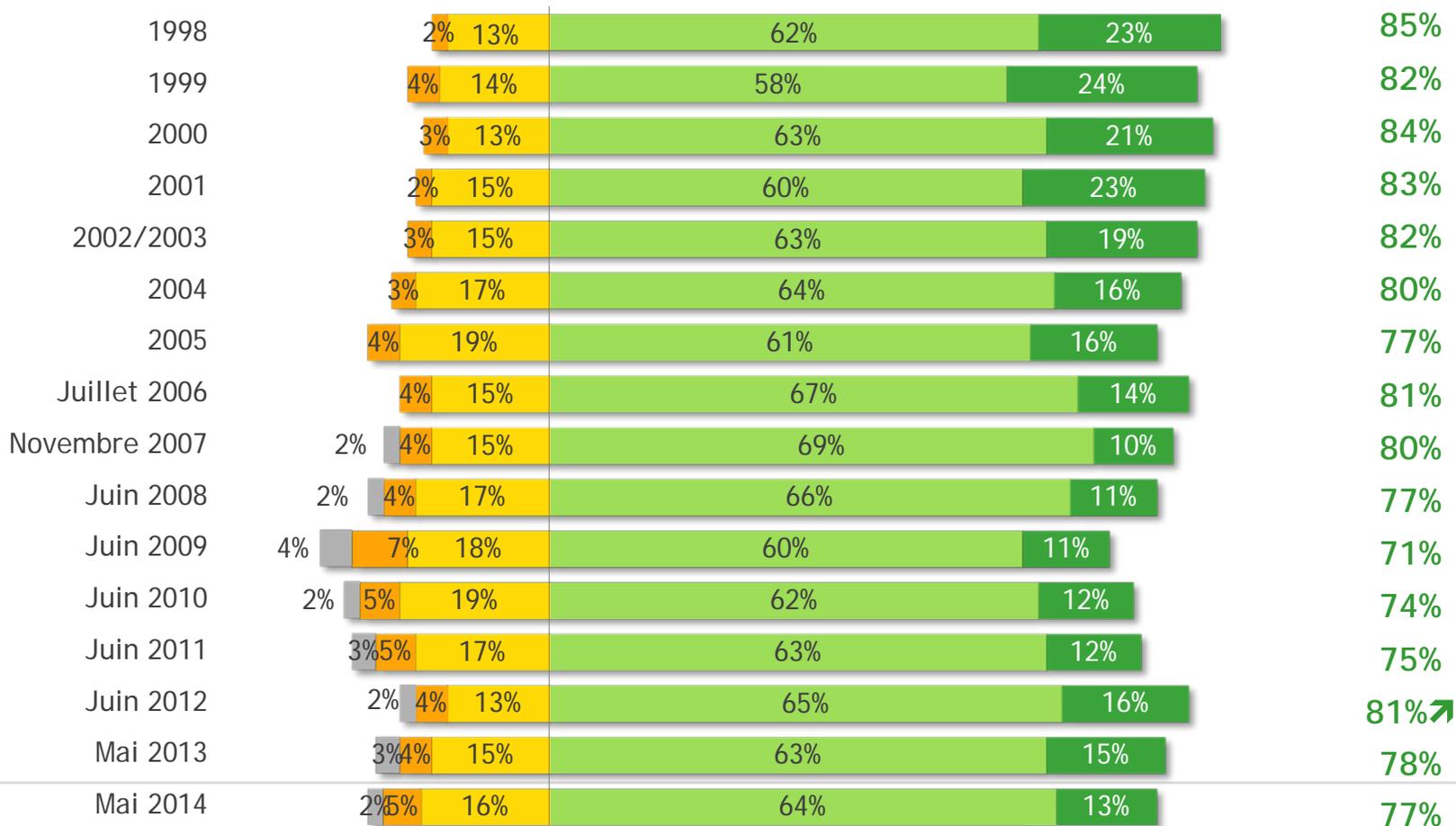
● NSP ● Non, pas du tout ● Non, plutôt pas ● Oui, plutôt ● Oui, tout à fait

Rappel  
Juin 2013

## Plus de 3 Français sur 4 déclarent avoir une bonne image de leur banque (taux stable).

Q3. Diriez-vous de l'image que vous avez de votre banque (principale) qu'elle est... Base : ensemble (1005)

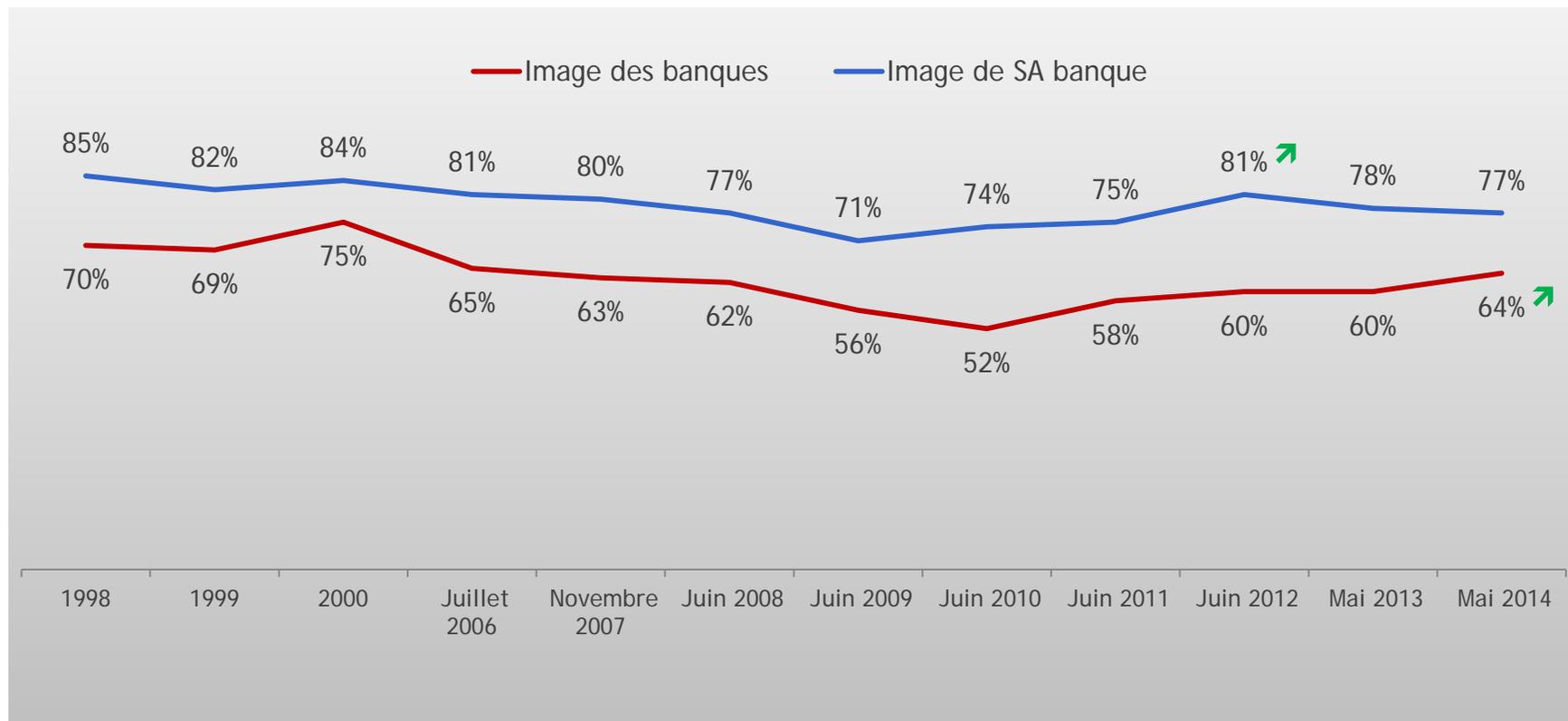
Total  
bonne image



● NSP ● Très mauvaise ● Plutôt mauvaise ● Assez bonne ● Très bonne

## La hausse de l'image DES banques n'a pas d'impact sur l'image de SA banque.

Q3. Diriez-vous de l'image que vous avez de votre banque (principale) qu'elle est... Base : ensemble (1005)



Comme en 2013, une large majorité de Français (69%) se déclare satisfaite de son conseiller bancaire. Des qualités perçues du conseiller bancaire qui sont stables par rapport à l'an dernier.

Q4. Diriez-vous que vous êtes satisfait de votre conseiller clientèle dans votre banque principale ? Base : ensemble (1005)

Q5. A propos de la relation avec votre conseiller, c'est-à-dire la personne de votre agence qui gère vos comptes, diriez-vous... ? Base : ensemble (1005)

Votre conseiller ...

...qu'il est compétent

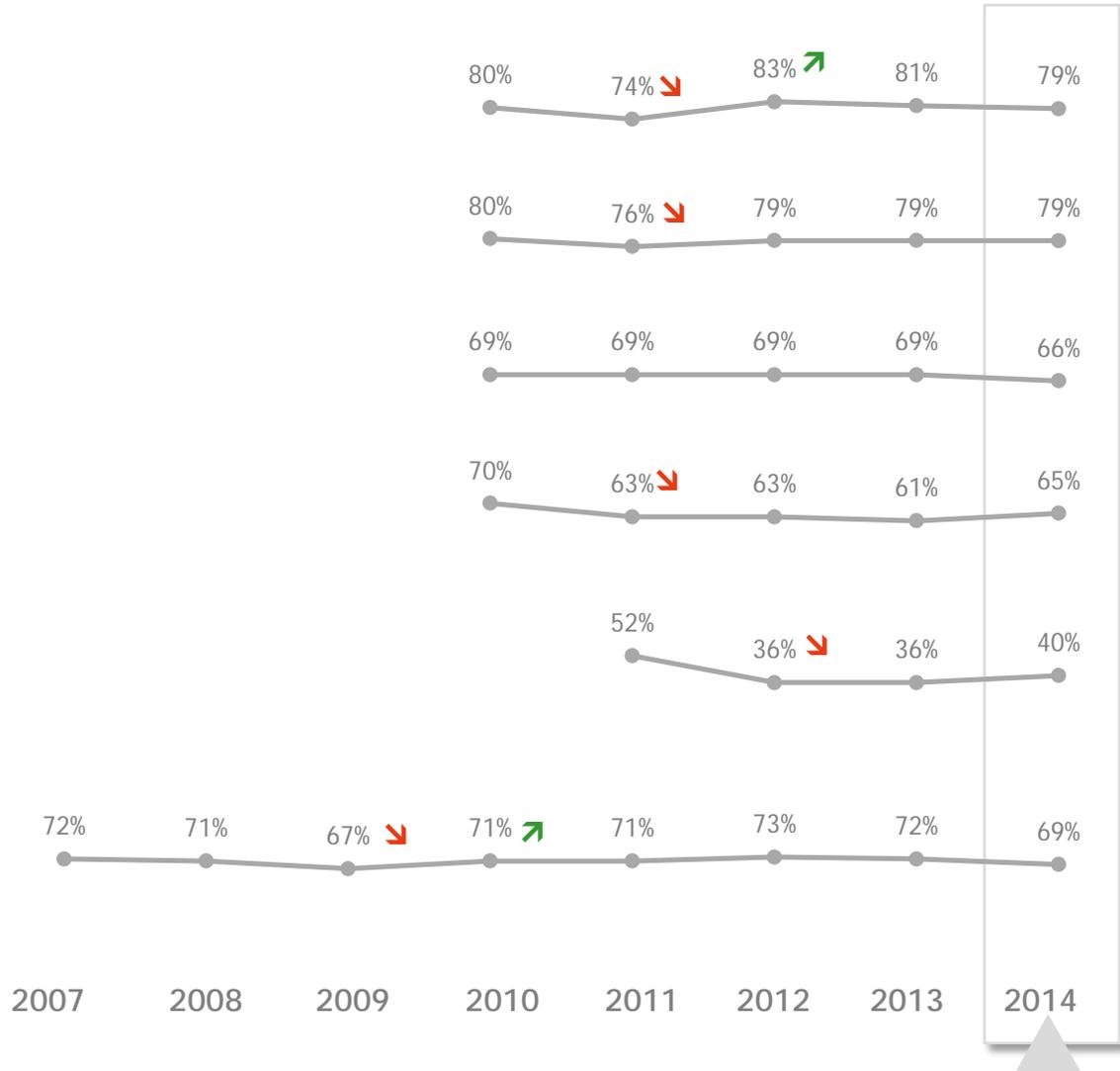
...qu'il répond bien à vos questions

...qu'il est facile à joindre

...qu'il vous propose des produits adaptés à vos besoins

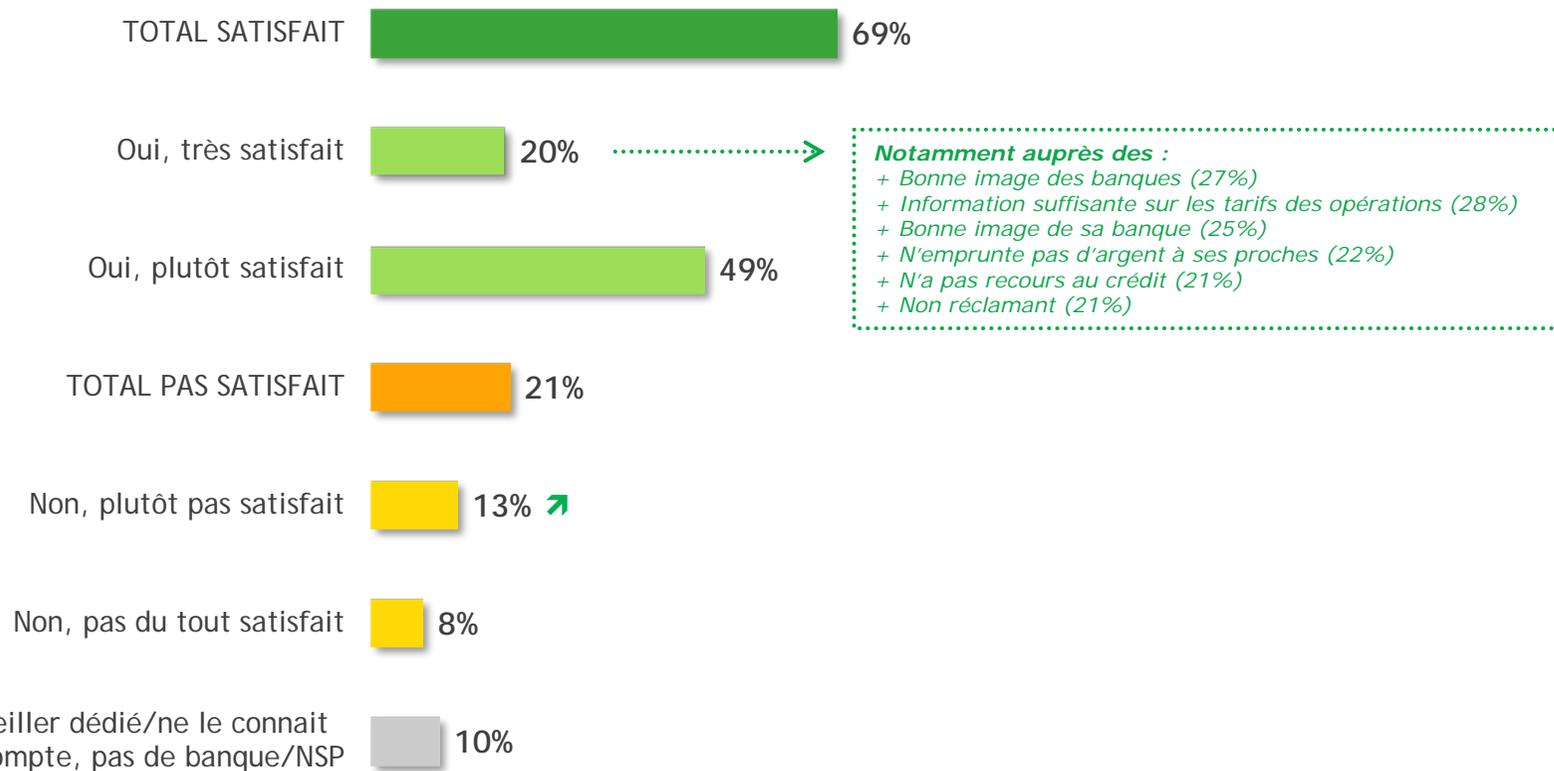
...qu'il vous contacte assez régulièrement

SATISFACTION GLOBALE DU CONSEILLER



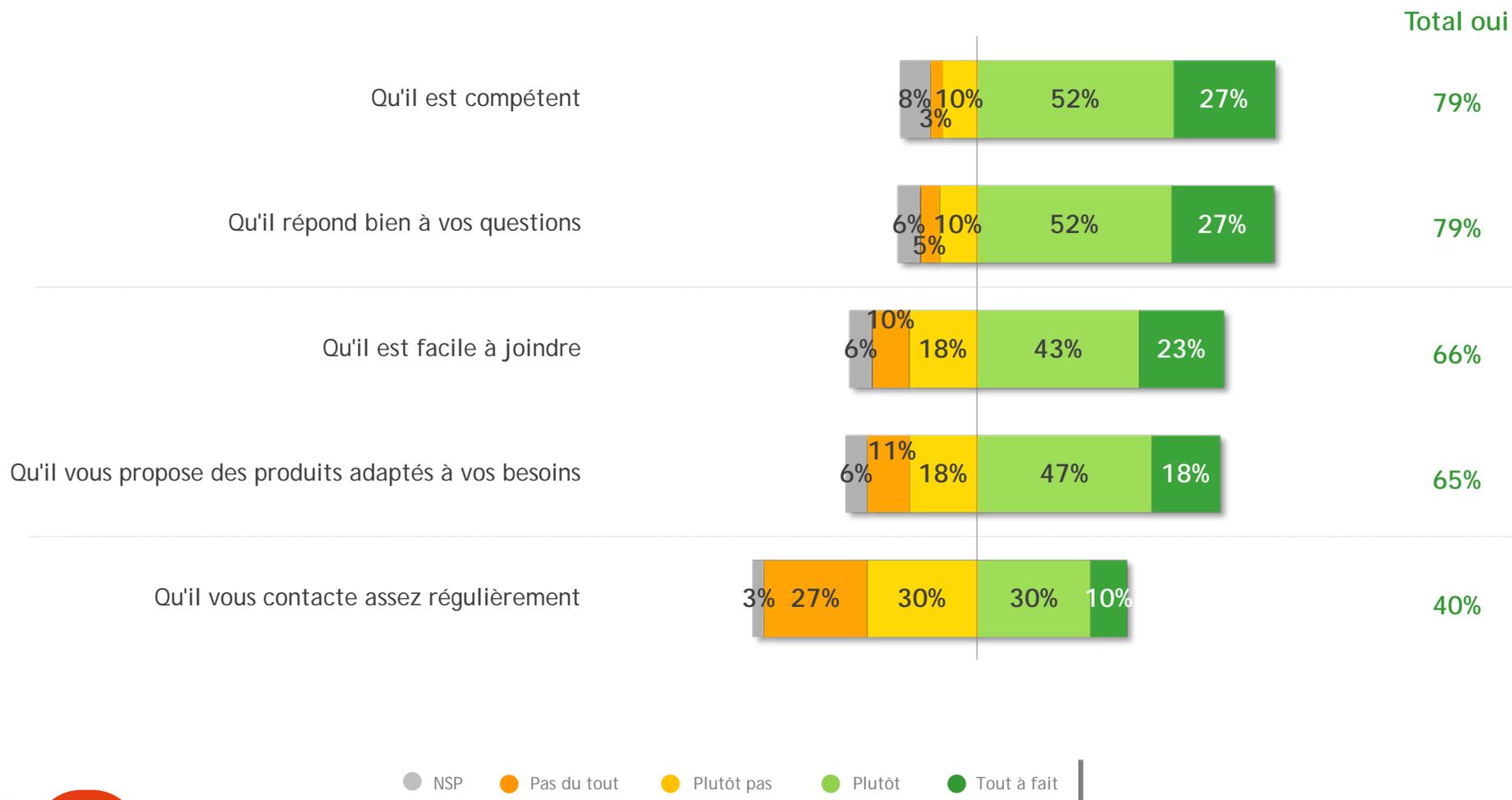
## 7 Français sur 10 sont satisfaits de leur conseiller, dont 20% de « très satisfaits ».

Q4. Diriez-vous que vous êtes satisfait de votre conseiller clientèle dans votre banque principale ? Base : ensemble (1005)



Les compétences du conseiller sont reconnues, ainsi que le fait qu'il réponde bien aux questions des clients. En revanche, les Français déplorent un manque de prise de contact (seulement 40% d'accord).

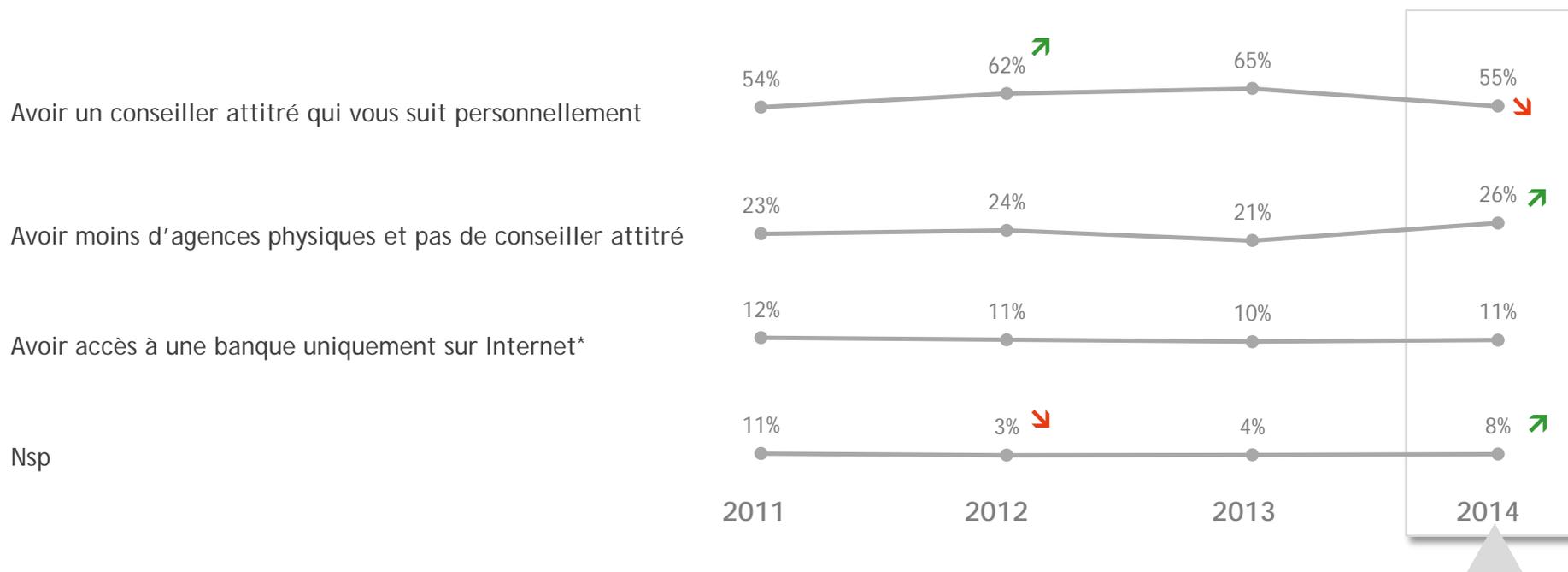
Q5. A propos de la relation avec votre conseiller, c'est-à-dire la personne de votre agence qui gère vos comptes, diriez-vous... ? Base : ensemble (1005)



● NSP ● Pas du tout ● Plutôt pas ● Plutôt ● Tout à fait

## La préférence d'un modèle de banque avec conseiller attiré est moins forte qu'en 2013 mais reste le modèle choisi par plus de la moitié des Français.

Q40. Parmi les propositions suivantes, quel serait selon vous le modèle idéal pour votre banque principale ? Base : ensemble (1005)

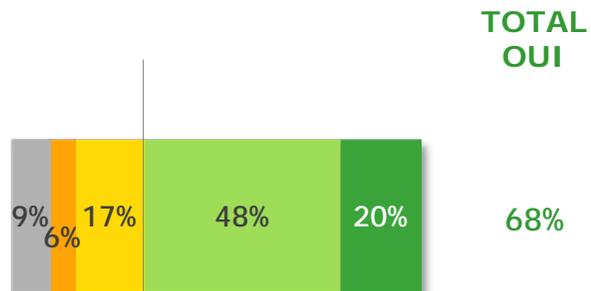


\*Item reformulé en 2013

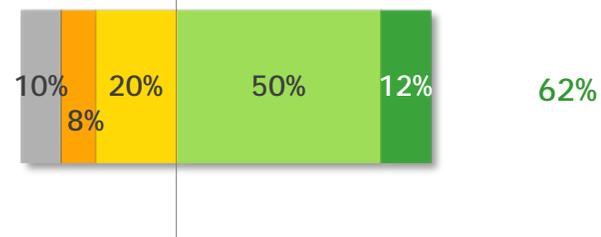
# Une perception relativement positive des banques françaises en tant qu'acteurs clé du financement de l'économie et tournés vers l'avenir.

Q66. Personnellement, diriez-vous que... Base : ensemble (1005)

**NOUVEAU** Les banques françaises sont des acteurs clés du financement de l'économie



**NOUVEAU** Les banques françaises sont tournées vers l'avenir

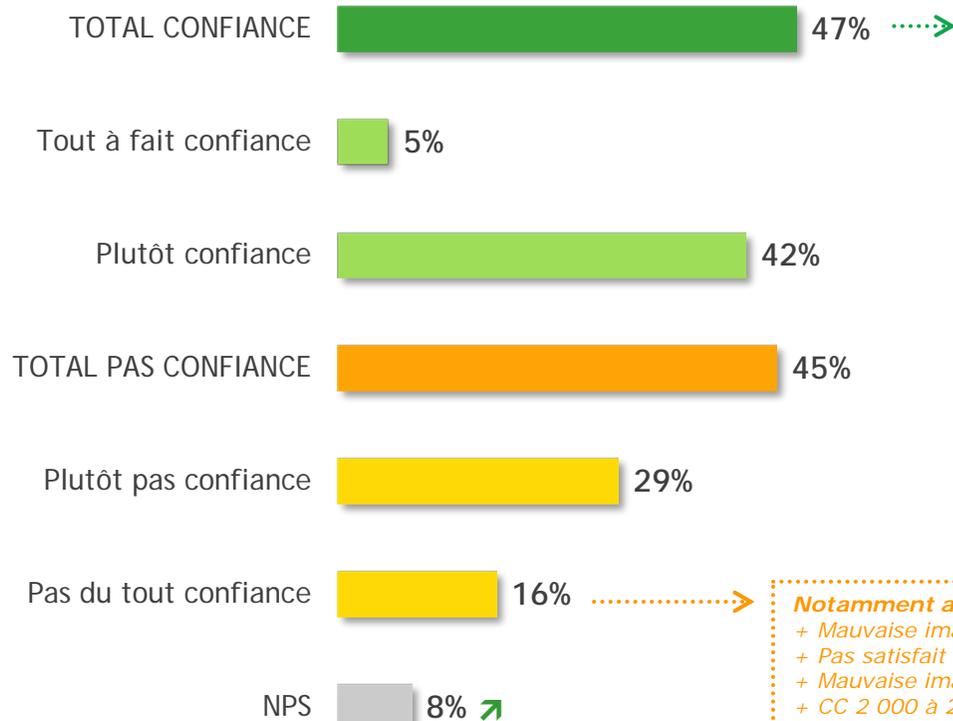


● NSP ● Pas du tout ● Plutôt pas ● Plutôt ● Tout à fait

## 47% des Français ont confiance en la solidité des banques françaises, un chiffre stable.

Q61. Diriez-vous que vous avez tout à fait confiance, plutôt confiance, plutôt pas confiance ou pas du tout confiance en la solidité des banques françaises pour faire face à d'éventuelles crises à venir ?  
Base : ensemble (1005)

### ST CONFIANCE en la solidité des banques françaises



#### Notamment auprès des :

- + Bonne image des banques (60%)
- + Information suffisante sur les tarifs des opérations (60%)
- + A recours au crédit (58%)
- + Agglomération parisienne (57%)
- + Satisfait de son conseiller (55%)
- + Bonne image de sa banque (55%)

#### Notamment auprès des :

- + Mauvaise image de sa banque (33%)
- + Pas satisfait de son conseiller (30%)
- + Mauvaise image des banques (29%)
- + CC 2 000 à 20 000 habitants (29%)
- + Réclamants (27%)
- + Information pas suffisante sur les tarifs des opérations (21%)

# 6 Français sur 10 conseilleraient à leurs proches de travailler dans le secteur bancaire dont 24% « certainement »

Q10. Vous personnellement, conseilleriez-vous à un de vos enfants ou à un proche de travailler dans le secteur bancaire ? Base : ensemble (1005)

CONSEILLERAIENT DE TRAVAILLER DANS LE MILIEU BANCAIRE 62%

Oui certainement 24%

Oui peut être 38%

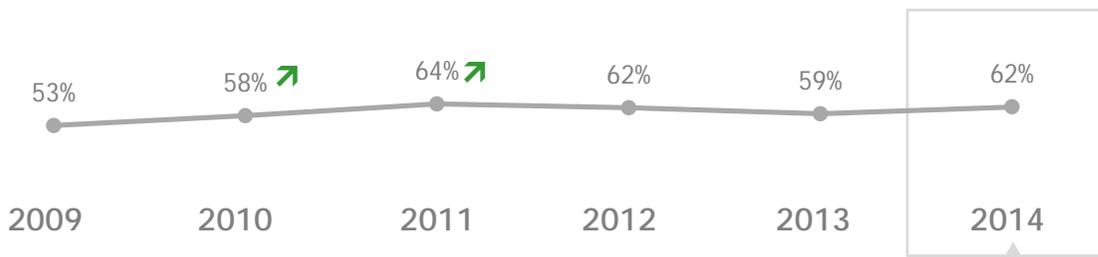
NE CONSEILLERAIENT PAS DE TRAVAILLER DANS LE SECTEUR BANCAIRE 38%

Non pas vraiment 20%

Non pas du tout 18%

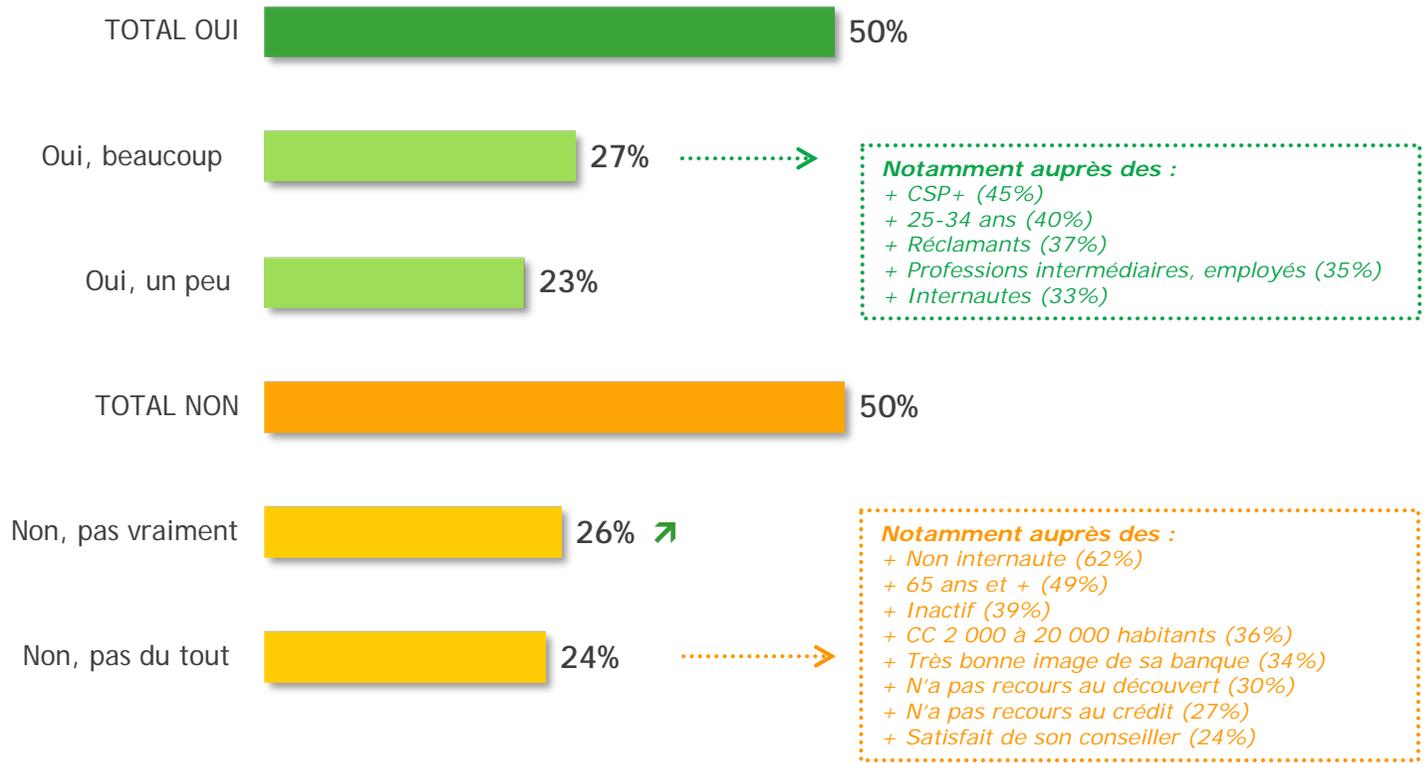
**Notamment auprès des :**  
 + 65 ans et plus (31%)  
 + Non internautes (31%)  
 + Information suffisante sur les tarifs des opérations (31%)  
 + Bonne image des banques (29%)  
 + Satisfait de son conseiller (28%)  
 + Bonne image de sa banque (27%)  
 + N'emprunte pas d'argent à ses proches (25%)

ST CONSEILLERAIENT DE TRAVAILLER DANS LE MILIEU BANCAIRE

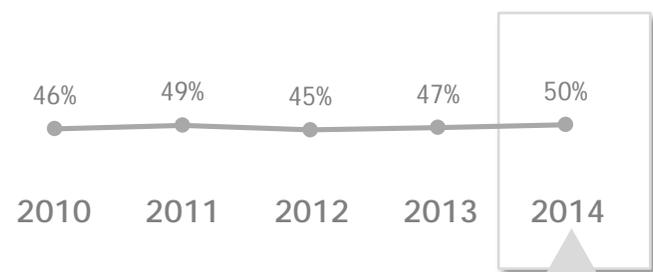


# L'offre de services bancaires via Internet incite toujours 1 Français sur 2 à moins fréquenter son agence.

Q38. Le développement de l'offre de services bancaires via Internet vous a-t-il conduit personnellement à vous rendre moins fréquemment dans votre agence bancaire ? Base : ensemble (1005)

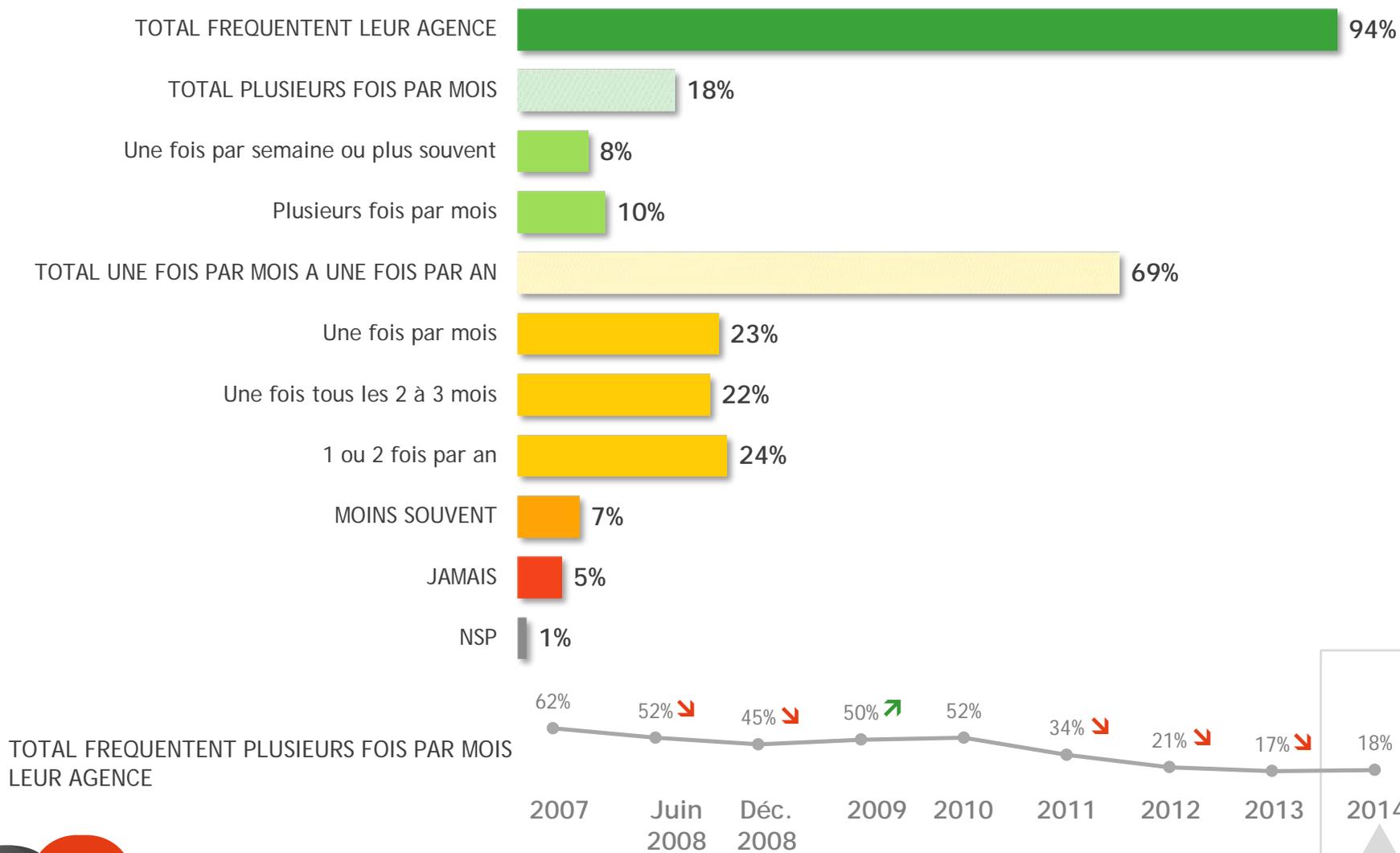


TOTAL OUI L'OFFRE DE SERVICES BANCAIRES EN LIGNE A CONDUIT A SE RENDRE MOINS FREQUEMMENT DANS L'AGENCE BANCAIRE



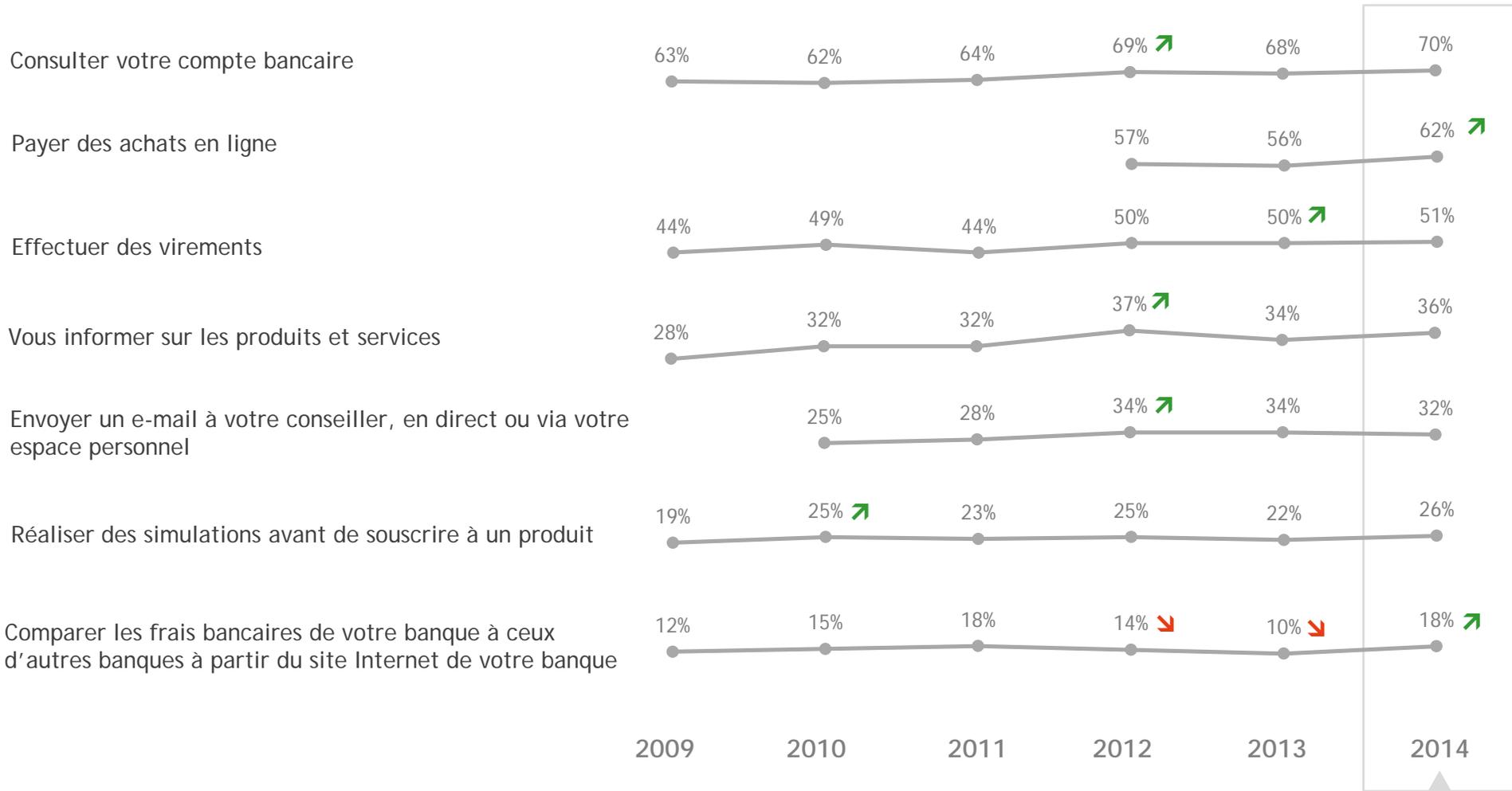
## Une fréquentation des agences bancaires stable.

Q39. A quelle fréquence diriez-vous que vous vous rendez dans votre agence bancaire ? Base : détenteurs d'un compte bancaire (996)



Comme les années précédentes, Internet est surtout utilisé pour la consultation des comptes et les achats en ligne (+6 pts). On note un usage croissant des comparateurs de frais bancaires.

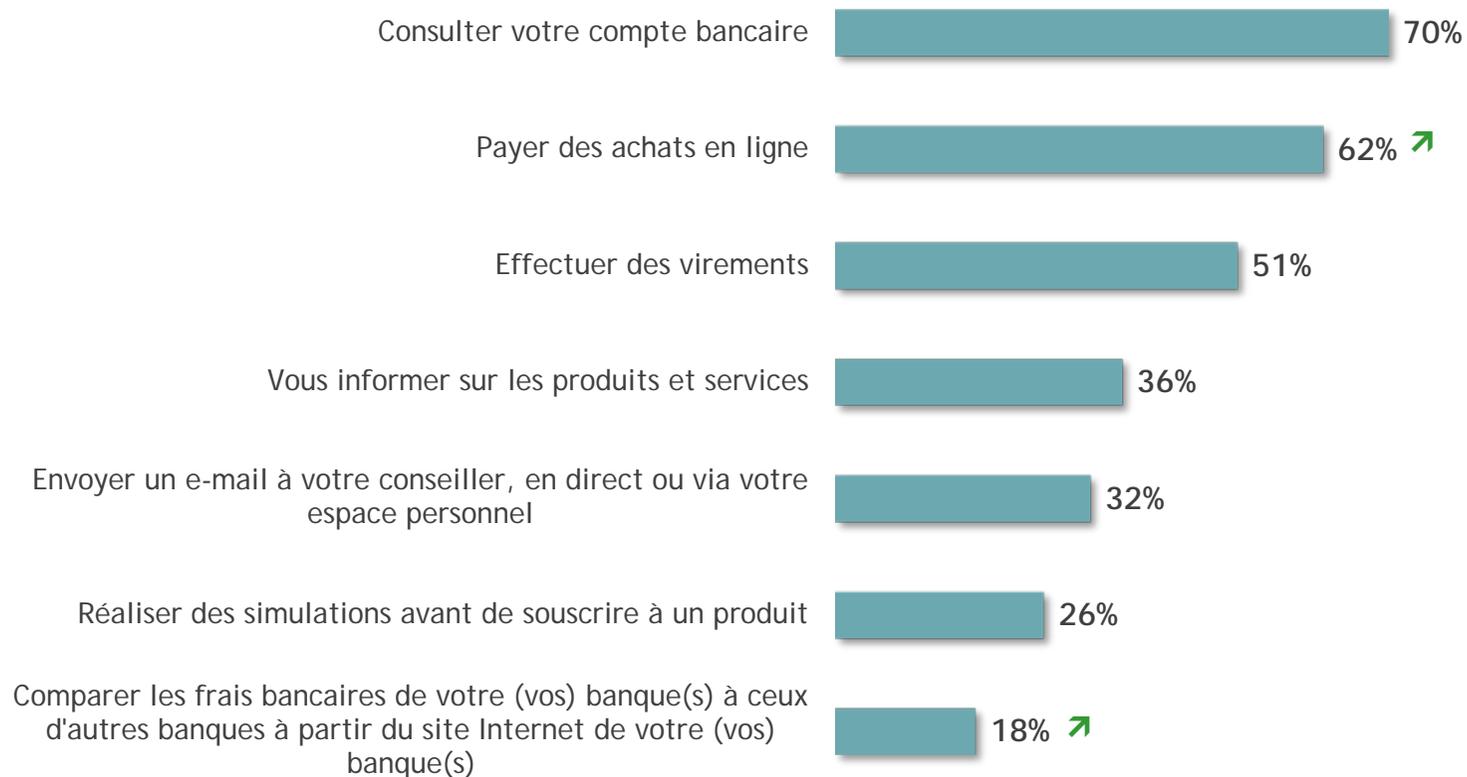
Q31. Utilisez-vous Internet pour... ? Base : internautes (806)



Dans l'absolu cependant, Internet reste encore assez peu utilisé pour comparer les frais bancaires ou réaliser des simulations avant de souscrire à un produit.

Q31. Utilisez-vous Internet pour... ? Base : internautes (806)

### Utilisent Internet pour ...



Nombre moyen d'utilisation

3,7

Par rapport à 2013, la connexion Internet à un service de banque en ligne est davantage perçue comme sécurisée (80%, +6 pts), un score qui revient au niveau de 2012 ; tout comme le taux de connaisseurs des dispositifs renforçant la sécurité de paiement (47%).

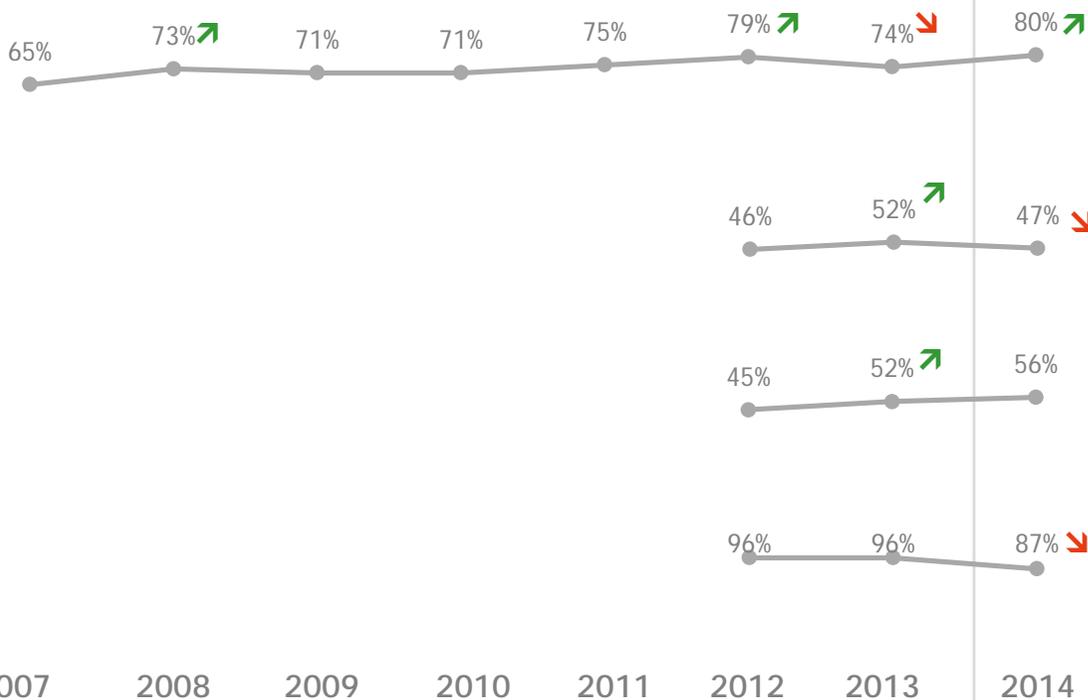
Q32. Pensez-vous que la connexion Internet à un service de banque en ligne est ... ? Base : internautes (806)

Q33. Avez-vous connaissance des dispositifs renforçant la sécurité des paiements par Internet (par exemple, saisie d'un code unique reçu par SMS au moment de la transaction, saisie d'un code unique affiché par un boîtier électronique ou un lecteur de carte fourni par sa banque) ? Base : ensemble (1005)

Q33bis. Et avez-vous déjà utilisé ce dispositif, appelé 3D Secure ? Base : connaissent les dispositifs renforçant la sécurité de paiement (478)

Q33ter. Et diriez-vous que ce dispositif vous paraît... Base : connaissent les dispositifs renforçant la sécurité de paiement (478)

TOTAL CONNEXION A UN SERVICE DE BANQUE EN LIGNE SECURISEE



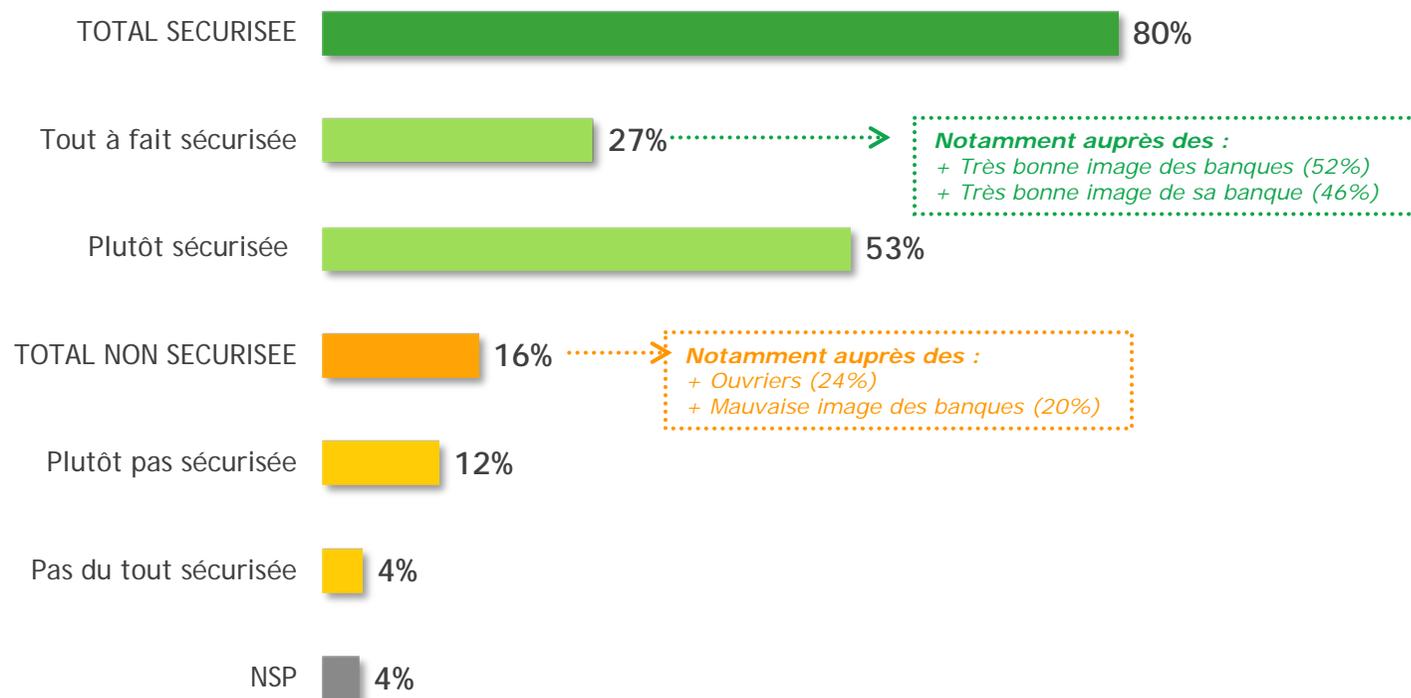
Connaît les dispositifs renforçant la sécurité de paiement

A déjà utilisé le dispositif 3D Secure  
(Connaisseurs)

Utile pour lutter contre la fraude  
(Connaisseurs)

# Une connexion Internet à un service de banque en ligne perçue comme sécurisée par 80% des Français, 27% la considérant tout à fait sécurisée.

Q32. Pensez-vous que la connexion Internet à un service de banque en ligne est ... ? Base : internautes (806)



# 1/4 des Français a déjà utilisé 3D Secure, et ces utilisateurs sont convaincus de son utilité contre la fraude (96%).

Q33. Avez-vous connaissance des dispositifs renforçant la sécurité des paiements par Internet (par exemple, saisie d'un code unique reçu par SMS au moment de la transaction, saisie d'un code unique affiché par un boîtier électronique ou un lecteur de carte fourni par sa banque) ? Base : ensemble (1005)

Q33bis. Et avez-vous déjà utilisé ce dispositif, appelé 3D Secure ? Base : connaissent les dispositifs renforçant la sécurité de paiement (478)

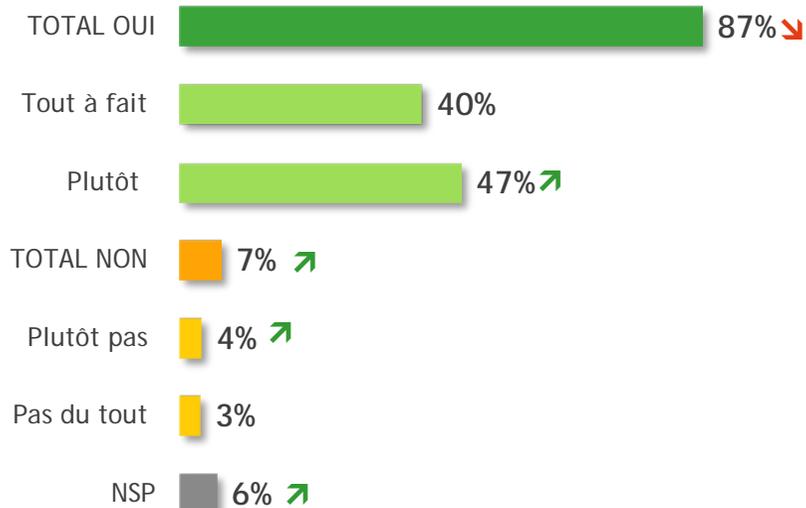
Q33ter. Et diriez-vous que ce dispositif vous paraît... Base : connaissent les dispositifs renforçant la sécurité de paiement (478)

Connait les dispositifs renforçant la sécurité de paiement : 47% ↘

A déjà utilisé le dispositif 3D Secure : 56%  
soit 26% de l'ensemble de l'échantillon

## Utile pour lutter contre la fraude

Sur la base des connaisseurs...



Sur la base des utilisateurs...

96%

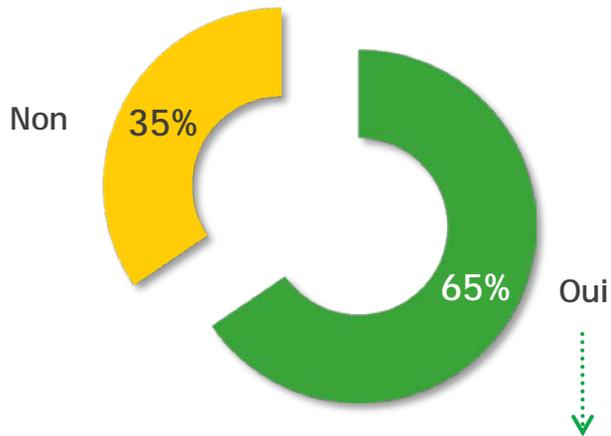
51%

65% des Français connaissent le paiement sans contact mais seulement 38% se déclarent prêts à l'utiliser, principalement avec leur carte bancaire.

Q50. Il est désormais possible de payer sans saisir son code avec sa carte bancaire ou son téléphone portable, c'est-à-dire le paiement sans contact. Le saviez-vous ? Base : ensemble (1005)  
 Q51. Et seriez-vous prêt à utiliser ce mode de paiement, sans contact ? Base : ensemble (1005)

NOUVEAU

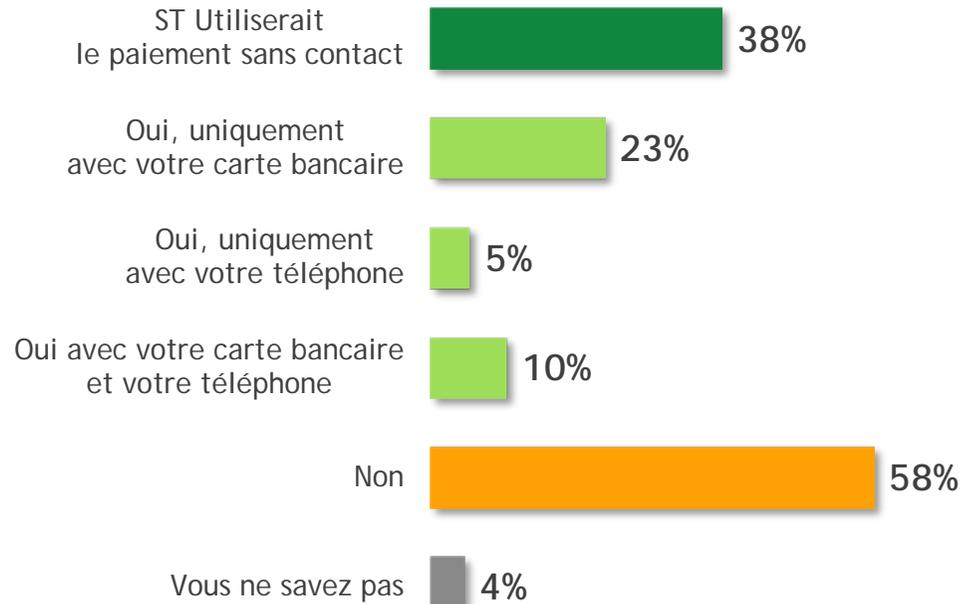
### Connaissance du paiement sans contact



**Notamment auprès des :**

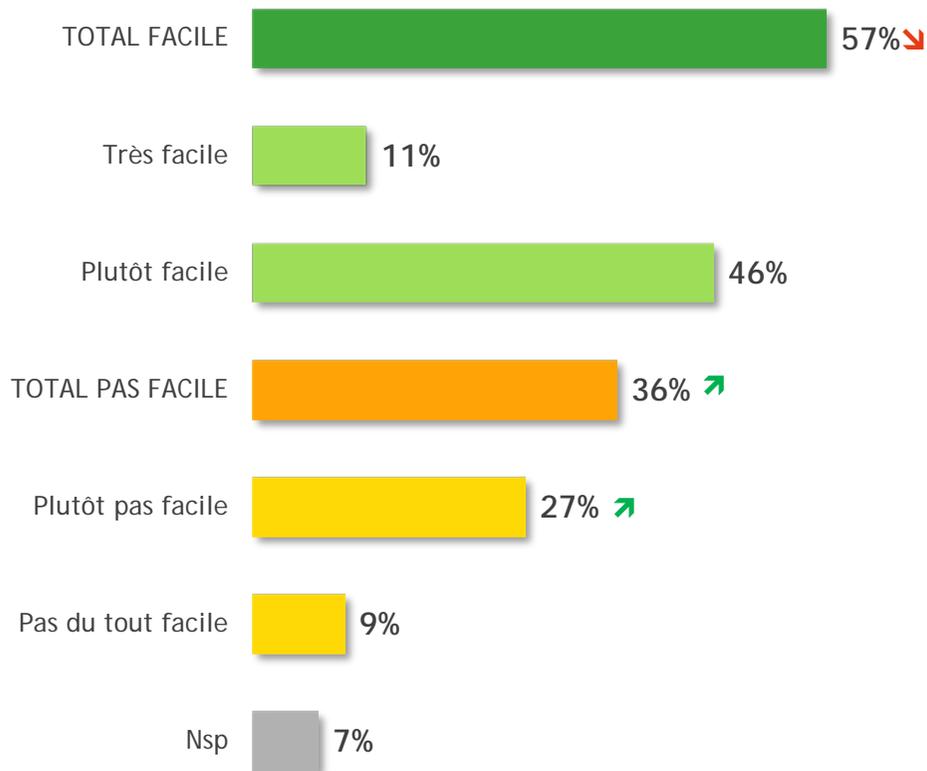
- + Réclamants (84%)
- + CSP+ (83%)
- + Banque principale Crédit Mutuel (79%)
- + Moins de 35 ans (78%)
- + Banque principale Société Générale (77%)
- + A recours au crédit (73%)
- + Internautes (72%)
- + Célibataires (71%)
- + A recours au découvert (71%)

### Prêt à utiliser le paiement sans contact



# 57% des Français considèrent qu'il est facile de se procurer le tarif d'une opération dont seulement 11% de « très facile » ...

Q12. Selon vous, se procurer le tarif d'une opération lorsqu'on a besoin de le connaître, c'est...? Base : ensemble (1005)

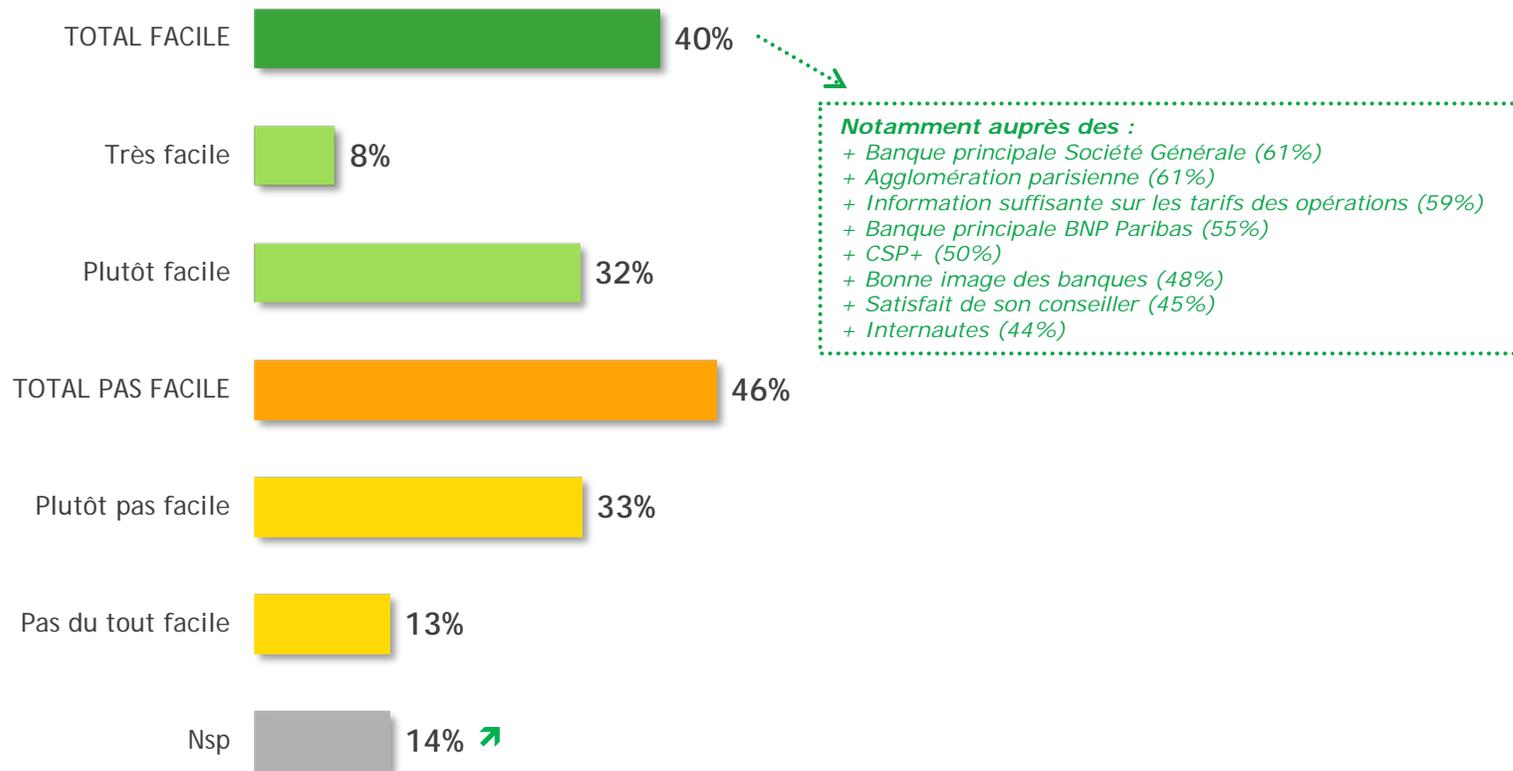


**Notamment auprès des :**

- + Information suffisante sur les tarifs des opérations (80%)
- + Agglomération parisienne (73%)
- + Prof. Libérales, Cadres sup. (69%)
- + Bonne image des banques (67%)
- + Satisfait de son conseiller (65%)
- + Bonne image de sa banque (64%)
- + N'a pas eu recours au découvert (61%)

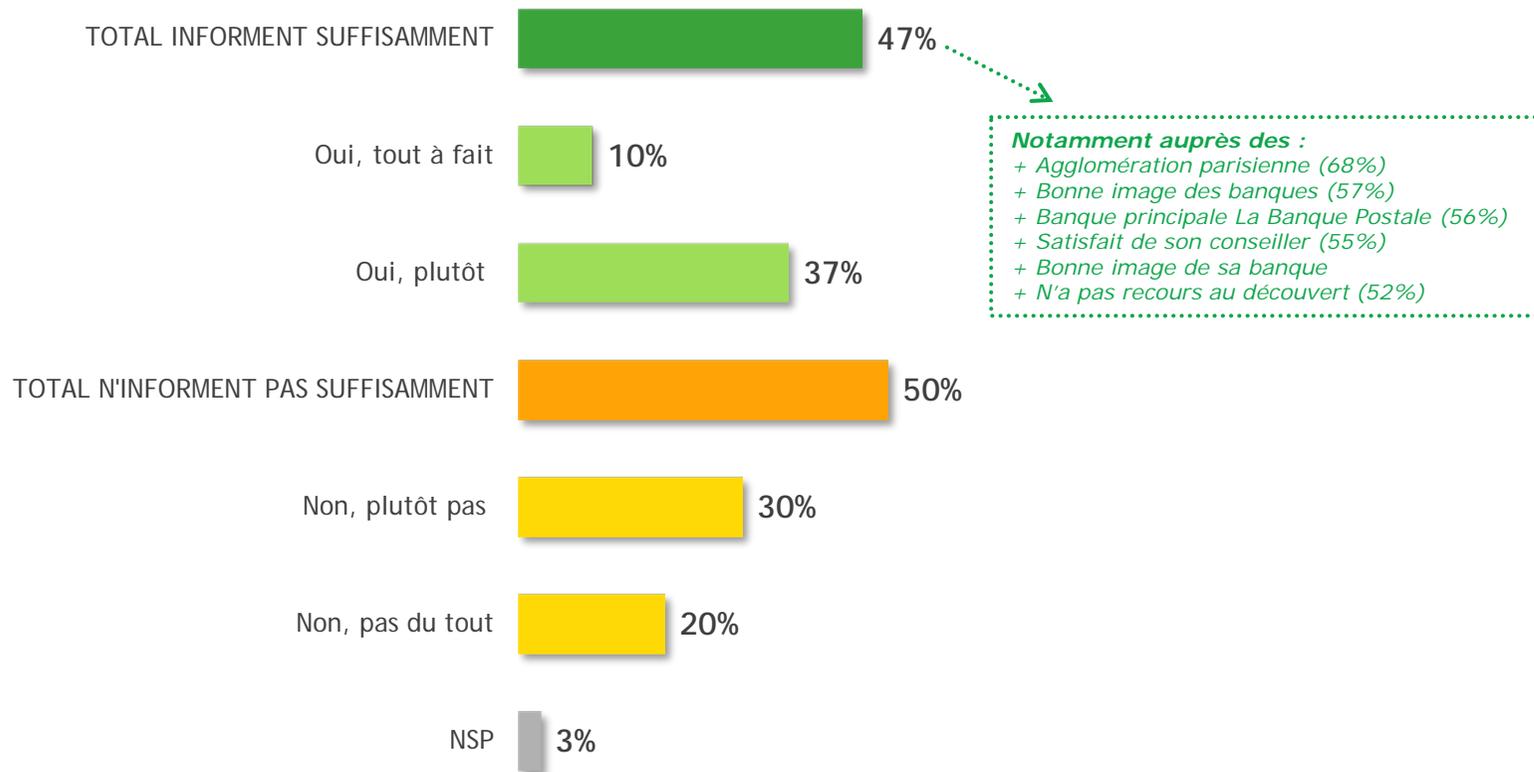
... et ils ne sont que 40% à estimer qu'il est facile de comparer le tarif d'une opération d'une banque à une autre.

Q13. Et selon vous, comparer le tarif d'une opération d'une banque à une autre, c'est...? Base : ensemble (1005)



# 1 Français sur 2 se déclare suffisamment informé sur les tarifs des opérations courantes.

Q11. Avez-vous le sentiment que les banques informent suffisamment leurs clients sur les tarifs des opérations courantes? Base : ensemble (1005)



## Une connaissance du montant annuel des frais bancaires et un souvenir d'avoir reçu le récapitulatif stables.

Q15. Vous souvenez vous avoir reçu en début d'année un récapitulatif de vos frais bancaires annuels concernant l'année 2012? 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 (1005)

Q16. 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 (1005)

Se souviennent avoir reçu un récapitulatif



TOTAL OUI VOUS AVEZ UNE IDEE DE CE QUE COÛTE ANNUELLEMENT VOTRE BANQUE



Oui, vous en avez une idée précise



Oui, vous en avez une idée approximative



Non, vous ne savez pas du tout



2009 2010 2011 2012 2013 2014

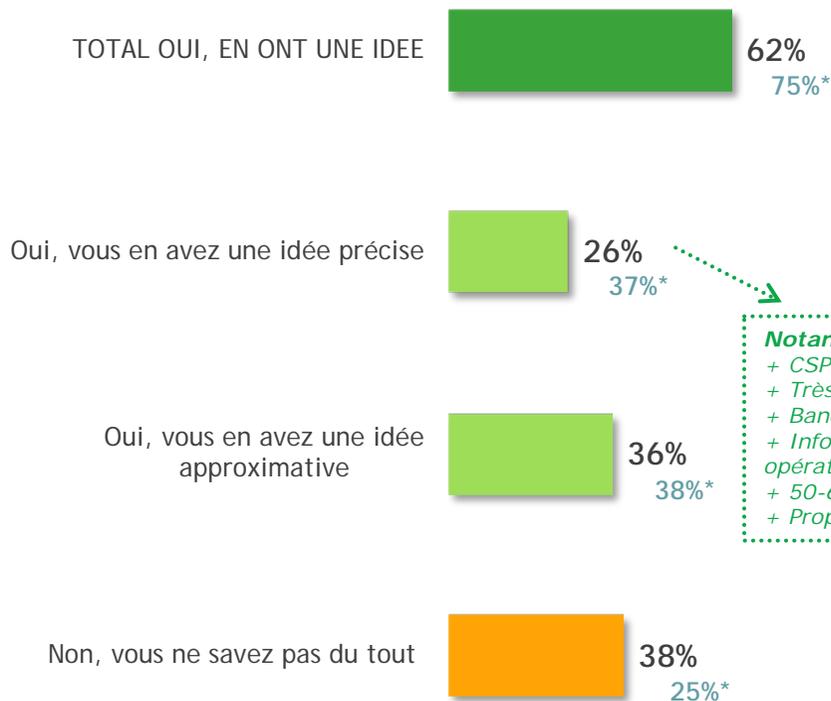
Une nette majorité de Français (62%) déclarent avoir une idée du montant de leur frais annuels et 67% se souviennent d'en avoir reçu un récapitulatif, plusieurs mois après son envoi.

Q15. Vous souvenez-vous avoir reçu en début d'année un récapitulatif de vos frais bancaires annuels concernant l'année 2012? 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 (1005)

Q16. 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 (1005)

### Connaissance du coût annuel des frais bancaires

Se souviennent avoir reçu un récapitulatif : 67%



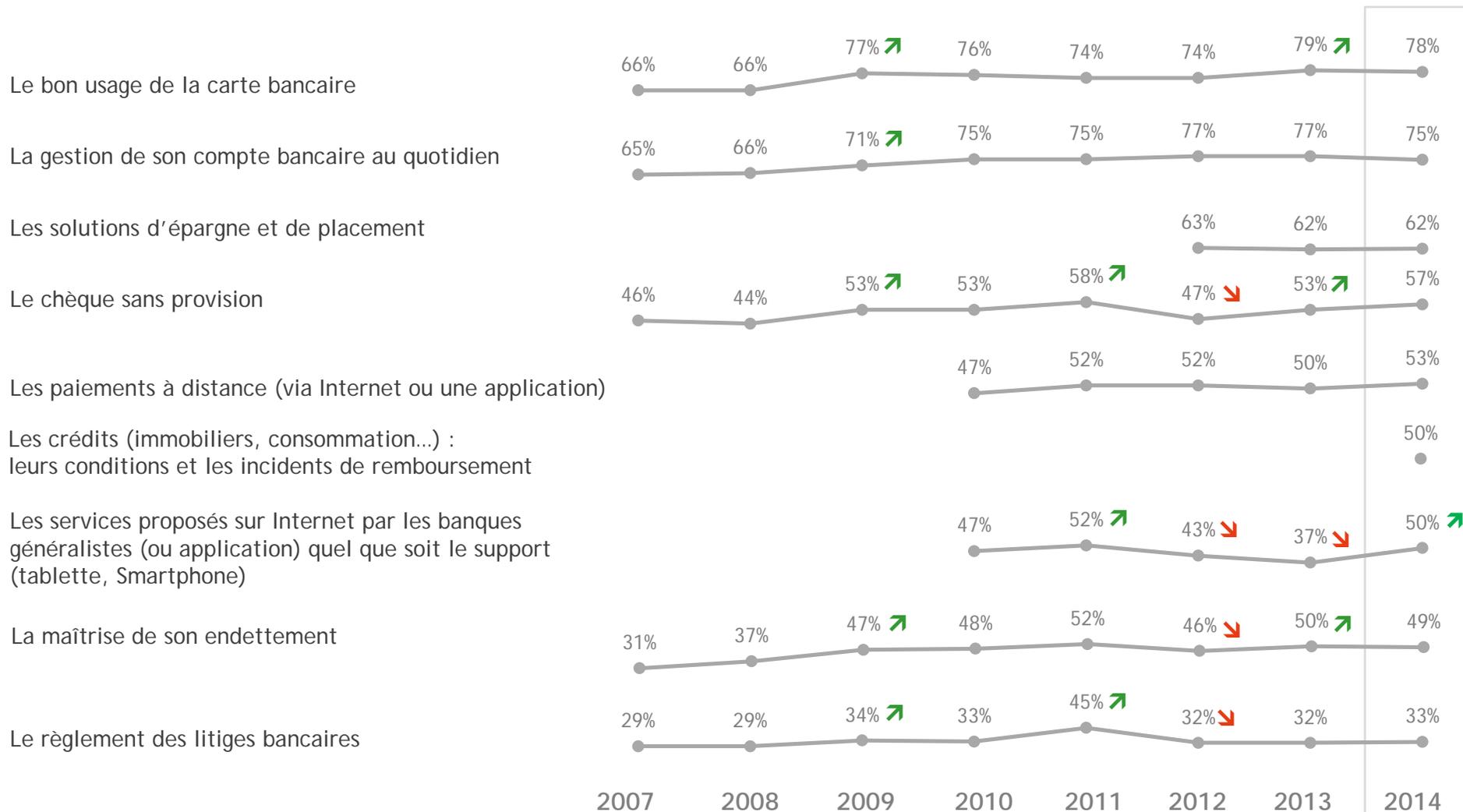
**Notamment auprès des :**

- + CSP+ (41%)
- + Très bonne image des banques (41%)
- + Banque principale BNP Paribas (40%)
- + Information suffisante sur les tarifs des opérations (36%)
- + 50-64 ans (34%)
- + Propriétaires (32%)

\*Base : Se souviennent avoir reçu un récapitulatif

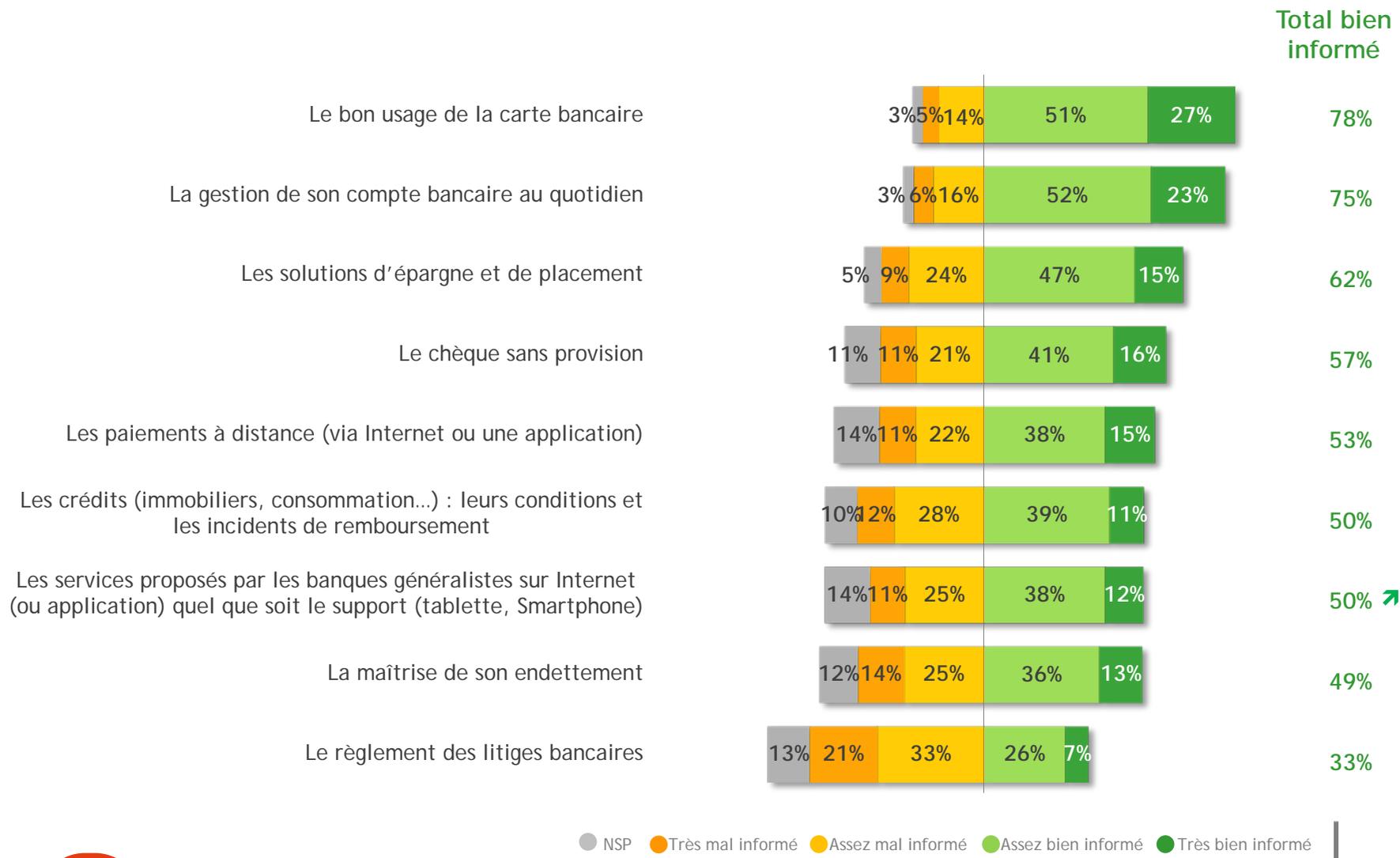
## Un sentiment d'information qui progresse nettement concernant les services proposés sur Internet par les banques généralistes (50%, +13 points).

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 (1005)



## Des Français qui se sentent très bien informés sur le bon usage de la carte bancaire (78%) ou la gestion de leur compte au quotidien (75%) mais moins sur le règlement des litiges bancaires (33%).

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 (1005)

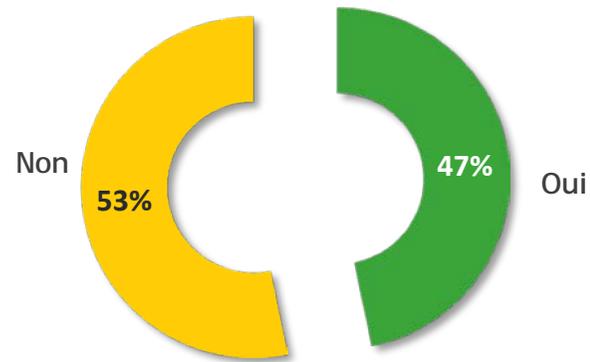


Près d'un Français sur deux déclare avoir épargné au cours des 6 derniers mois, un score qui tend à baisser depuis 2 ans (après la forte hausse enregistrée en 2012).

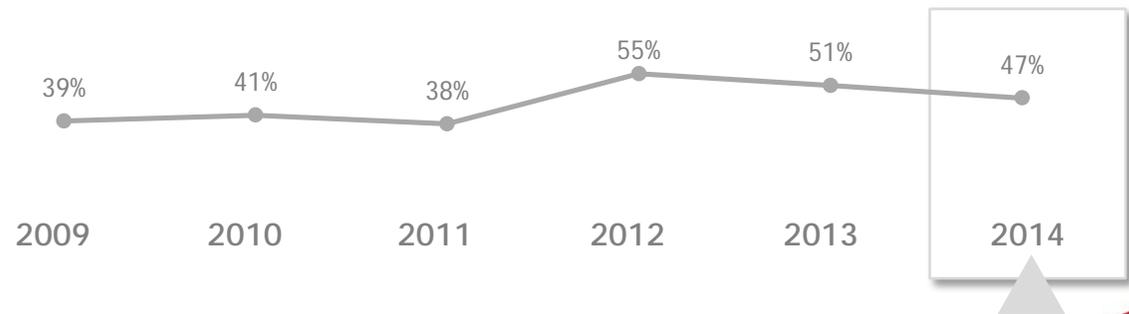
Q70. Avez-vous épargné au cours des 6 derniers mois ? Base : ensemble (1005)

**Notamment auprès des :**

- + Emprunte de l'argent (69%)
- + Pas satisfait de son conseiller (66%)
- + Mauvaise image des banques (65%)
- + 15-24 ans (64%)
- + Banque principale Banque postale (64%)
- + Célibataires (63%)
- + Ouvriers (62%)
- + Locataires (61%)
- + Non internautes (61%)
- + A recours au crédit (59%)

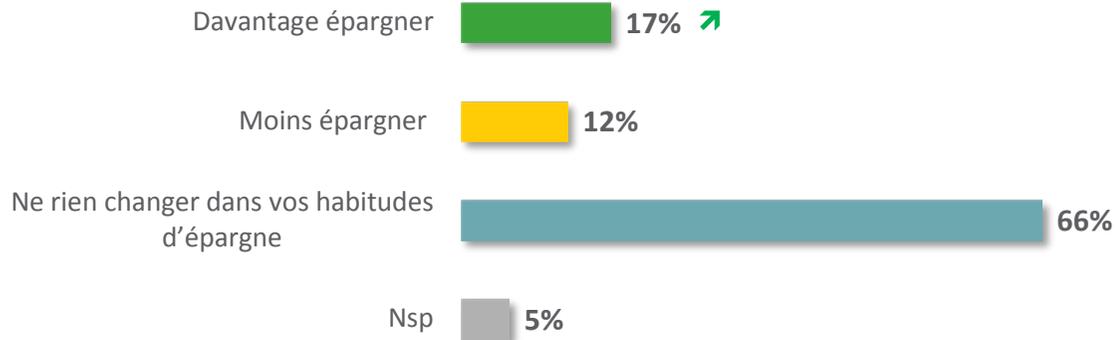


A EPARGNE AU COURS DES 6 DERNIERS MOIS



**66% des Français ne comptent pas changer leurs habitudes d'épargne au cours du semestre à venir, et 17% comptent davantage épargner (+4 points par rapport à 2013).**

Q69. En ce qui concerne votre épargne, quelle attitude correspond le mieux à ce que vous pensez faire au cours des 6 prochains mois ? Base : ensemble (1005)



Q42 Quelle(s) sont toutes les banque(s) dans lesquelles vous possédez un compte courant ? Base : ensemble des bancarisés de 25 ans et+

	Ensemble	CSP		
		CSP +	CSP-	Inactif
Base : ensemble	1005	146	488	371
Mono-bancarisé	79%	65%	85%	78%
Multi-bancarisé	19%	35%	14%	19%
Possède un compte dans 2 banques	16%	28%	13%	16%
Possède un compte dans 3 banques ou plus	3%	4%	1%	3%

	Ensemble	Age				
		18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus
Base : ensemble - 100%	1005	137	177	250	238	203
Mono-bancarisé	79%	82%	79%	80%	78%	77%
Multi-bancarisé	19%	11%	21%	19%	22%	22%
Possède un compte dans 2 banques	16%	10%	17%	16%	20%	16%
Possède un compte dans 3 banques ou plus	3%	1%	3%	2%	1%	5%