



Observatoire de l'image des banques

Résultats de la vague 2018



FÉDÉRATION
BANCAIRE
FRANÇAISE

Présentation de l'étude



Méthodologie



Etude en **face à face**, réalisée à domicile par système CAPI
(*Computer Assisted Personal Interview*)



Echantillon national représentatif de 892 Français âgés de 15 ans et plus



↗/↘ **Evolutions significatives** à la hausse ou à la baisse à un niveau de confiance de 90 % par rapport à la mesure de 2017.

En d'autres termes, il y a 90% de chances que l'écart constaté ne soit pas dû au hasard mais à une réelle différence d'attitude ou de comportement.



Les interviews ont été réalisées du **3 au 17 décembre 2018**

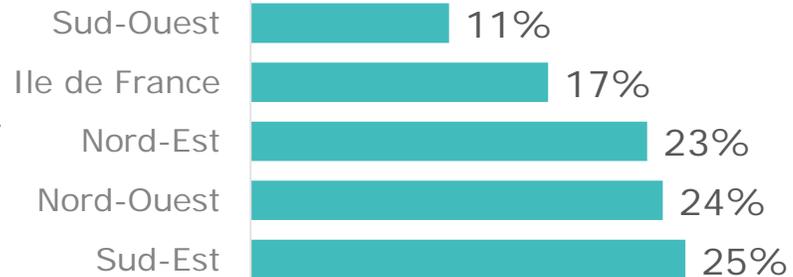
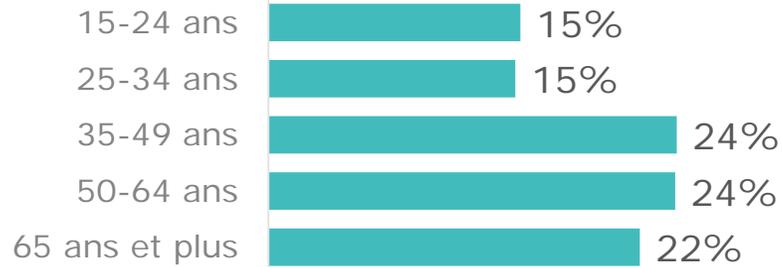
Pour rappel, les vagues précédentes étaient réalisées entre avril et juin (vague de 2017 : du 6 au 20 avril)



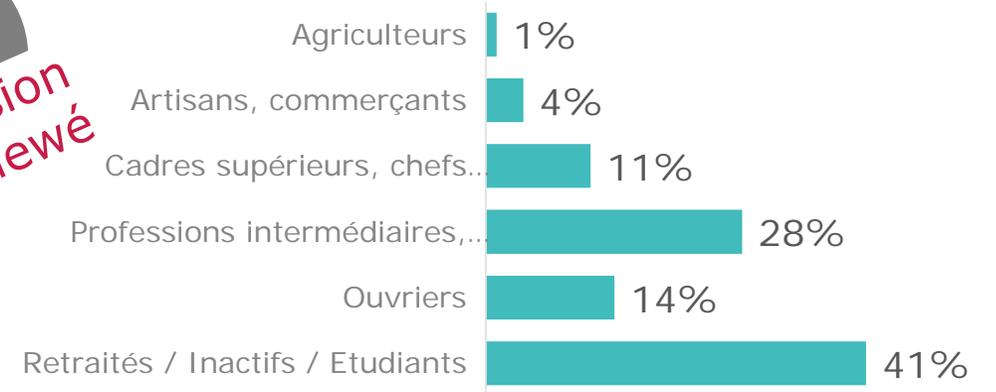
En 2018 :

- **Décalage du terrain** en fin d'année
- **Réduction du questionnaire et changement d'ordre** des parties

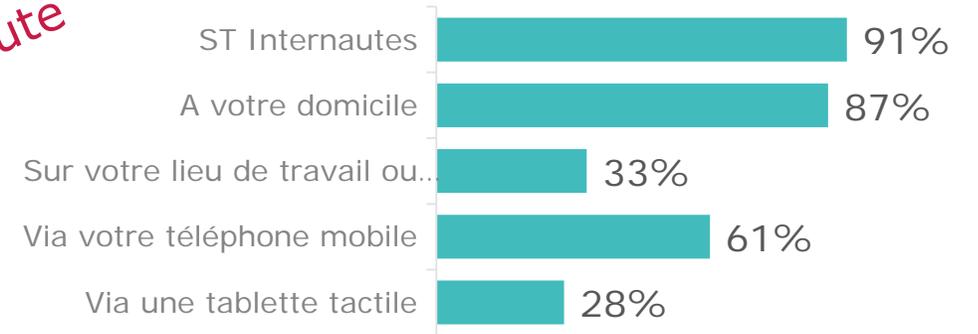
Un échantillon représentatif des 15 ans et plus



Profession interviewé



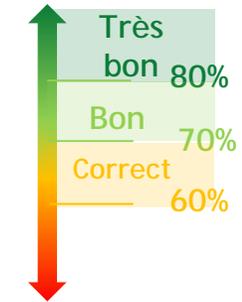
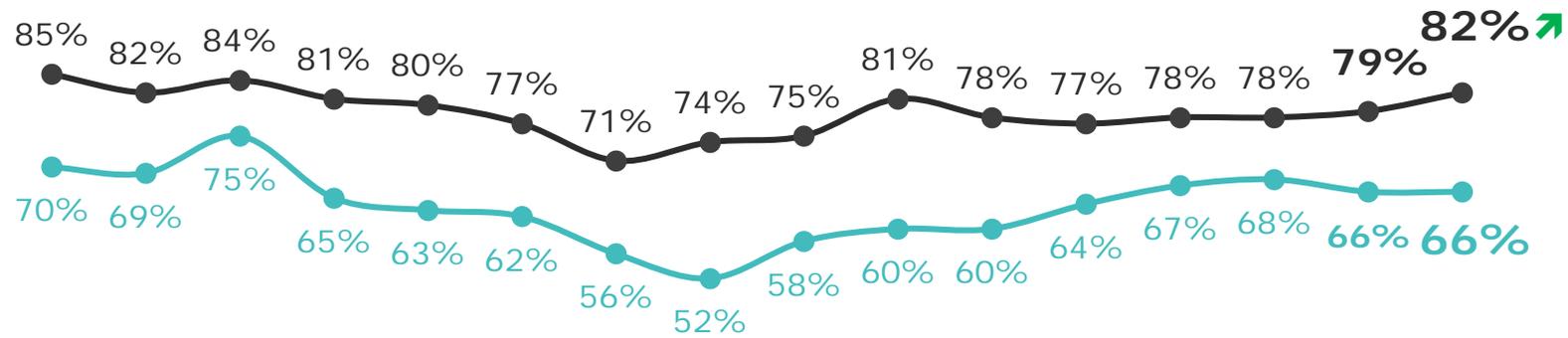
Internaute



Indicateurs clés : Une image globale stable pour les banques et en légère progression pour sa propre banque

The logo for Bva, consisting of the letters 'Bva' in a bold, sans-serif font, enclosed within a white circle. The background of the slide is a gradient of orange and red with a pattern of thin, white, wavy lines.

L'image globale des banques reste stable tandis que l'image de sa propre banque progresse légèrement.



● Image de sa banque

● Image des banques

1998 1999 2000 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018

Q1. Diriez-vous que l'image que vous avez des banques est...

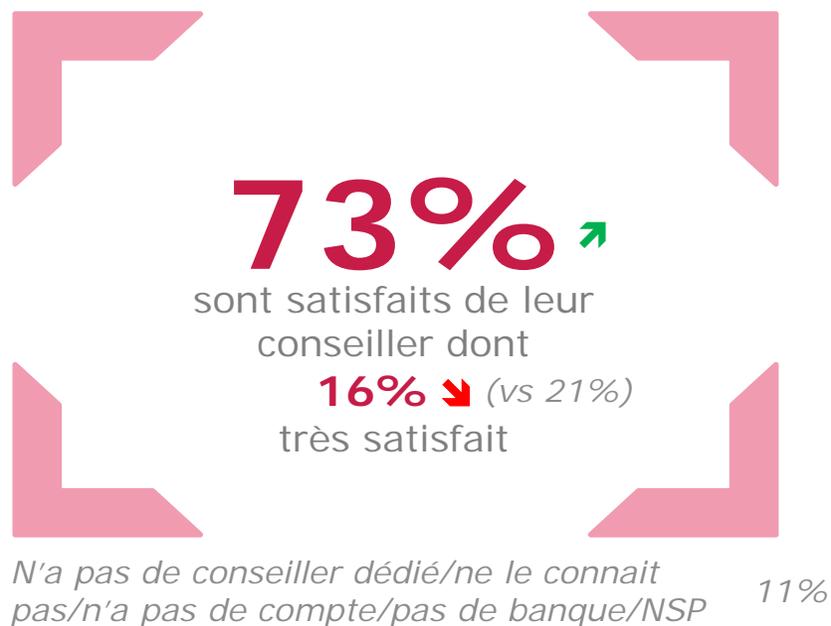
Q3. Diriez-vous que l'image que vous avez de VOTRE banque est...

Analyse approfondie

Bva

Son conseiller

Un conseiller plus apprécié des Français cette année, avec près de ¾ satisfaits, avec toutefois une opinion moins affirmée (en lien avec une relation plus distancée ?)

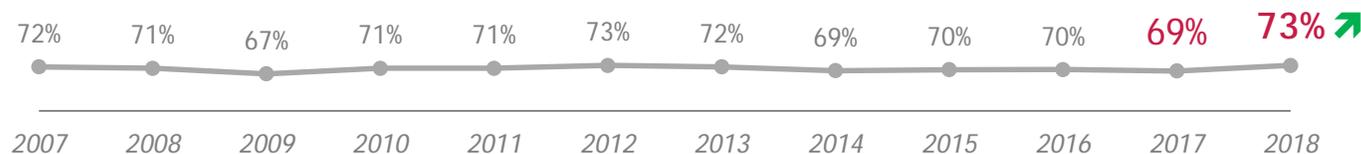


Quelles cibles apprécient davantage son conseiller ?

- ✓ 65 ans et + (82%)
- ✓ Cadres supérieurs et chefs d'entreprise (81%)

Auprès de quelles cibles la satisfaction a-t-elle progressé depuis 2017 ?

- ✓ 35 ans et + (77% vs 71%)
- ✓ Habitants du Nord-Ouest (77% vs 63%)
- ✓ Habitants du Sud-Est (76% vs 68%)



Q4. Diriez-vous que vous êtes satisfait de votre conseiller clientèle dans votre banque principale ?

Ils apprécient particulièrement son expertise, en hausse cette année, y compris pour répondre aux questions ou sur la proposition de produits.

Comme pour la satisfaction globale, les Français nuancent plus leur jugement (moins de « tout à fait » et « pas du tout »).



62% des Français estiment que leur conseiller **facile à joindre**

vs 62% : 20% de TAF ↓ vs 25% : 8% de PdT ↓ vs 12%



37% des Français estiment que leur conseiller les **contacte régulièrement**

vs 37% : 7% de TAF ↓ vs 12%



62% ↗ des Français sont satisfaits de **l'adéquation des produits proposés avec leurs besoins**

vs 56%



79% ↗ des Français estiment que leur conseiller **est compétent**

vs 74% : 3% de PdT ↓ vs 6%



76% ↗ des Français estiment que leur conseiller **répond aux questions**

vs 72% : 25% de TAF ↓ vs 30%

Mode de lecture :
vs score 2017,

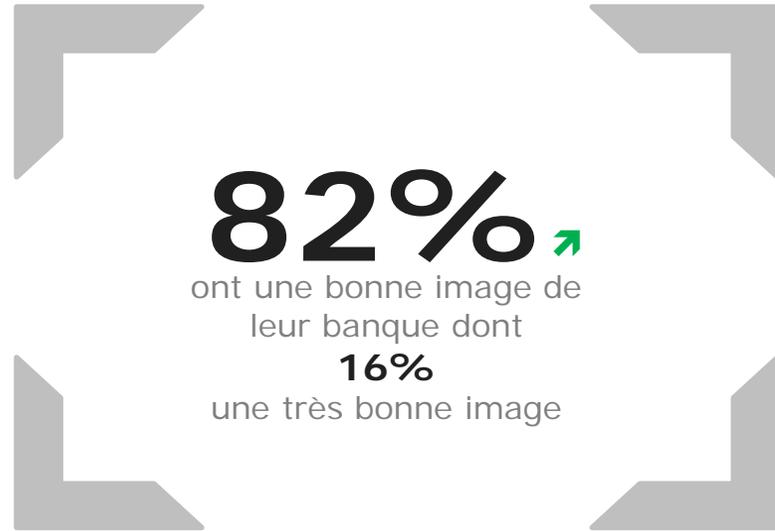
↓ = résultat 2018 significativement inférieur au résultat 2017

↗ = résultat 2018 significativement supérieur au résultat 2017

Q5. A propos de la relation avec votre conseiller, c'est-à-dire la personne de votre agence qui gère vos comptes, diriez-vous...

Sa banque

Une image de sa propre banque en progression, les cadres et chefs d'entreprise et les plus âgés sont les plus favorables

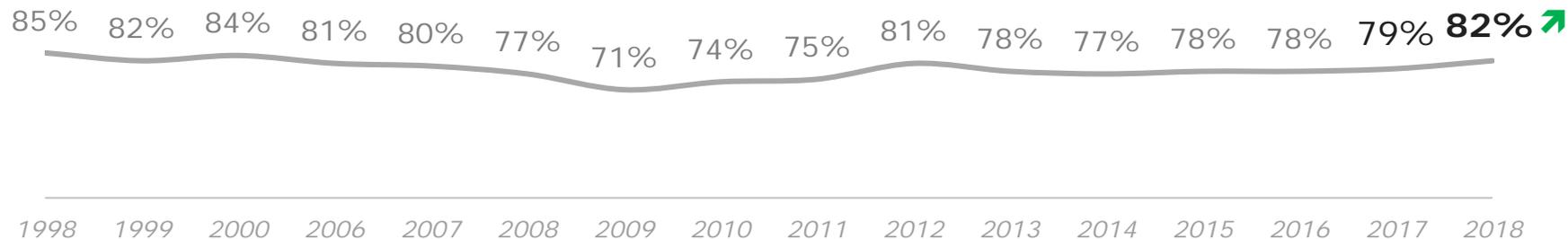


Quelles cibles ont une meilleure image de leur propre banque ?

- ✓ 65 ans et + (88%)
- ✓ Habitants du Nord-Est (87%)
- ✓ Cadres supérieurs et chefs d'entreprise (93%)

Une image qui s'est renforcée par rapport à 2017 auprès des :

- ✓ Femmes (85% vs 80%)
- ✓ 50-64 ans (84% vs 74%)
- ✓ Habitants du Nord-Ouest (87% vs 80%)
- ✓ Habitants du Sud-Est (84% vs 74%)



Q3. Diriez-vous que l'image que vous avez de VOTRE banque est...

Une satisfaction des services toujours très bonne et stable, mais toujours un manque de proactivité vis-à-vis des besoins.



79% des Français sont satisfaits de l'**accessibilité des services de leur banque via différents canaux**

vs 80% : 32% de TAF



58% des Français sont satisfaits de la **capacité de leur banque à aller au-devant de leurs besoins**

vs 57% : 10% de TAF
vs 16%

NSP : 10%
vs 5%



74% des Français sont satisfaits de la **qualité conseil**

vs 73% : 22% de TAF : 5% de PdT
vs 8%



83% des Français sont satisfaits de la **qualité de gestion et de suivi des comptes par leur banque**

vs 82% : 26% de TAF

Mode de lecture :
vs score 2017,

↘ = résultat 2018 significativement inférieur au résultat 2017

↗ = résultat 2018 significativement supérieur au résultat 2017

Les banques

L'image des banques en général reste stable, au même niveau que 2017.



Quelles cibles ont une meilleure image des banques en général ?

- ✓ Des femmes (71%)
- ✓ 65 ans et + (73%)
- ✓ Habitant du Nord-Ouest (75%)
- ✓ Retraités/Inactifs (71%)



Q1. Diriez-vous que l'image que vous avez des banques est...

6 français sur 10 s'estiment écoutés, conseillés, en confiance avec les banques, partenaires de vie...



62% des Français estiment que les banques **conseillent des produits adaptés** aux besoins de leurs clients

vs 59% : 8% de TAF : 32% pas d'accord
↕ vs 37%



61% des Français estiment que les banques sont **à l'écoute des besoins**

vs 60% : 9% de TAF ↘ vs 12%



58% des Français estiment que les banques sont **un partenaire à chaque étape de leur vie**

vs 56% : 8% de TAF



59% des Français estiment que **les banques sont des partenaires avec lesquels les clients sont en confiance**

Vs 61% : 10% de TAF



72% ↗ des Français **conseilleraient à un proche de travailler dans le secteur bancaire**

vs 67% : 26% de TAF : 10% PdT
↘ vs 15%

Mode de lecture :
vs score 2017,

↘ = résultat 2018 significativement inférieur au résultat 2017

↗ = résultat 2018 significativement supérieur au résultat 2017

Synthèse



Indicateurs clés

66%

ont une
bonne image
des banques

82% ↗

ont une bonne
image de leur
banque

73% ↗

sont satisfaits
de leur
conseiller

Un conseiller jugé plus expert qu'en 2017

- Est **compétent** ↗
- **Répond aux questions** ↗
- Propose des **produits adaptés aux besoins** ↗

Une perception des services stable

Une vision macro des banques plus favorable

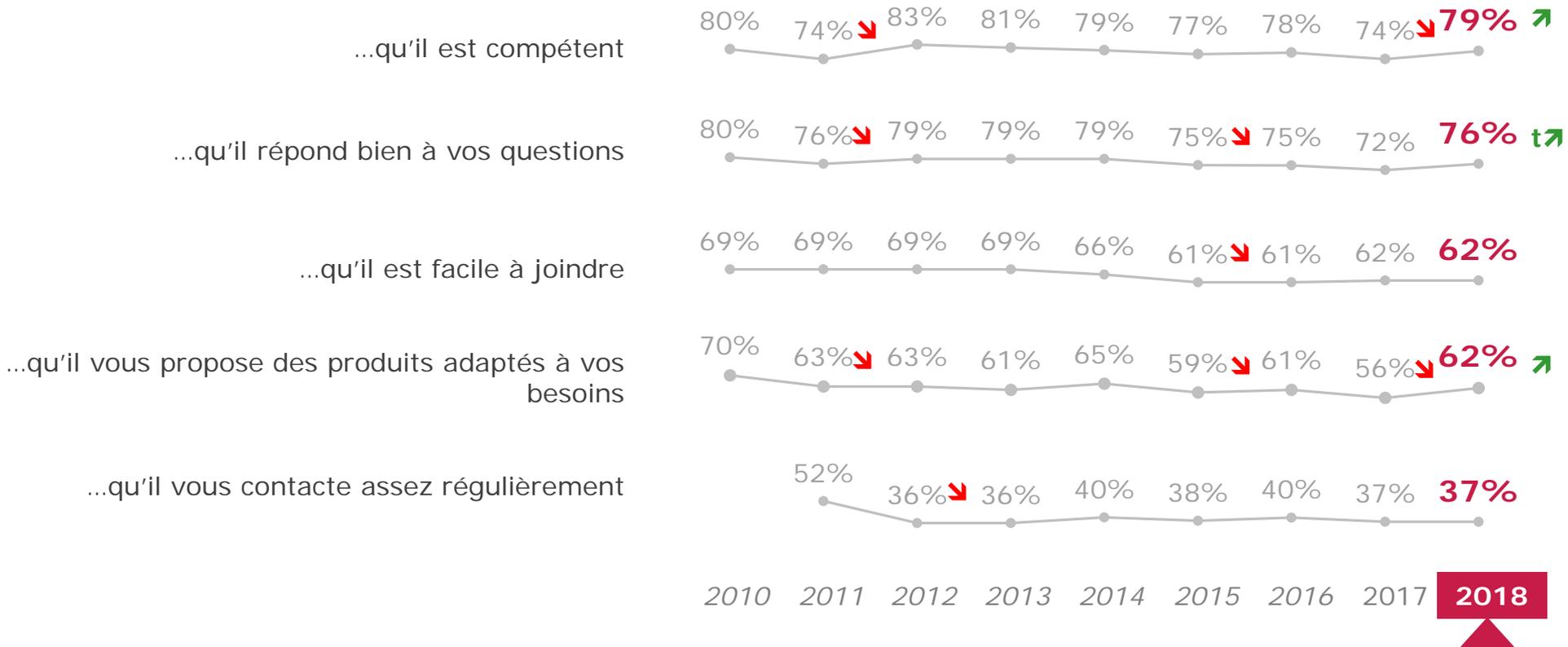
- **Confiance en la solidité** pour faire face aux crises ↗
- **Recommandation** du secteur **en tant qu'employeur** ↗

Annexes



Evolution des critères détaillés de satisfaction

Votre conseiller ...



Q4. Diriez-vous que vous êtes satisfait de votre conseiller clientèle dans votre banque principale ?
 Q5. A propos de la relation avec votre conseiller, c'est-à-dire la personne de votre agence qui gère vos comptes, diriez-vous... ?

Evolution des critères détaillés

Votre banque ...

...la qualité de la gestion et du suivi des comptes



...L'accessibilité des services via différents canaux



...la qualité de conseil



...sa capacité à aller au-devant des besoins des clients



2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 **2018**

Q4. Diriez-vous que vous êtes satisfait de votre conseiller clientèle dans votre banque principale ?

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