

The logo for ifop, consisting of the lowercase letters 'ifop' in a white, stylized, handwritten font on a dark red background.

Shanghai

Paris

Toronto

Buenos
Aires

Observatoire 2008 sur l'image et la pratique des Français envers les banques

*- Auprès d'un échantillon national représentatif
de 950 individus âgés de 15 ans et plus -*



➤ **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 950 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 **19 au 24 juin 2008**.

1. Image des banques
2. Impact de la conjoncture économique
3. Transparence, mobilité et concurrence
4. Internet
5. Pratique bancaire
6. Europe

Une bonne image des banques : Plus des trois quart des Français ont une bonne image de leur banque et 62 % une bonne image des banques.

La gamme de moyens de paiement alternatifs aux chèques de mieux en mieux connue : 33 % des Français ont connaissance de cette initiative : + 2 points (après une hausse de + 9 points entre 2006 et 2007). Plus particulièrement, la moitié de ceux qui ont rencontré au moins un incident bancaire dans les deux ans ont connaissance de cette gamme.

Transparence. 53 % des Français estiment que les banques ont fait des efforts en termes d'information sur les tarifs courants. 58 % des Français trouvent facilement les tarifs quand ils en ont besoin et la moitié trouvent que c'est facile de comparer les prix entre banques.

Concurrence. 83 % des Français estiment que la concurrence bancaire est une bonne chose. 63 % estiment qu'il est facile de changer de banque (+ 2 points). La part de ceux qui pensent que changer de banque coûte cher baisse de 10 points : ils ne sont désormais que 30 %
28 % des Français ont un compte dans plusieurs banques, et un quart des personnes interrogées a déjà changé de banque (dont 6 % au cours des 12 derniers mois) (chiffres stables).

La confiance sur Internet se poursuit. 64 % des Internautes consultent les sites bancaires (+ 4 points). Ils sont même 14 % à les consulter une fois par jour : + 6 points. 73 % estiment que la connexion aux services bancaires en ligne est sécurisée (+ 8 points).

Pratique bancaire. Un peu plus de la moitié des Français se rendent au moins une fois par mois dans leur agence soit une baisse de 10 points en un an. Pourtant, l'agence reste le moyen habituel de gestion de leur compte pour 59 % d'entre eux.

Enfin, 79 % de ceux qui utilisent les services des plateformes téléphoniques sont satisfaits des services rendus.

- 1 -

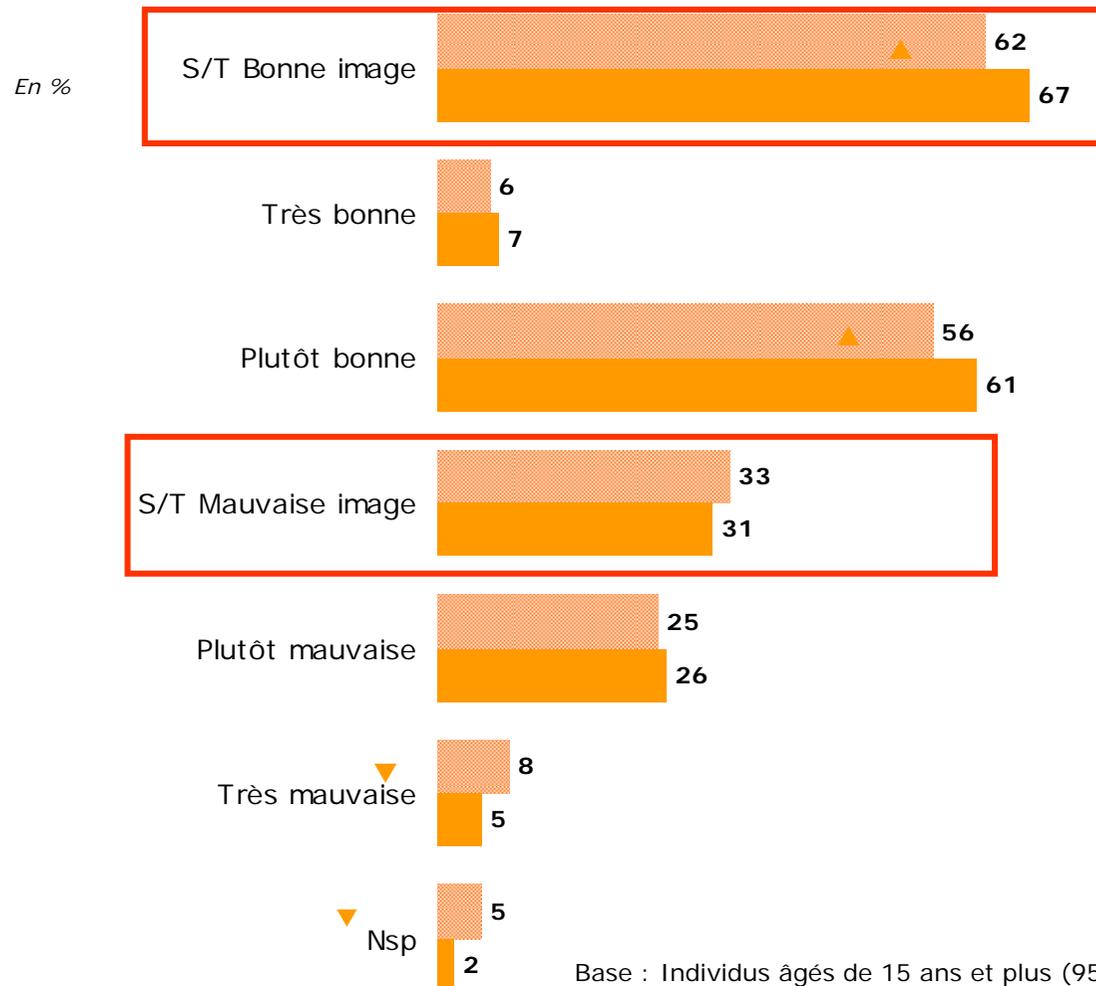
Image des banques

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

- 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... ?

■ En début de questionnement

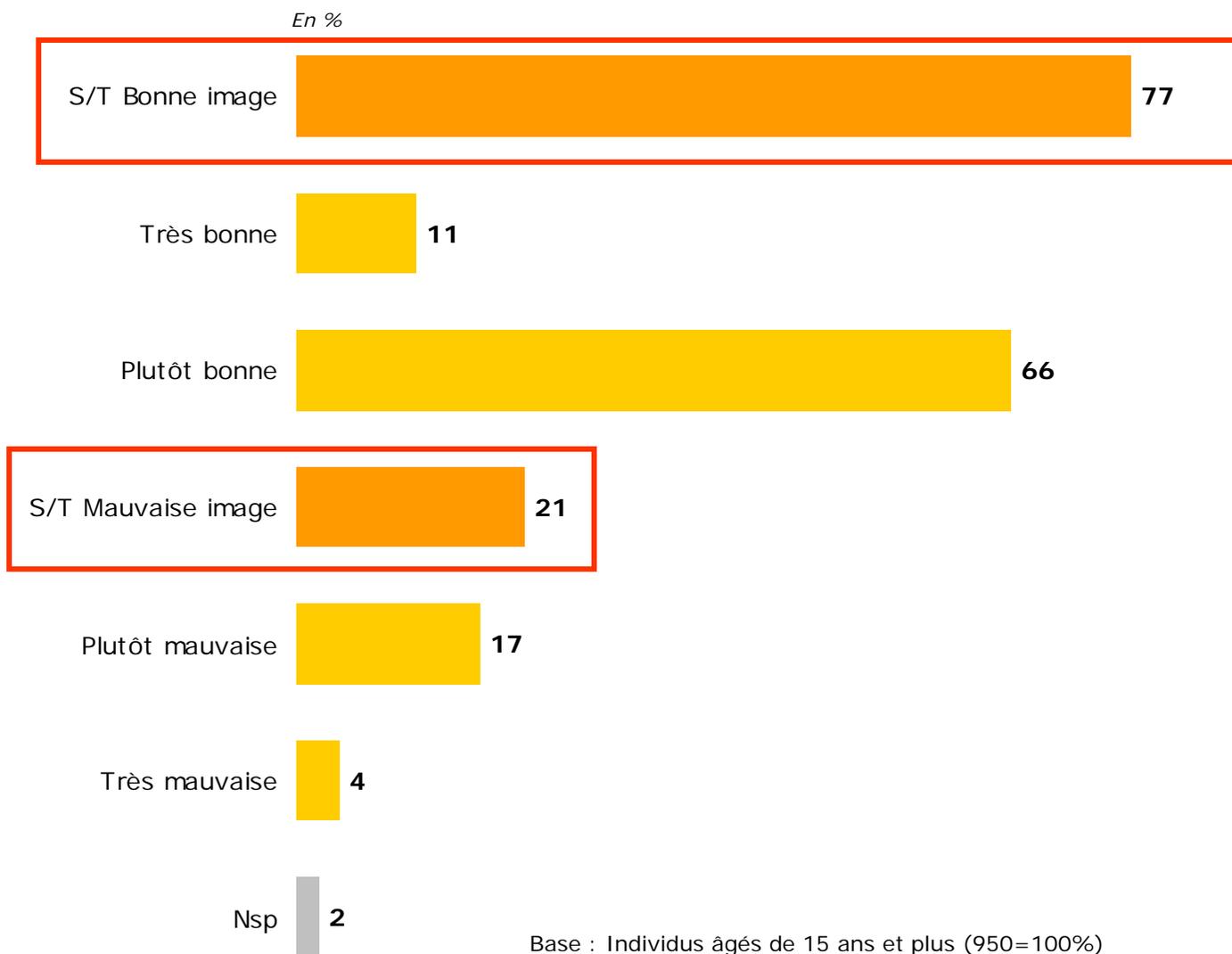
■ après réflexion



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

77 % ont une bonne image de LEUR banque

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



Aucun écart significatif par rapport à l'an dernier

71 % sont satisfaits de leur conseiller

Question : Diriez-vous que vous êtes satisfait de votre conseiller - clientèle dans votre banque principale ?

Bases : Individus âgés de 15 ans et plus	Juil. 07 1052	Juin 08 950
100% =	%	%
S/T Satisfait	72	71
Oui, très satisfait	18	↗23
Oui, plutôt satisfait	54	↘48
S/T Pas satisfait	18	17
Non, plutôt pas satisfait	12	10
Non, pas du tout satisfait	6	7
N'a pas de conseiller dédié / Ne le connaît pas / N'a pas de compte, pas de banque / Nsp	10	12

(↗↘) : Ecart significatif (positif/négatif) par rapport au point précédent, au seuil de confiance de 95%

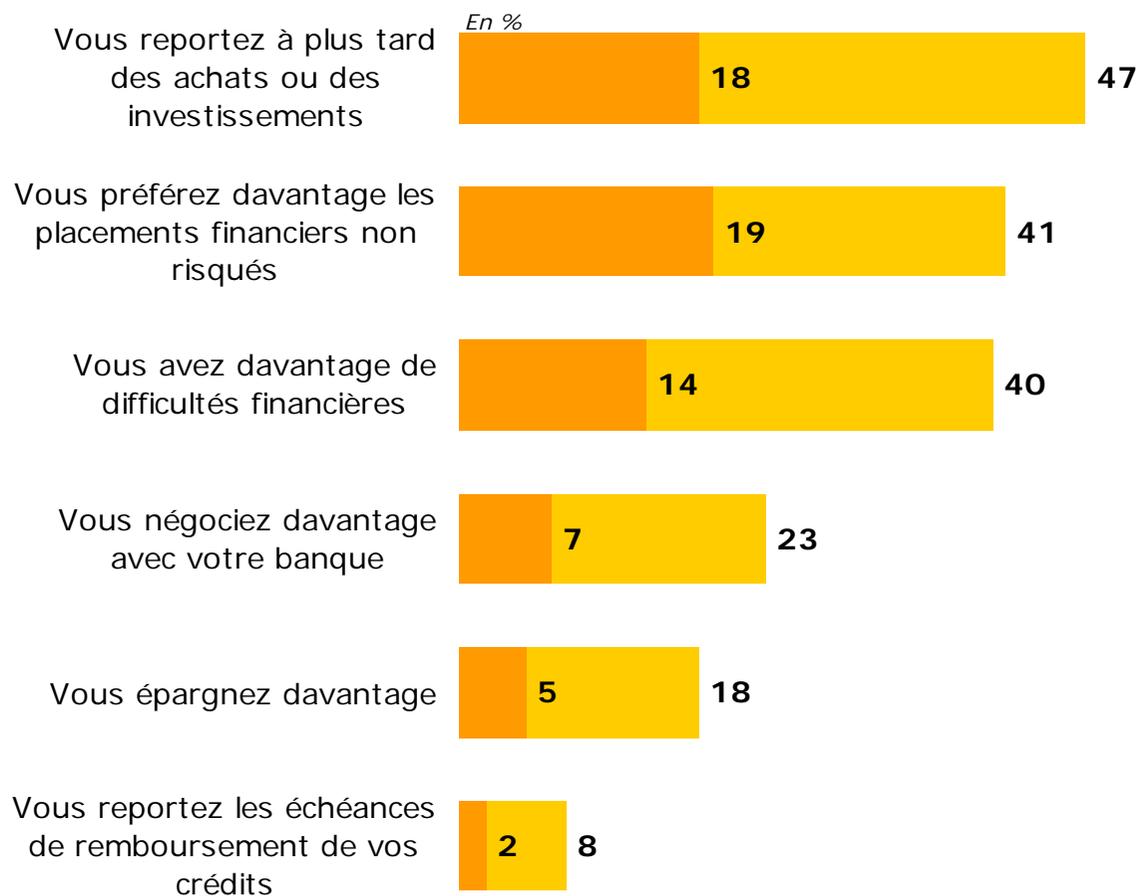
- 2 -

Impact de la conjoncture économique

(questions posées en juin 2007)

Question : La conjoncture économique et financière actuelle modifie-t-elle vos comportements ou projets sur les thèmes suivants ?

■ Oui, tout à fait ■ S/T Oui



Base : Individus âgés de 15 ans et plus (950=100%)

La part des Français prêts à recourir au crédit à la consommation 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 ?

Bases : Individus âgés de 15 ans et plus

	100% =	Jul. 07 1052	Juin 08 950
		%	%
Auraient recours au crédit		53	↘41
N'auraient pas recours au crédit		43	↗54
Nsp		4	4

(↗↘) : Ecart significatif (positif/négatif) par rapport au point précédent, au seuil de confiance de 95%

Evolution des raisons de non recours au crédit pour un achat de la vie courante (machine à laver, télévision, etc.)

Question : **A ceux qui n'auraient pas recours au crédit**
 Pour quelle(s) raison(s) n'auriez-vous pas recours au crédit pour faire un achat de la vie courante ?
 (Montrer carte – Plusieurs réponses possibles)

Bases : N'auraient pas recours au crédit

	100% =	Juil. 07 452	Juin 08 516
	%	%	
Vous n'en voulez pas, vous n'aimez pas le principe	54	↘42	
Vous jugez que les crédits sont trop chers	32	36	=
Vous préférez utiliser votre épargne pour acheter	35	35	
Vous n'obtiendriez pas le crédit que vous demanderiez	6	5	=
Autre raison	2	↗7	
Nsp	2	3	

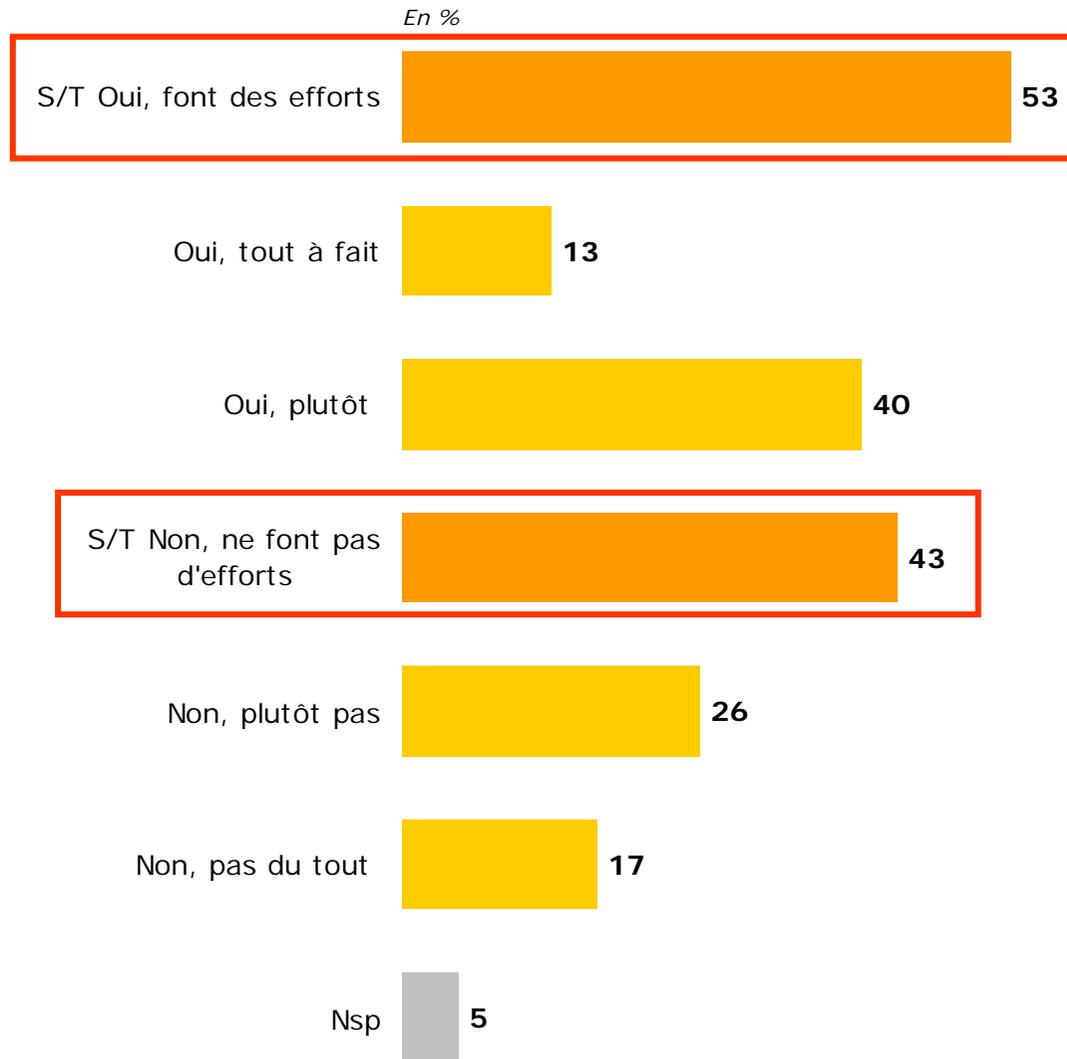
(↗↘) : Ecart significatif (positif/négatif) par rapport au point précédent, au seuil de confiance de 95%

- 3 -

Transparence, mobilité et concurrence

Pour plus de la moitié des Français, les banques font des efforts en matière 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 (950=100%)

Pour 58 %, 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... ?
(Enumérer - Montrer carte - Une seule réponse possible)

Bases : Individus âgés de 15 ans et plus	Juil. 07 1052	Juin 08 950
100% =		
	%	%
S/T Facile	57	58
Très facile	9	↗14
Plutôt facile	48	44
S/T Pas facile	39	↘34
Plutôt pas facile	31	↘26
Pas facile du tout	8	8
Nsp	5	↗8

(↗↘) : Ecart significatif (positif/négatif) par rapport au point précédent, au seuil de confiance de 95%

Un tiers des Français connaissent les moyens de paiement à prix modéré pour ceux qui n'ont pas de chéquier

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 seule réponse possible)

Bases : Individus âgés de 15 ans et plus

	100% =	Juil. 07 1052	Juin 08 950
		%	%
Connaissent		31	33
Ne connaissent pas		63	↘ 57
Nsp		6	↗ 10

(↗↘) : Ecart significatif (positif/négatif) par rapport au point précédent, au seuil de confiance de 95%

50 % des personnes qui ont rencontré au moins un incident bancaire au cours des 2 dernières années connaissent le dispositif, et **39 %** de celles qui font face aux besoins de la vie quotidienne avec quelques difficultés

Un changement de banque facile

Selon vous, actuellement, est-il très, plutôt, plutôt pas ou pas facile du tout de changer de banque ?
(Une seule réponse possible)

Bases : Individus âgés de 15 ans et plus

	100% =	Juil. 07 1052	Juin 08 950
		%	%
S/T Facile		61	63
Très facile		12	↗18
Plutôt facile		48	45
S/T Pas facile		24	↘18
Plutôt pas facile		19	↘15
Pas facile du tout		4	3
Nsp		16	19

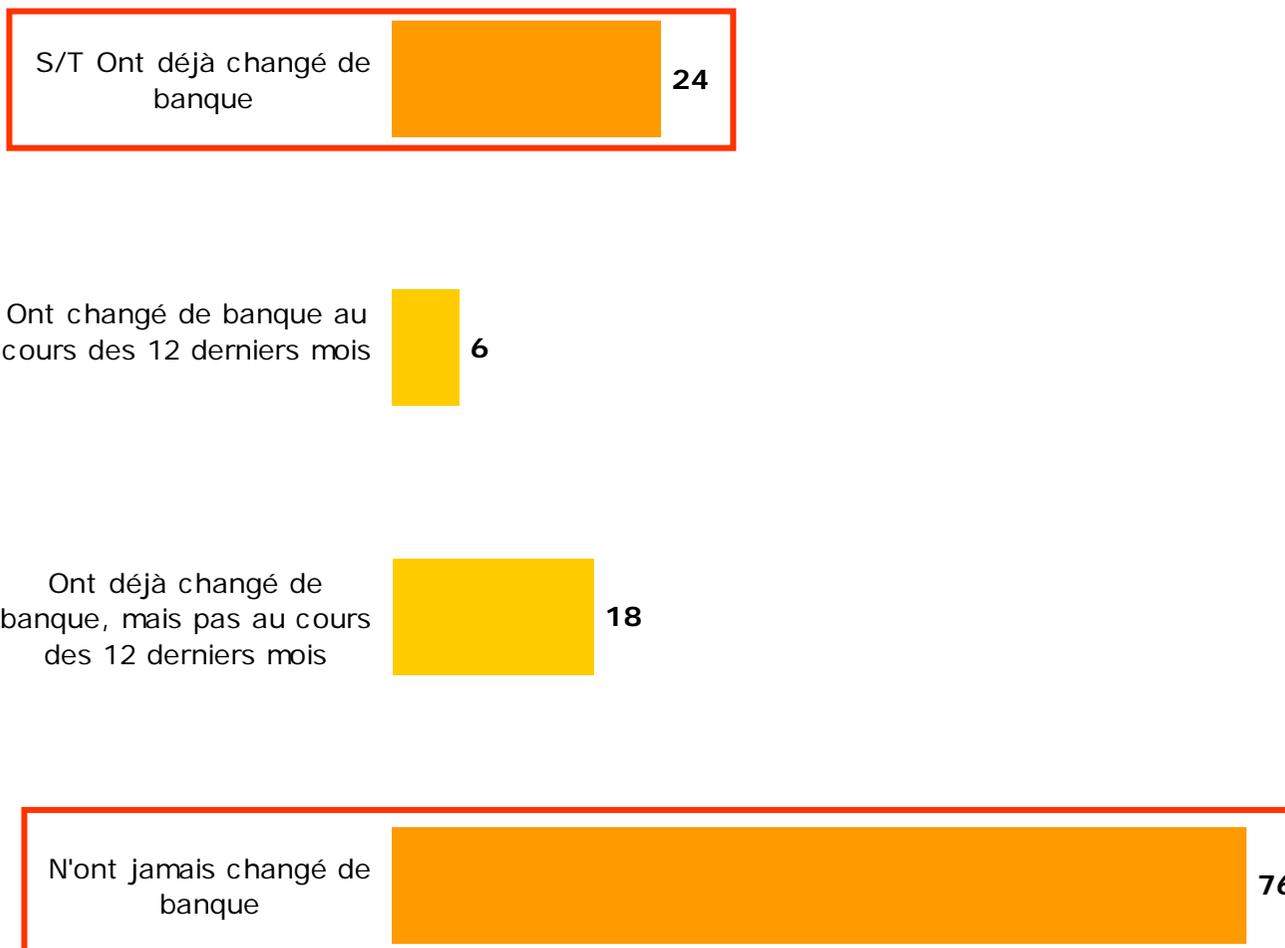
- La part de ceux qui trouvent que ça coûte cher de changer de banque baisse de 10 points en un an; ils ne sont maintenant que 30 %.

Un quart des Français a déjà changé de banque

A ceux qui ont un compte bancaire

- 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.
(Énumérer – Une seule réponse possible)
 - ✓ 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
(Une seule réponse possible)

En %

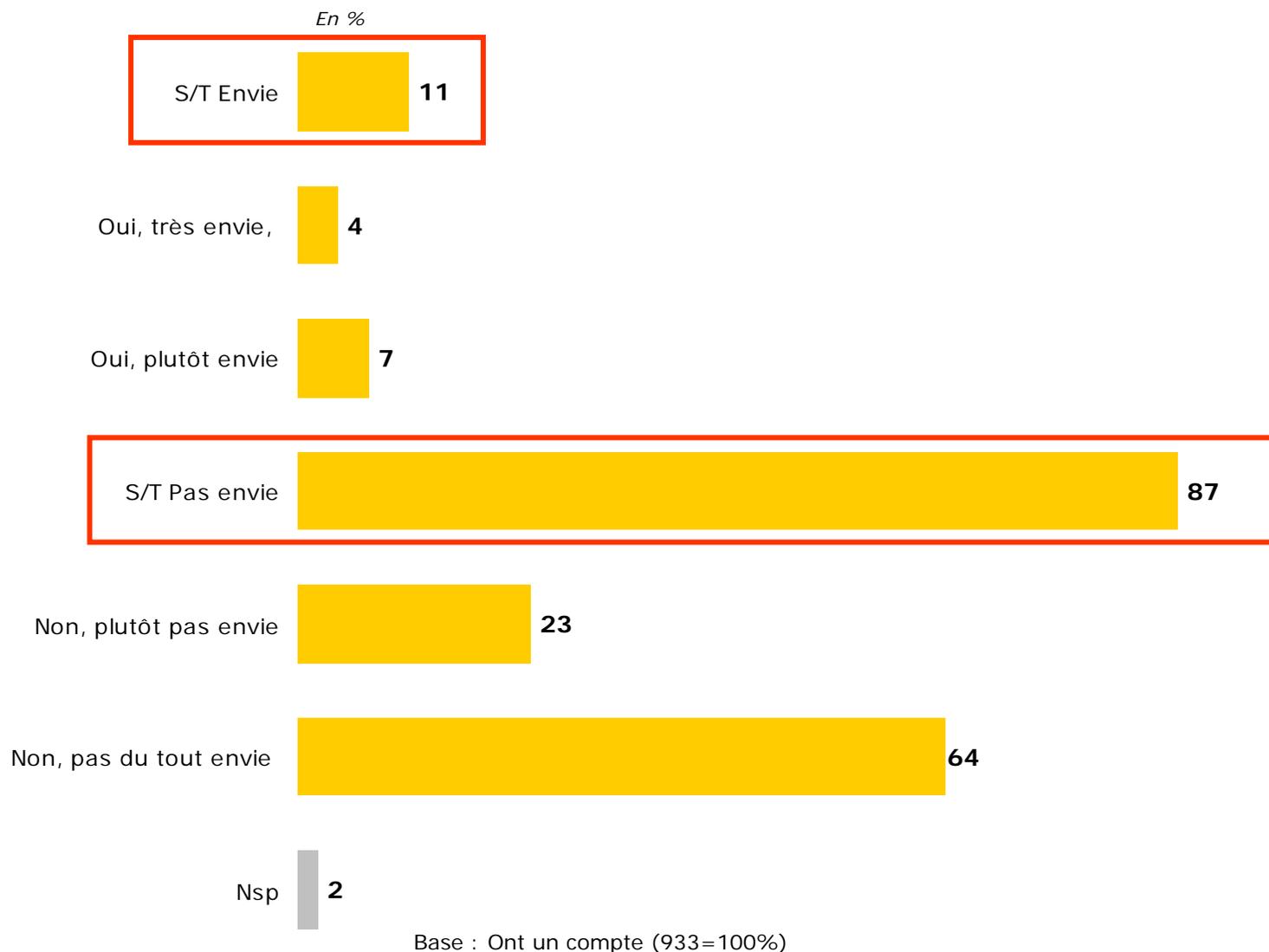


Base : Ont un compte (933=100%)

11 % des Français ont envie de changer de banque dans les 12 prochains mois

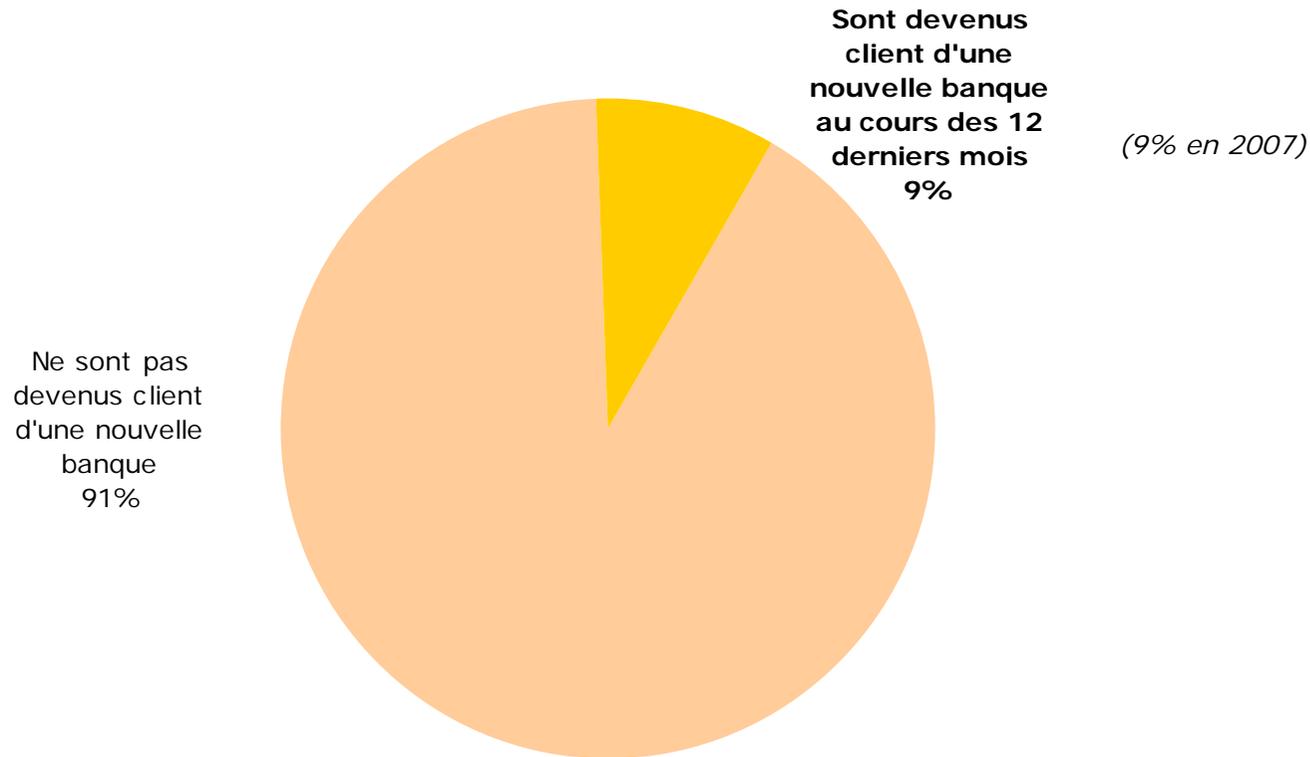
A ceux qui ont un compte bancaire

Question : Vous personnellement, diriez-vous que vous avez envie de changer de banque dans les 12 prochains mois ?
(Enumérer - Une seule réponse possible)



9 % des Français ont ouvert un compte dans une nouvelle banque au cours des 12 derniers mois

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 ? *(Une seule réponse possible)*



Base : Individus âgés de 15 ans et plus (950=100%)

Question : A votre avis, le fait d'avoir des comptes dans différentes banques, cela permet... ?
(Montrer carte - 2 réponses maximum)

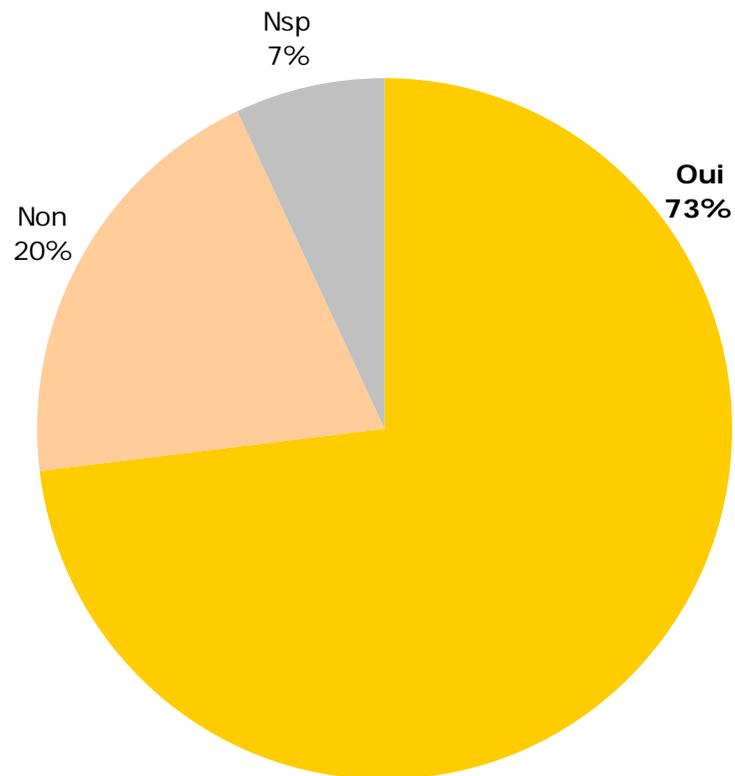
Bases : Individus âgés de 15 ans et plus

	100% =	Juil. 07 1052	Juin 08 950
	%	%	
Au moins un intérêt cité	74	73	
De faire jouer la concurrence	31	34	
De choisir les meilleurs services de chaque banque	33	30	
D'avoir une plus grande souplesse	18	20	
D'avoir un compte joint et un compte personnel	13	↘10	
Autre	1	↗3	
Aucun	15	13	
Nsp	11	↗14	

(↗↘) : Ecart significatif (positif/négatif) par rapport au point précédent, au seuil de confiance de 95%

Pour les 3 / 4 des Français, la banque est un secteur dans lequel s'exerce une véritable concurrence

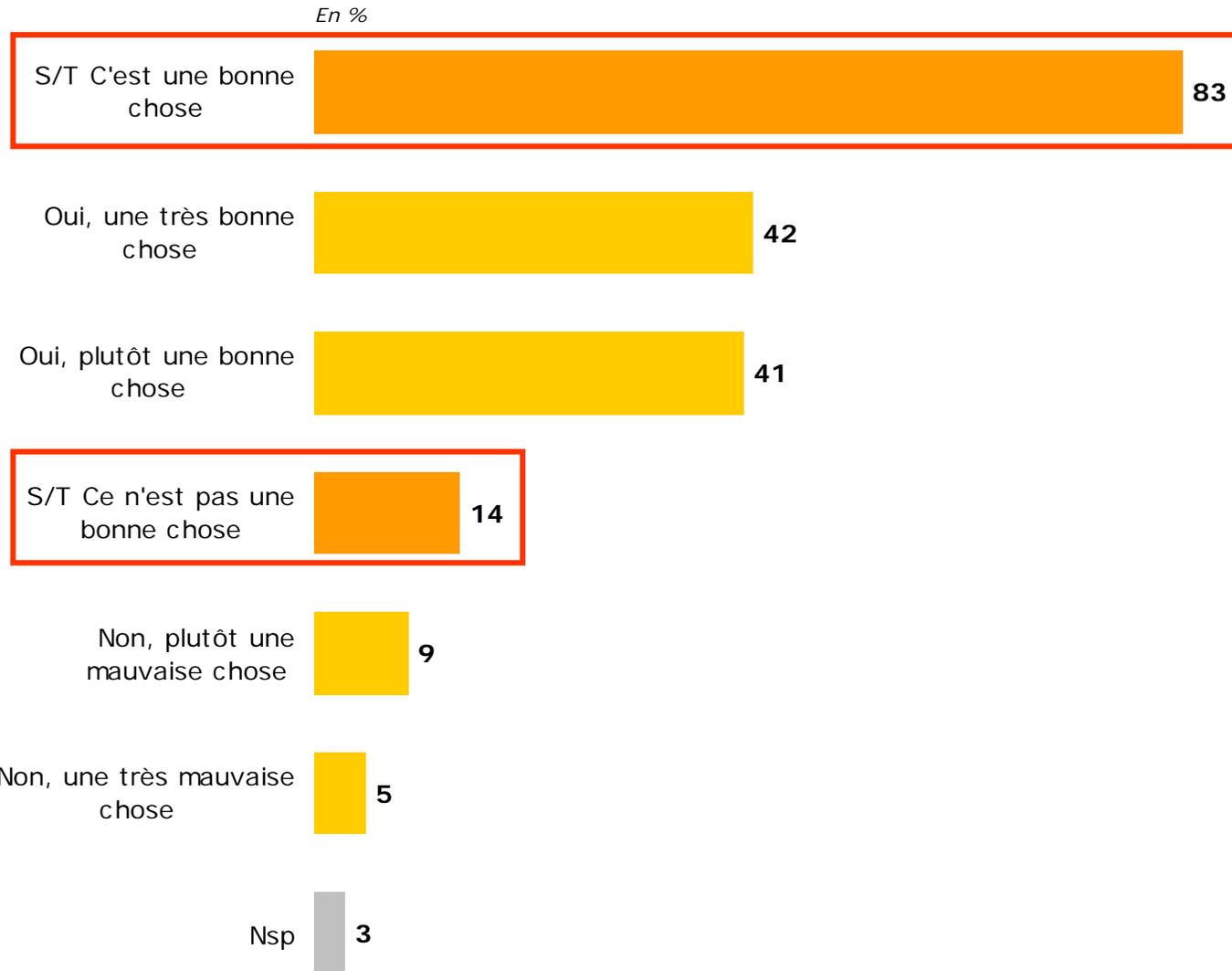
Question : La banque vous semble-t-elle être un secteur dans lequel s'exerce une véritable concurrence ?
(Une seule réponse possible)



Base : Individus âgés de 15 ans et plus (950=100%)

Pour 83 % de ceux qui pensent que la concurrence bancaire est réelle, c'est une bonne chose

Question : A ceux qui pensent qu'il y a une véritable concurrence bancaire
Et cette concurrence vous semble-t-elle être une bonne chose ?
(Enumérer – Une seule réponse possible)



Base : Pensent qu'il y a une vraie concurrence bancaire (689=100%)

- 4 -

Internet

64 % des Internautes consultent le site de leur banque

Aux internautes
Question : A quelle fréquence consultez-vous le site Internet de votre banque, que ce soit depuis votre domicile et/ou votre lieu de travail ? *(Montrer carte - Une seule réponse possible)*

Bases : Internautes

	100% =	Juil. 07 615	Juin 08 561
		%	%
Consultent le site de leur banque		60	64
Environ une fois par jour		8	↗ 14
Environ une fois par semaine		30	29
Environ une fois par mois		15	13
Moins souvent		7	8
Jamais		36	34
N'a pas de compte		3	2
Nsp		1	1

(↗) : Ecart significatif positif par rapport au point précédent, au seuil de confiance de 95%

Questions :

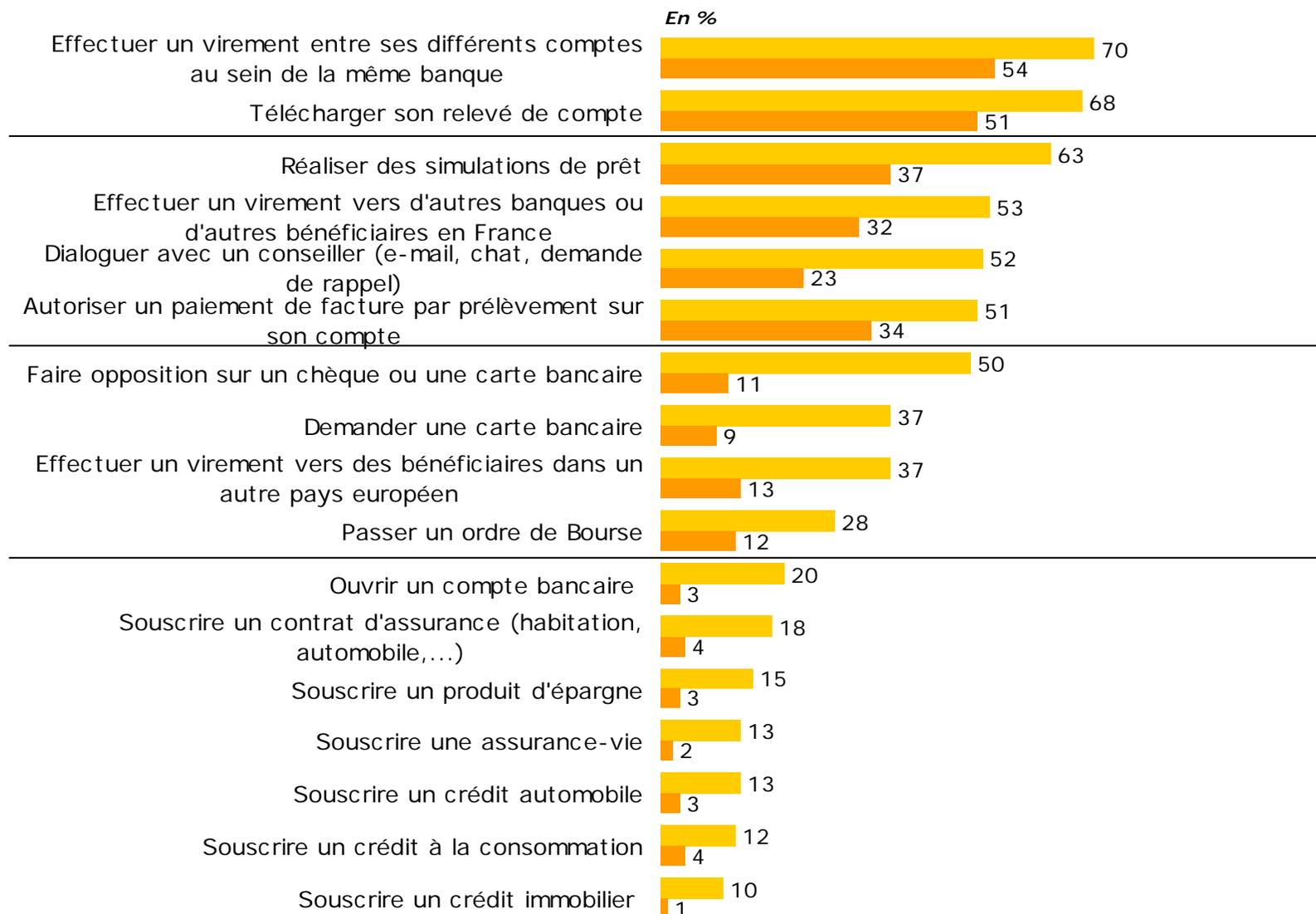
Parmi les opérations suivantes, lesquelles seriez-vous susceptibles d'effectuer via Internet ?

(Montrer carte - Une seule réponse possible)

Parmi les opérations suivantes, lesquelles avez-vous déjà effectuées via Internet ?

(Montrer carte - Une seule réponse possible)

■ Opérations susceptibles d'être réalisées (Plutôt oui) ■ Opérations réalisées (Plutôt oui)



Base : Consultent le site de leur banque (357=100%)

Malgré le développement des services bancaires via Internet, 44% 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 ?
(Enumérer – Une seule réponse possible)

Bases : Individus âgés de 15 ans et plus	Jul. 07 1052	Juin 08 950
100% =		
	%	%
S/T Se rendra moins fréquemment à l'agence	41	37
Oui, certainement	16	16
Oui, probablement	25	20
Vous ne savez pas	21	19
S/T Se rendra aussi fréquemment à l'agence	38	44
Non, probablement pas	13	14
Non, certainement pas	25	29

Pour près des 3/4 des Internaute, la connexion à un service de banque en ligne est sécurisée

Aux internautes
Question : Pensez-vous que la connexion Internet à un service de banque en ligne est... ?
 (Enumérer – Une seule réponse possible)

Bases : Internaute	100% =	Juil. 07 615	Juin 08 561
		%	%
S/T Sécurisée		65	↗73
Tout à fait sécurisée		18	21
Plutôt sécurisée		47	52
S/T Non sécurisée		25	21
Plutôt pas sécurisée		17	16
Pas du tout sécurisée		8	↘5
Nsp		9	↘6

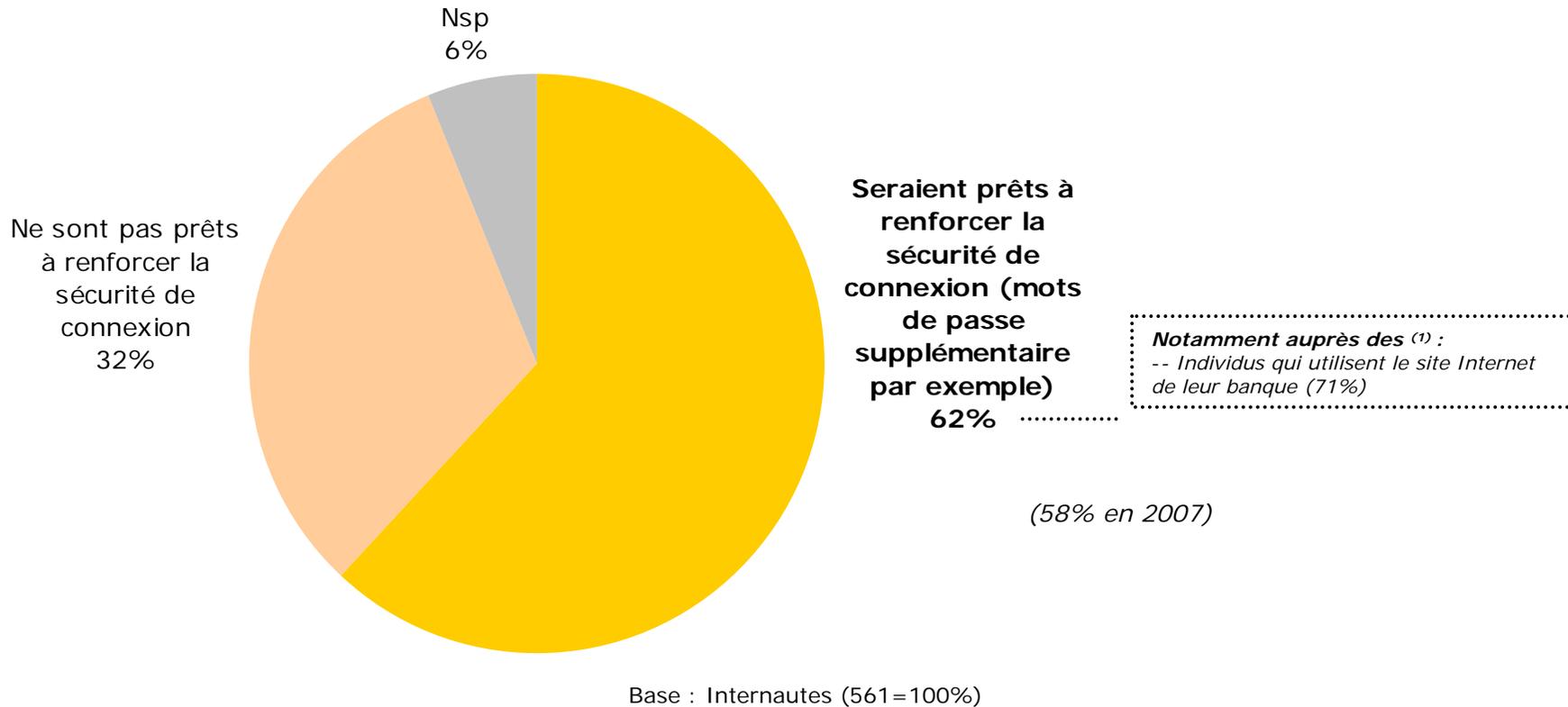
Notamment auprès des ⁽¹⁾ :
 -- Individus qui utilisent le site Internet de leur banque (85%)

Notamment auprès des ⁽¹⁾ :
 - Individus qui n'utilisent jamais le site Internet de leur banque (37%)

(↗↘) : Ecart significatif (positif/négatif) par rapport au point précédent, au seuil de confiance de 95%

62 % des Internautes sont prêts à renforcer la sécurité de leurs achats et opérations sur Internet en adoptant des procédures plus contraignantes

Aux internautes
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 seule réponse possible)*



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

- 5 -

Pratique bancaire

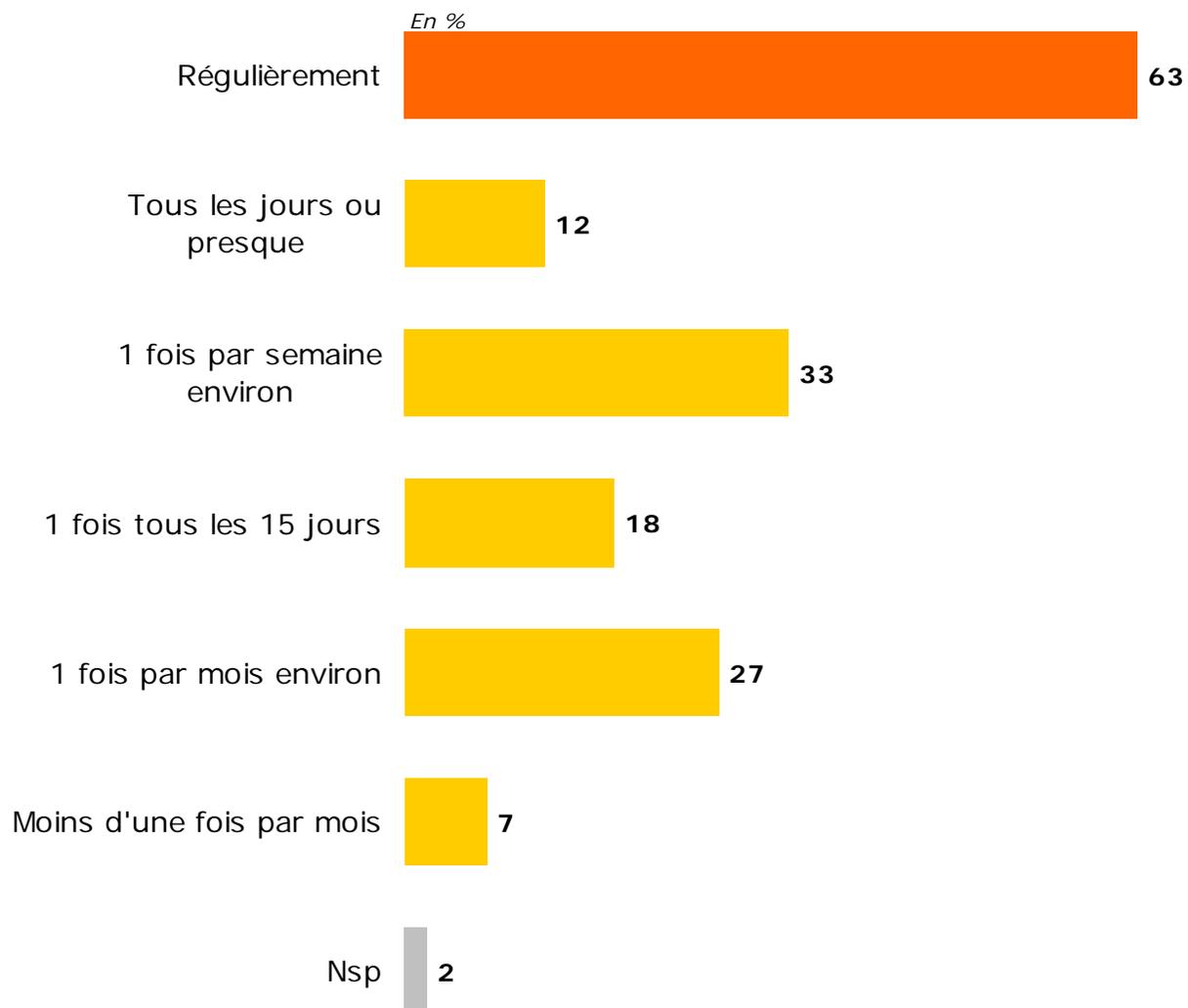
Un tiers des Français suivent leur compte 1 fois par semaine

Question :

A ceux qui ont un compte bancaire

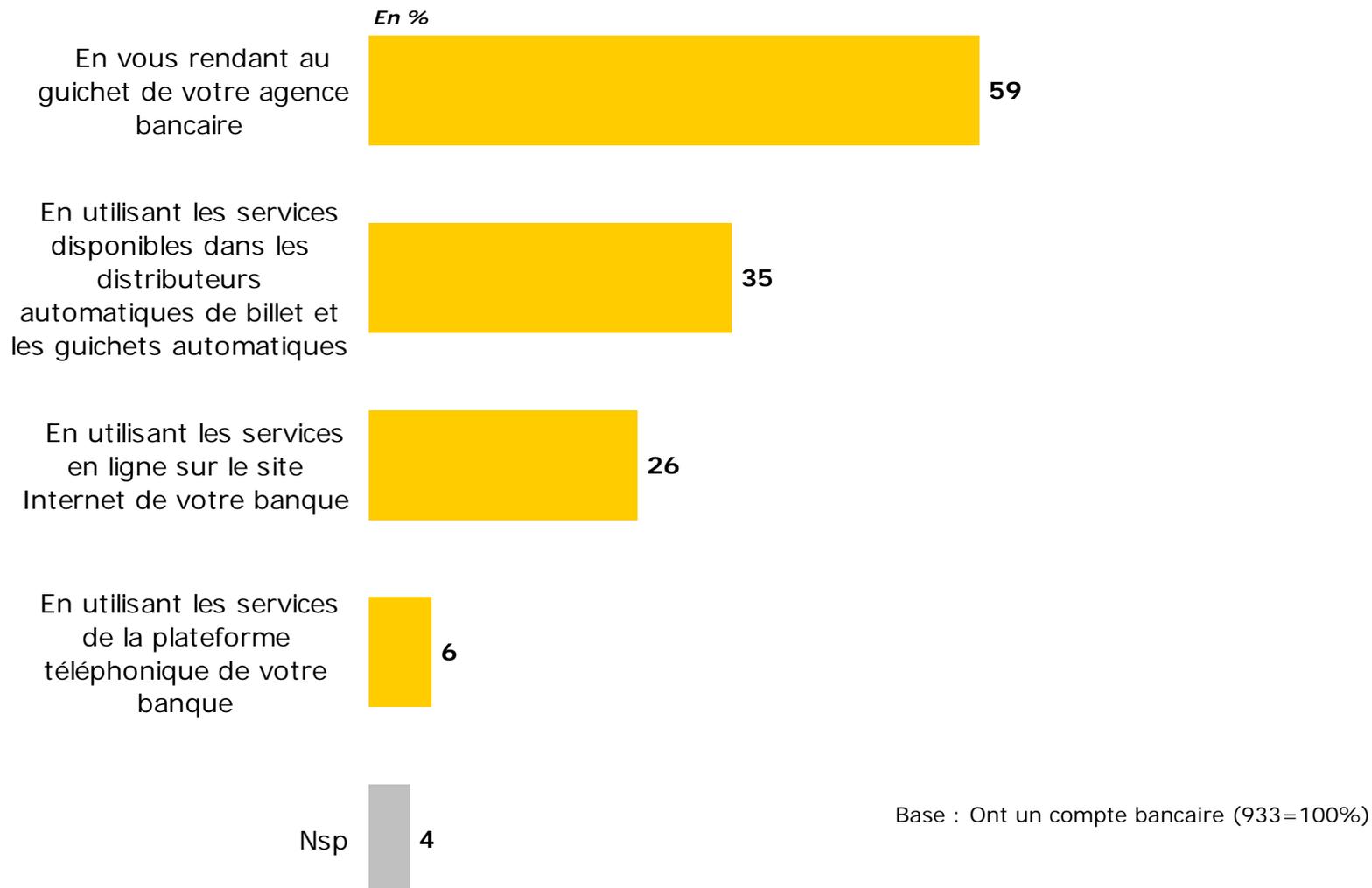
Suivez-vous la gestion de votre compte...

(Enumérer – Une seule réponse possible)



Base : Ont un compte bancaire (933=100%)

Question : **A ceux qui ont un compte bancaire**
 Vous personnellement, par quels moyens gérez-vous habituellement votre ou vos compte(s) bancaire(s) ? *(Montrer carte – Plusieurs réponses possibles)*



Un peu plus de la moitié des Français se rendent au moins une fois par mois dans leur agence, même si la tendance est à des visites moins fréquentes.

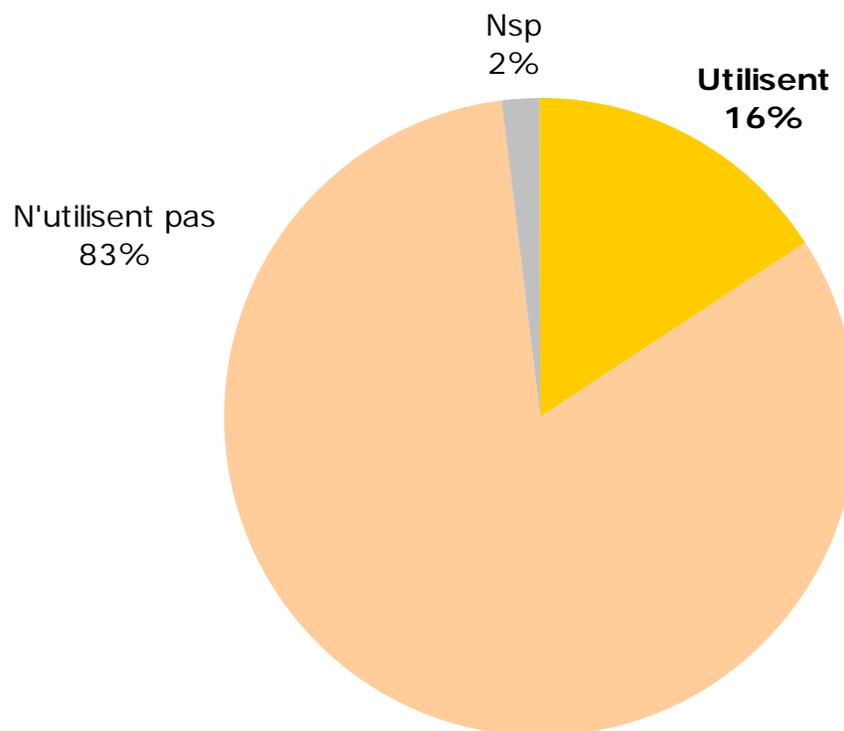
Question : A quelle fréquence diriez-vous que vous vous rendez dans votre agence bancaire...?
(Montrer carte - Une seule réponse possible)

Bases : Ont un compte bancaire	Juil. 07 1031	Juin 08 933
100% =		
	%	%
S/T Fréquentent leur agence	97	96
S/T Une fois par mois ou plus	62	↘52
Une fois par semaine ou plus souvent	21	↘14
1 à 3 fois par mois	41	38
S/T Moins d'une fois par mois	35	↗44
1 fois tous les 2 ou 3 mois	20	↗26
1 ou 2 fois par an	10	↗13
Moins souvent	5	5
Jamais	2	3
Nsp	1	+

(↗↘) : Ecart significatif (positif/négatif) par rapport au point précédent, au seuil de confiance de 95%

16 % des Français utilisent les services de la plateforme téléphonique de leur banque

Question : Utilisez-vous les services de la « plateforme » téléphonique de votre banque, permettant de connaître le solde de son compte, d'effectuer certaines opérations bancaires ou de poser des questions ?
(Une seule réponse possible)

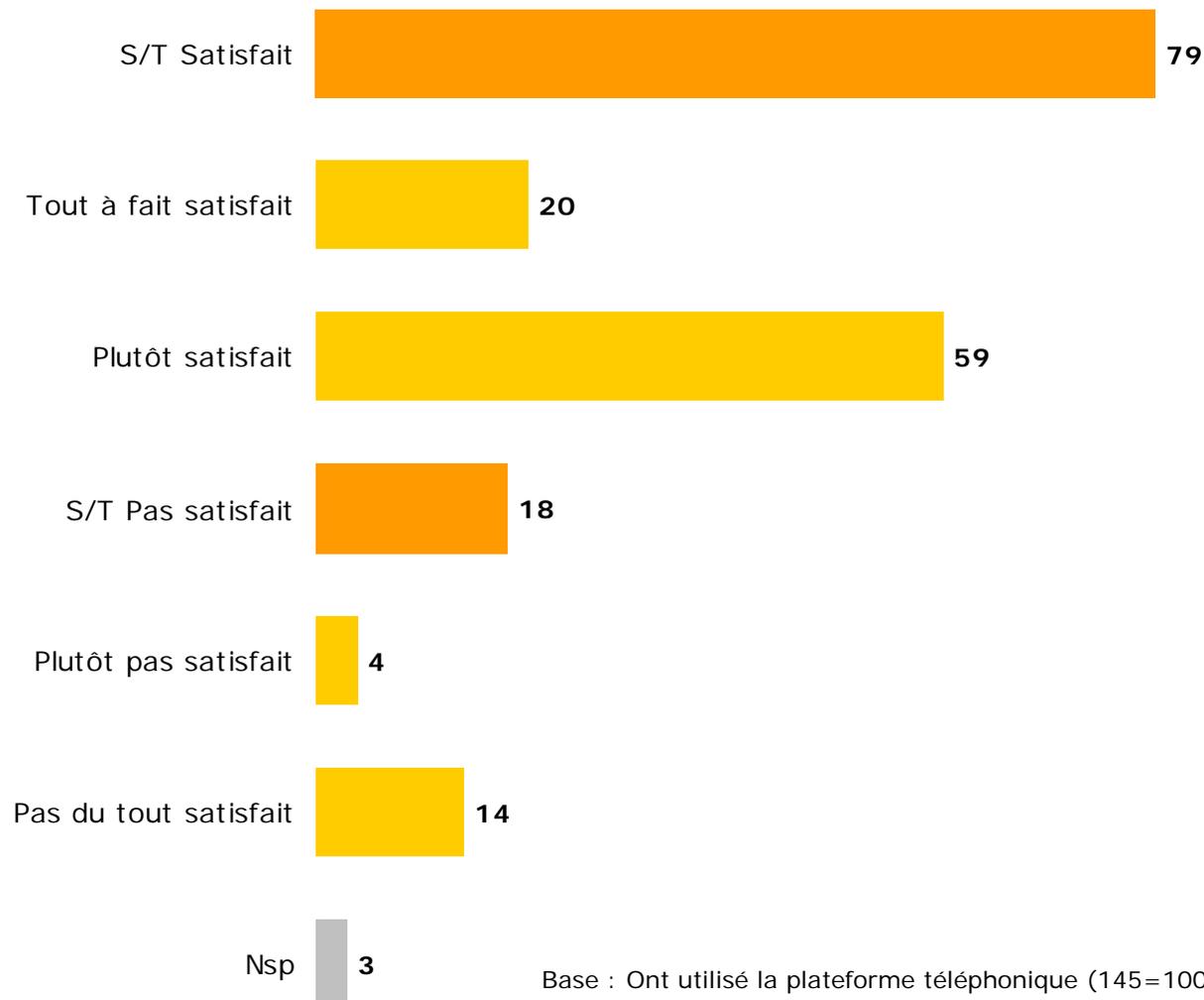


Base : Ont un compte bancaire (933=100%)

79 % des utilisateurs des plateformes téléphoniques sont satisfaits de la qualité des services

Question : **A ceux qui ont utilisé la plateforme téléphonique**
Dans l'ensemble, diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait de la qualité du service fourni par téléphone ?
(Une seule réponse possible)

En %



Question : Pour un achat d'un montant de 25 euros, quel moyen de paiement utilisez-vous de préférence ? (*Enumérer - Une seule réponse possible*)

Bases : Individus âgés de 15 ans et plus

	100% =	Juil. 07 1052	Juin 08 950
		%	%
Plutôt des espèces		44	↘37
Plutôt la carte bancaire		43	↗50
Plutôt un chèque		12	11
Nsp		2	2

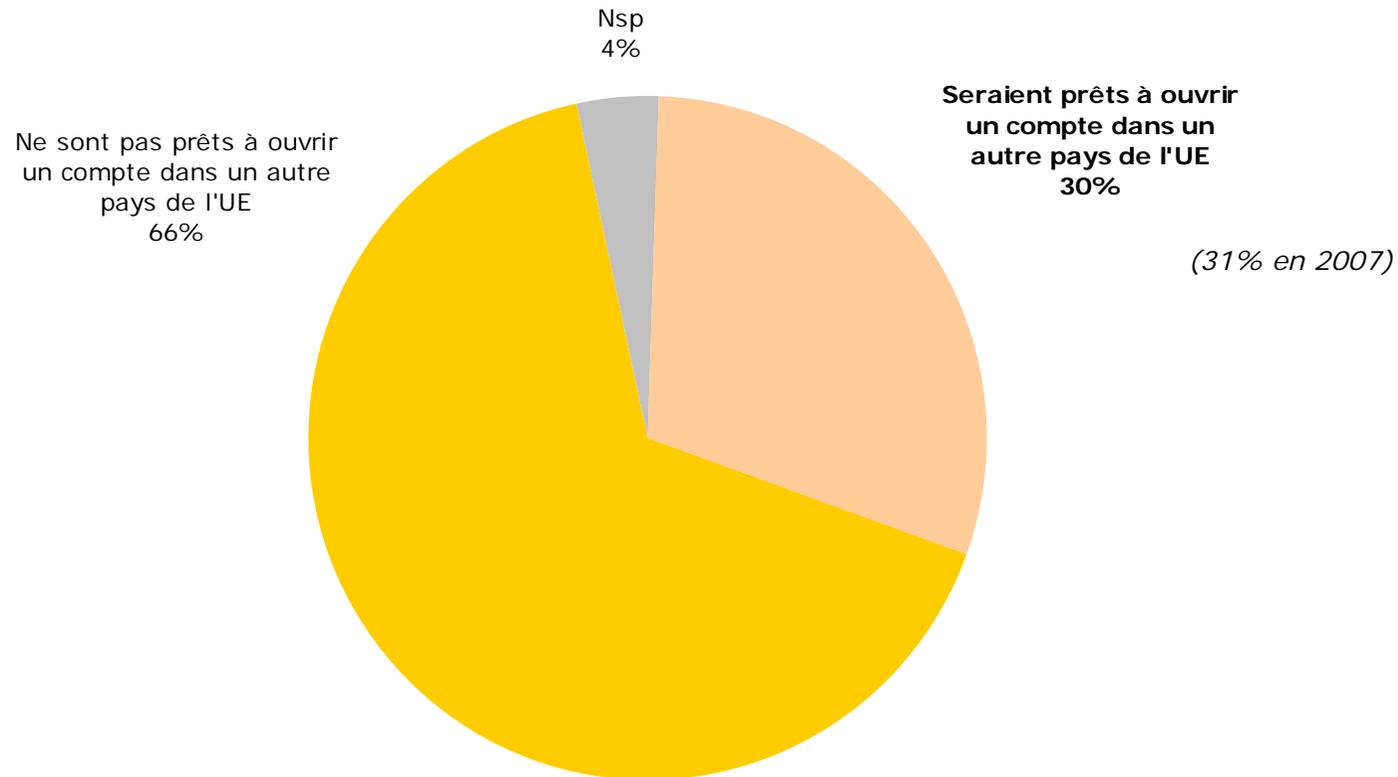
(↗↘) : Ecart significatif (positif/négatif) par rapport au point précédent, au seuil de confiance de 95%

- 6 -

Europe

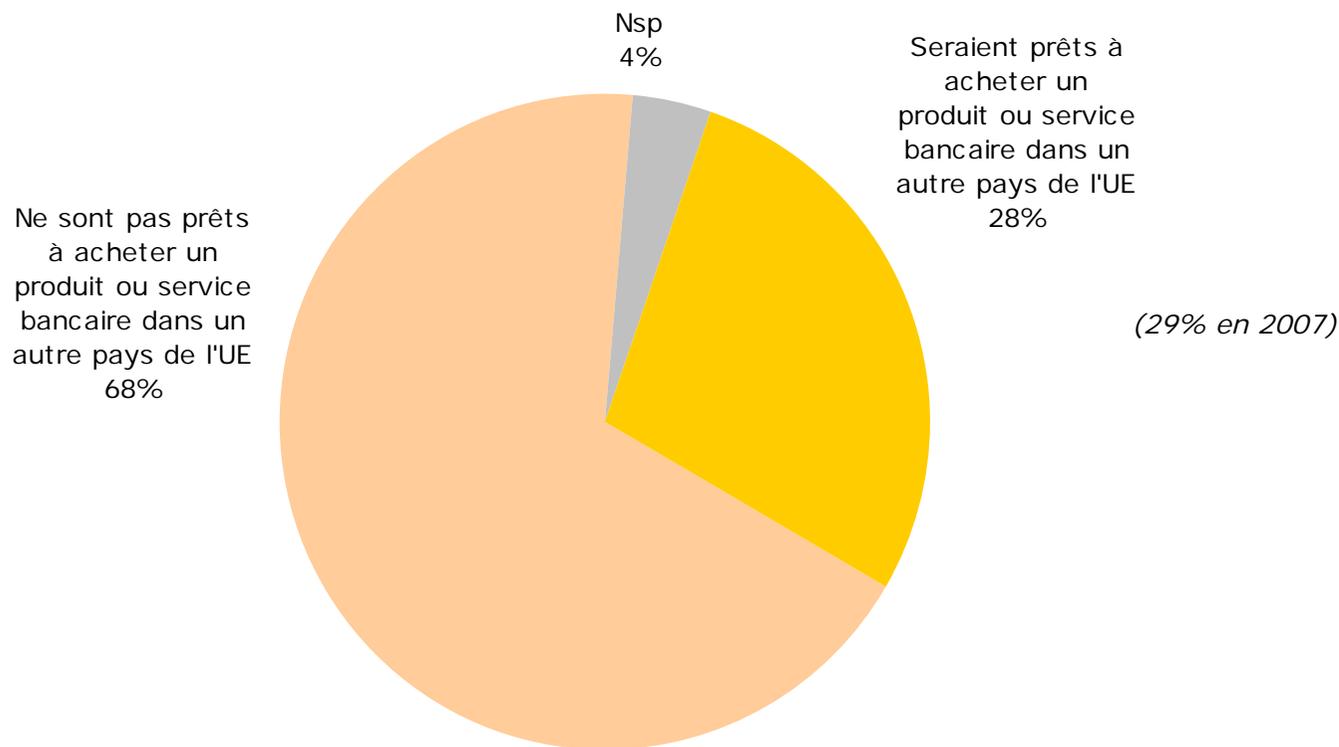
30 % des Français seraient prêts à ouvrir un compte dans un autre pays de l'UE

Question : Seriez-vous prêt à ouvrir un compte dans 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 (950=100%)

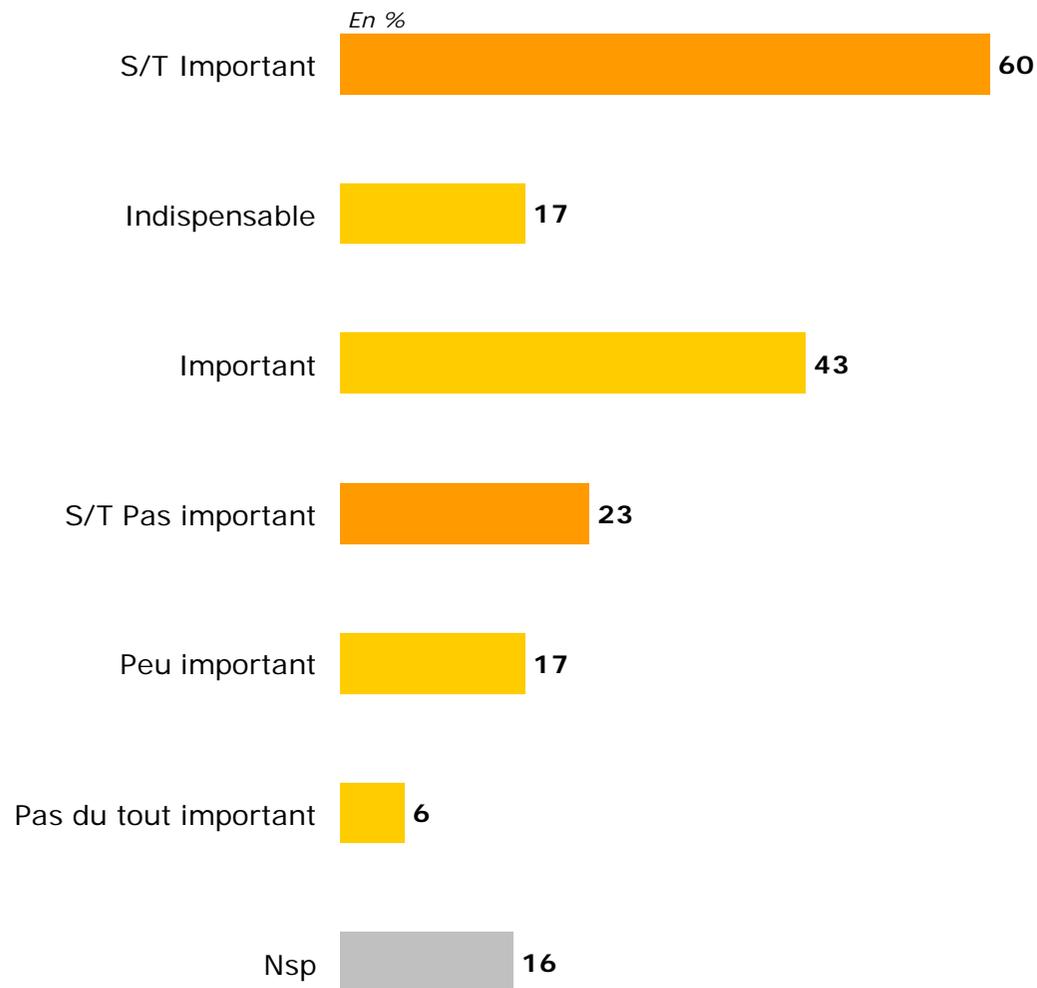
Question : Et seriez-vous prêt à acheter un produit ou un service bancaire à une banque qui n'est pas située en France, mais dans un autre pays européen ? *(Une seule réponse possible)*



Base : Individus âgés de 15 ans et plus (950=100%)

Pour 60 %, avoir les mêmes moyens de paiement dans tous les pays d'Europe est important.

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 :
(Montrer carte - Une seule réponse possible)



Base : Individus âgés de 15 ans et plus (950=100%)