



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

Observatoire de l'opinion FBF/IREQ 2006 sur l'image de la banque

20ème vague - octobre 2006

Introduction : les points marquants	3
1. Image de la banque et des banques	4
2. Information à la clientèle	8
3. Mobilité et concurrence	11
4. Pratique de la banque	14
5. Internet et sécurité	19
6. Relations banques - PME	25

***Note méthodologique** : la 20ème vague de l'enquête IREQ a été menée fin juin - début juillet 2006 auprès de 1 000 personnes représentatives de la population française âgée de 15 ans et plus.*

Les efforts des banques ont été appréciés des Français. 54 % des Français estiment que les banques se sont améliorées ces dernières années, c'est une progression de 14 points en un an. Ainsi en 2006, 81 % des Français ont une bonne image de leur banque.

Transparence et concurrence : une réalité. Pour 59 % des personnes interrogées, les banques ont fait des efforts en matière d'information sur les tarifs. De même, plus de la moitié trouvent qu'il est facile de comparer les produits d'une banque à l'autre. De fait, ils sont 76 % à estimer qu'il existe une vraie concurrence dans le secteur bancaire.

Banque en ligne : une confiance grandissante. 85 % des internautes qui utilisent les services bancaires en ligne ont été informés des précautions à prendre pour une meilleure sécurité sur Internet : les nombreuses campagnes collectives et individuelles sur la sécurité de la banque en ligne portent leurs fruits.

La population française a une bonne image des relations banques/PME. 67 % des Français estiment que les banques fournissent aux entreprises les moyens de se développer : + 7 points par rapport à 2005.

Comment les Français utilisent leur banque aujourd'hui ?

Les Français multiplient les canaux de contact avec leur banque :

- 60 % des Français qui ont accès à **internet** consultent le site de leur banque.
- Ils sont plus attentifs qu'auparavant à la **gestion de leur compte** : 44 % font un suivi au moins une fois par semaine, contre 36 % il y a cinq ans.
- 35 % se rendent souvent dans leur **agence bancaire** en 2006. Ils étaient 44 % en 1999.
- 6 % utilisent les services de leur banque sur leur téléphone mobile (**SMS** notamment).



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

1. image de la banque et des banques

1. Image de la banque et des banques

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

	94/98	1999	2000	2001	02/03	2004	2005	2006
TOTAL BONNE	87 %	82 %	84 %	83 %	82 %	80 %	77 %	81 %
• <i>très bonne</i>	18 %	24 %	21 %	23 %	19 %	16 %	16 %	14 %
• <i>plutôt bonne</i>	69 %	58 %	63 %	60 %	63 %	64 %	61 %	67 %
TOTAL MAUVAISE	13 %	18 %	16 %	17 %	18 %	20 %	23 %	19 %
• <i>plutôt mauvaise</i>	11 %	14 %	13 %	15 %	15 %	17 %	19 %	15 %
• <i>très mauvaise</i>	4 %	4 %	3 %	2 %	3 %	3 %	4 %	4 %

1. Image de la banque et des banques

Diriez-vous que vous êtes **satisfait de votre conseiller-clientèle**
(dans votre banque principale) ?

	2002	2003	2004	2005	2006
OUI	85 %	85 %	83 %	82 %	83 %
... <i>très satisfait</i>	33 %	36 %	31 %	29 %	29 %
... <i>plutôt satisfait</i>	52 %	49 %	52 %	53 %	54 %
NON	15 %	15 %	17 %	18 %	17 %
... <i>plutôt pas satisfait</i>	10 %	11 %	14 %	13 %	12 %
... <i>pas du tout satisfait</i>	5 %	4 %	3 %	5 %	5 %

1. Image de la banque et des banques

Avez-vous l'impression que, depuis quelques années, les banques se sont... améliorées ou... détériorées ?

	2003	2004	2005	2006
Améliorées...	49 %	47 %	40 %	54 %
... beaucoup améliorées	10 %	9 %	7 %	8 %
... plutôt améliorées	39 %	38 %	33 %	46 %
Ni améliorées, ni détériorées	37 %	39 %	43 %	34 %
Détériorées	14 %	14 %	17 %	12 %
... un peu détériorées	9 %	10 %	12 %	7 %
... beaucoup détériorées	5 %	4 %	5 %	5 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

2. Information à la clientèle

Avez-vous le sentiment que les banques ont fait récemment des efforts en matière d'information de leurs clients sur le tarif des opérations courantes ?

	2003	2004	2005	2006
OUI	56 %	57 %	54 %	59 %
<i>... tout à fait</i>	<i>12 %</i>	<i>13 %</i>	<i>8 %</i>	<i>13 %</i>
<i>... plutôt</i>	<i>44 %</i>	<i>44 %</i>	<i>46 %</i>	<i>46 %</i>
NON	43 %	43 %	46 %	41 %
<i>... plutôt pas</i>	<i>28 %</i>	<i>26 %</i>	<i>31 %</i>	<i>26 %</i>
<i>... pas du tout</i>	<i>15 %</i>	<i>17 %</i>	<i>15 %</i>	<i>15 %</i>

Est-il à votre avis... facile de se procurer le tarif d'une opération lorsqu'on a besoin de le connaître ?

	2005	2006
OUI	66 %	68 %
... très facile	15 %	19 %
... plutôt facile	51 %	49 %
NON	34 %	32 %
... plutôt pas facile	25 %	22 %
... pas facile du tout	9 %	10 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

3. Mobilité et concurrence

Avez-vous changé de banque (pas d'agence) ?

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
OUI	24 %	24 %	26 %	22 %	26 %	26 %	32 %
<i>... au cours des 12 derniers mois</i>	5 %	5 %	5 %	4 %	4 %	5 %	4 %
<i>... depuis la possession d'un compte bancaire</i>	19 %	19 %	21 %	18 %	22 %	21 %	28 %
NON	76 %	76 %	74 %	78 %	74 %	74 %	68 %

La banque vous semble-t-elle être un secteur dans lequel s'exerce une véritable concurrence ?

	2005	2006
OUI	74 %	76 %
NON	26 %	24 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

4. Pratique de la banque

Pour un achat de 25 €, utilisez-vous de préférence...

	(1999)	2006
- <i>Plutôt des espèces</i>	43 %	37 %
- <i>Plutôt un chèque</i>	23 %	10 %
- <i>Plutôt la carte bancaire</i>	34 %	53 %

Vous rendez-vous dans votre agence ?

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
TOTAL SOUVENT	44 %	39 %	44 %	41 %	37 %	36 %	36 %	35 %
<i>... très souvent</i>	9 %	5 %	8 %	6 %	6 %	5 %	5 %	4 %
<i>... plutôt souvent</i>	35 %	34 %	36 %	35 %	31 %	31 %	31 %	31 %
TOTAL RAREMENT	56 %	61 %	56 %	59 %	63 %	64 %	64 %	65 %
<i>... plutôt rarement</i>	41 %	45 %	41 %	42 %	46 %	44 %	45 %	49 %
<i>... très rarement</i>	15 %	16 %	15 %	17 %	17 %	20 %	19 %	16 %

Suivez-vous la gestion de votre compte...?

	2001	2006
- Tous les jours ou presque	7 %	9 %
- 1 fois par semaine environ	29 %	35 %
- 1 fois tous les 15 jours environ	27 %	26 %
- 1 fois par mois environ	29 %	22 %
- Moins d'une fois par mois	8 %	7 %
- <i>Ne savent pas</i>	0 %	2 %

17 % des Français utilisent les services de la **plate-forme téléphonique** de leur banque : - 1 point en un an

6 % des Français utilisent les services d'alerte de leur banque par **téléphone mobile, via SMS**



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

5. Internet et sécurité

A ceux qui ont accès à Internet

Consultez-vous le site Internet de votre banque, et à quelle fréquence ? (depuis votre domicile et/ou lieu de travail ?)

	2004	2005	2006
OUI	46 %	51 %	60 %
<i>... plutôt une fois par jour</i>	<i>8 %</i>	<i>9 %</i>	<i>12 %</i>
<i>... plutôt une fois par semaine</i>	<i>23 %</i>	<i>23 %</i>	<i>27 %</i>
<i>... plutôt une fois par mois</i>	<i>15 %</i>	<i>19 %</i>	<i>21 %</i>
NON ... jamais	54 %	49 %	40 %

Pensez-vous que la connexion internet à un service de banque en ligne est... sécurisée ?

	2004	2005	2006
OUI	37 %	49 %	58 %
<i>... tout à fait sécurisée</i>	<i>7 %</i>	<i>7 %</i>	<i>15 %</i>
<i>... plutôt sécurisée</i>	<i>30 %</i>	<i>42 %</i>	<i>43 %</i>
NON	62 %	50 %	41 %
<i>... plutôt pas sécurisée</i>	<i>34 %</i>	<i>30 %</i>	<i>29 %</i>
<i>... pas du tout sécurisée</i>	<i>28 %</i>	<i>20 %</i>	<i>12 %</i>
NSP	1 %	1 %	1 %

Je vais vous citer des raisons qui peuvent conduire à ne pas effectuer d'opérations bancaires par Internet. Pour chacune, vous me direz si elle pourrait vous conduire à ne pas effectuer d'opérations bancaires par Internet...

	2004	2005	2006
• Le fait de préférer un contact humain	78 %	72 %	65 %
• Le risque de se tromper	65 %	62 %	61 %
• L'absence de trace papier	-	-	61 %
• Le manque de confiance dans la confidentialité des informations transitant par Internet	77 %	71 %	60 %
• Le manque de confiance vis-à-vis de la sécurisation des opérations	76 %	70 %	60 %
• Le fait que ça coûte cher	55 %	48 %	40 %

A ceux qui consultent le site Internet de leur banque : Avez-vous été informé des précautions à prendre pour une meilleure sécurité sur Internet ...

% « OUI »

	2005	2006
<i>... par votre banque</i>	39 %	58 %
<i>...par les médias</i>	45 %	46 %
<i>...par vos proches</i>	44 %	42 %
<i>...par l'opération « l'Internet + sûr, on se mobilise »</i>	10 %	14 %
<hr/>		
<i>...par au moins 1 de ces 4 moyens</i>	72 %	85 %
<i>...par aucun de ces 4 moyens</i>	28 %	15 %

Seriez-vous prêt à renforcer la sécurité de vos achats et de vos opérations bancaires sur Internet grâce aux mesures suivantes ...

<i>% « OUI »</i>	2004	2005	2006
<i>...utiliser un 2^{ème} code confidentiel pour effectuer certaines opérations (virements...)</i>	37 %	38 %	45 %
<i>...adopter des mesures plus contraignantes (mot de passe supplémentaires)</i>	36 %	43 %	44 %
<i>...vous mettre régulièrement à niveau sur le plan de la sécurité (mise à jour de l'antivirus, d'un firewall...)</i>	36 %	40 %	41 %
<i>...vous équiper d'un dispositif supplémentaire de sécurisation</i>	31 %	39 %	35 %
<i>...utiliser un nouveau code à chaque opération (code qui vous serait fourni automatiquement)</i>	29 %	30 %	29 %
<i>...au moins 1 à 5 mesures de sécurité suivantes</i>	58 %	54 %	57 %
<i>...aucune des mesures de sécurité précédentes</i>	42 %	46 %	43 % ⁼



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

6. Relations banques / PME

- 67 % des Français estiment que les banques fournissent aux entreprises les **moyens de se développer** (+ 7 points en un an).
- Ils sont 65 % à estimer que les banques aident les **créateurs d'entreprise** (+ 8 points).
- 48 % estiment que les banques soutiennent les **entreprises en difficulté** (+ 9 points).