



Services

Observatoire 2010 de l'opinion sur l'image des banques

- Juillet 2010 -





Services

Méthodologie



☺ 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 1 028 Français âgés de 15 ans et plus** (*après redressement et doublement des ruraux*).

☺ Dates de terrain :

- Les interviews ont été réalisées du **20 au 28 mai 2010**.

Pour rappel, la vague de 2009 avait été réalisée du 14 au 18 mai 2009, la vague de 2007 avait été réalisée du 19 au 24 juin 2008, et celle de 2006 du 21 au 26 juin 2007 (avant la "révélation" de la crise des subprimes aux Etats-Unis).



Services

SOMMAIRE



1. Image des banques & du conseiller clientèle
2. Impact de la conjoncture économique
3. Information bancaire
4. Focus sur le crédit
5. Mobilité bancaire
6. Internet
7. Les pratiques bancaires des Français



Principaux points marquants



Services

L'image des banques, comme celle de nombreux secteurs d'activité, a souffert de la crise économique et financière en 2010. 52 % des Français ont une bonne image des banques (contre 56 % en 2009)..

La relation banque - client reste solide. 74 % des clients ont une bonne image de leur banque (+ 4 points) et 71% se disent satisfaits de leur conseiller clientèle (+ 4 points par rapport à 2010).

Transparence. 57 % des Français trouvent facilement les tarifs quand ils en ont besoin et 63 % déclarent avoir une idée précise de ce que leur coûte leur banque annuellement (notamment grâce à l'envoi du récapitulatif annuel de frais).

Une grande majorité de Français ont accès au crédit. Sur les 15 % de Français déclarant avoir fait une demande de crédit (immobilier ou à la consommation) au cours des 12 derniers, 88 % ont obtenu le crédit immobilier qu'ils avaient demandé (70 % pour un crédit à la consommation).

La confiance sur Internet se poursuit. 75 % des Internautes consultent les sites bancaires. Ils sont même 19 % à le consulter une fois par jour : + 3 points. 71 % estiment que la connexion aux services bancaires en ligne est sécurisée. Internet est avant tout utilisé pour consulter son compte bancaire (62%) et effectuer des virements (49%).

Pratique bancaire. 45 % des Français se rendent au moins une fois par mois dans leur agence. 24 % sont multi-bancarisés. Le moyen de paiement privilégié pour un montant de 25 € reste la carte pour 52 % des personnes interrogées.



Services



1.

Image des banques & du conseiller de clientèle



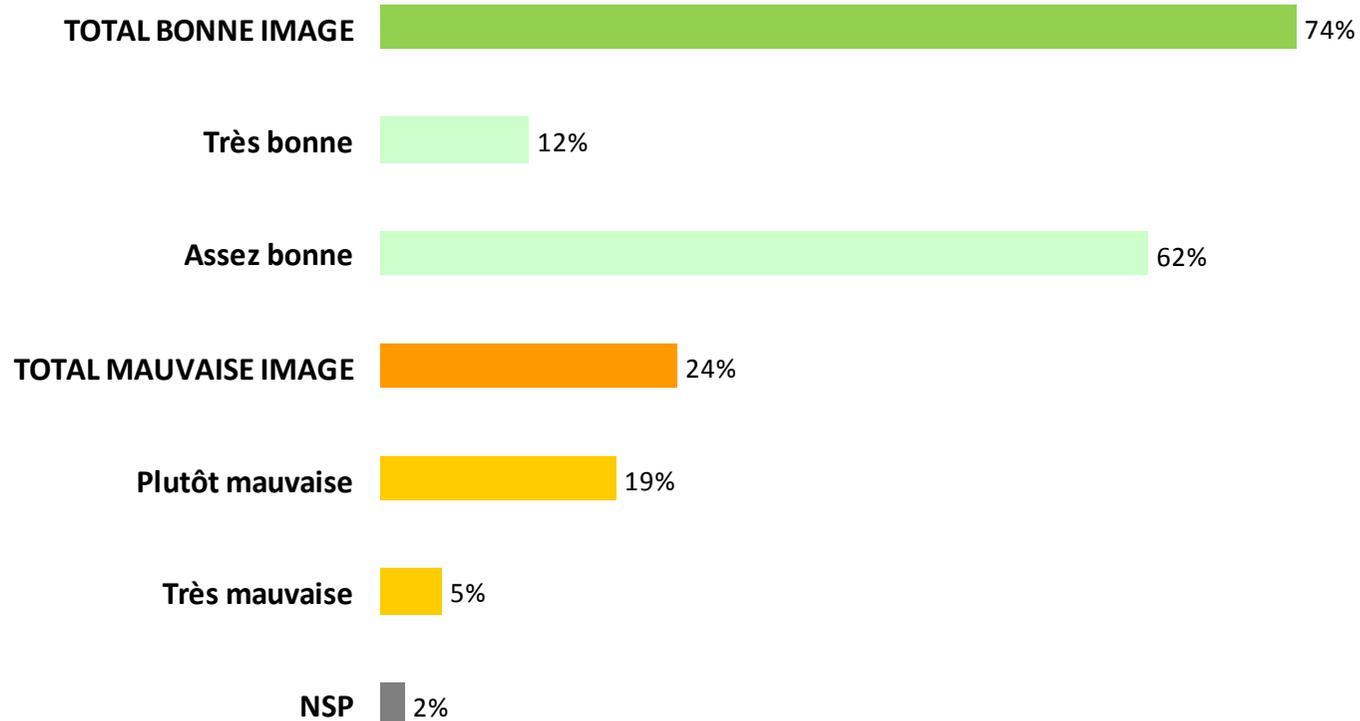
Services

Les Français ont très majoritairement une bonne image de leur banque



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

Base 2009 : ensemble - 100% = 1067





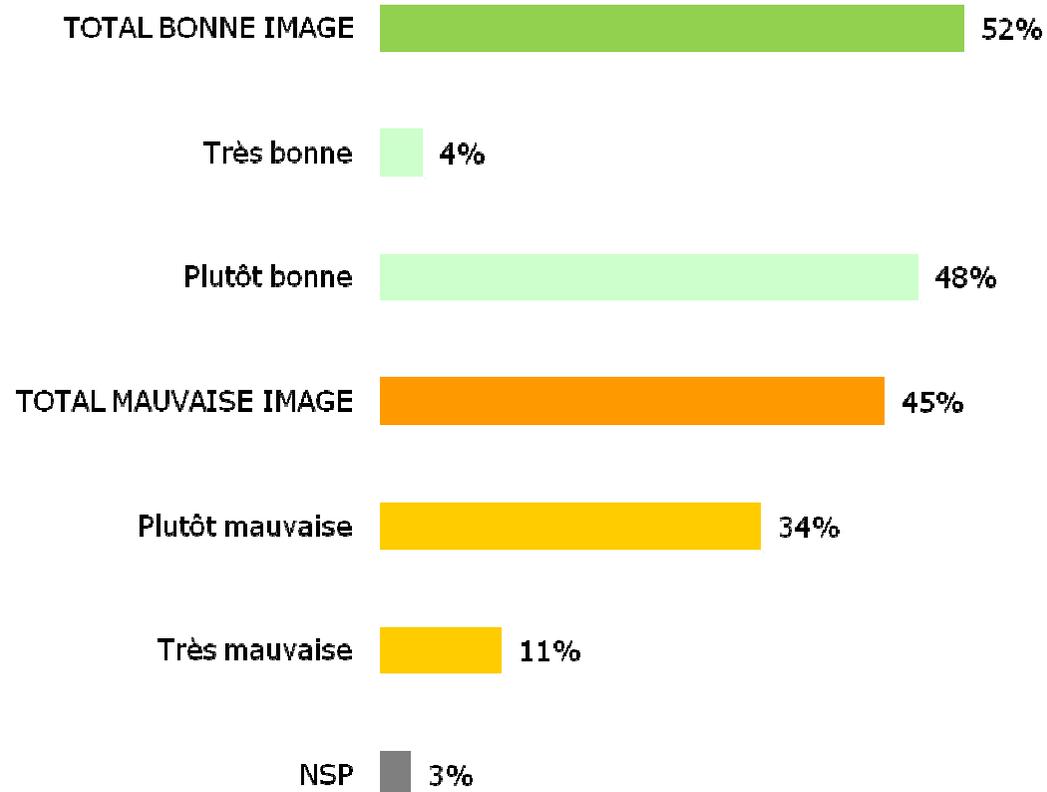
Services

52 % des Français ont une bonne image « des banques »



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

Base : ensemble - 100% = 1028



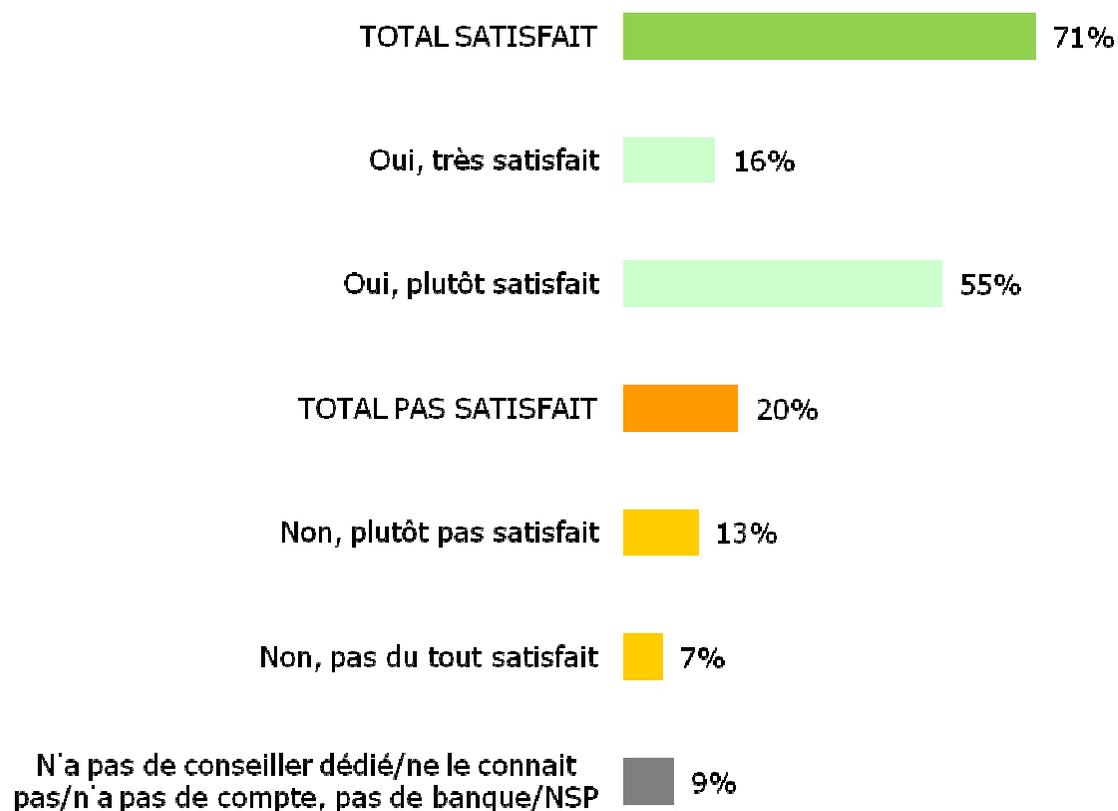


Services

71 % des Français satisfaits de leur conseiller clientèle



Q4. Diriez-vous que vous êtes satisfait de votre conseiller clientèle dans votre banque principale ?
Base : ensemble - 100% = 1028





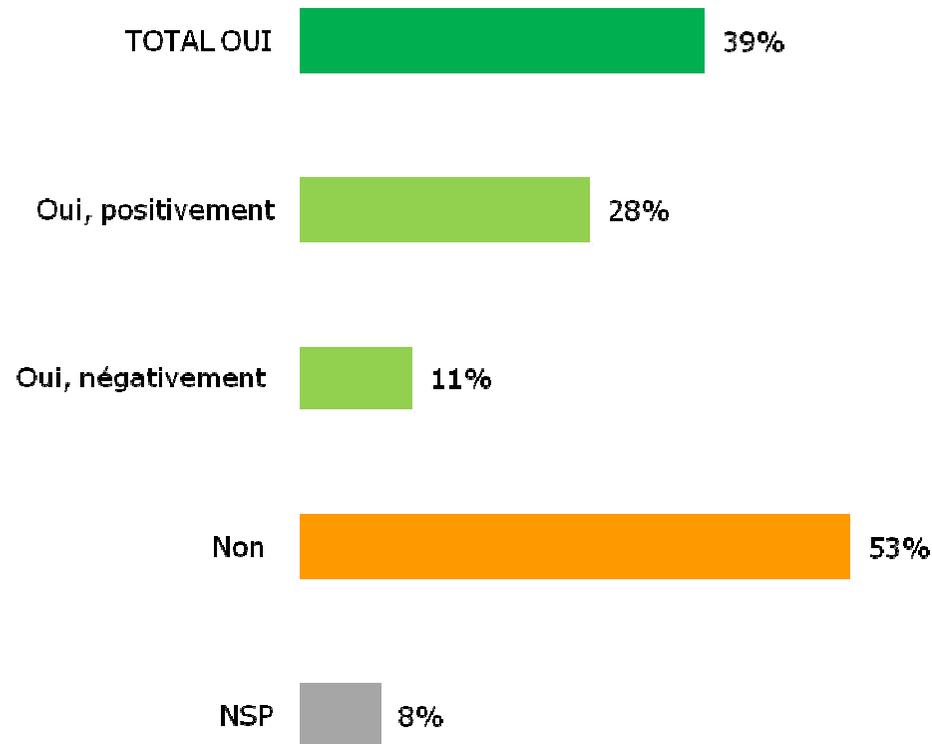
Services

Pour 1/3 des Français, les relations avec leur conseiller se sont améliorées au cours des 12 derniers mois



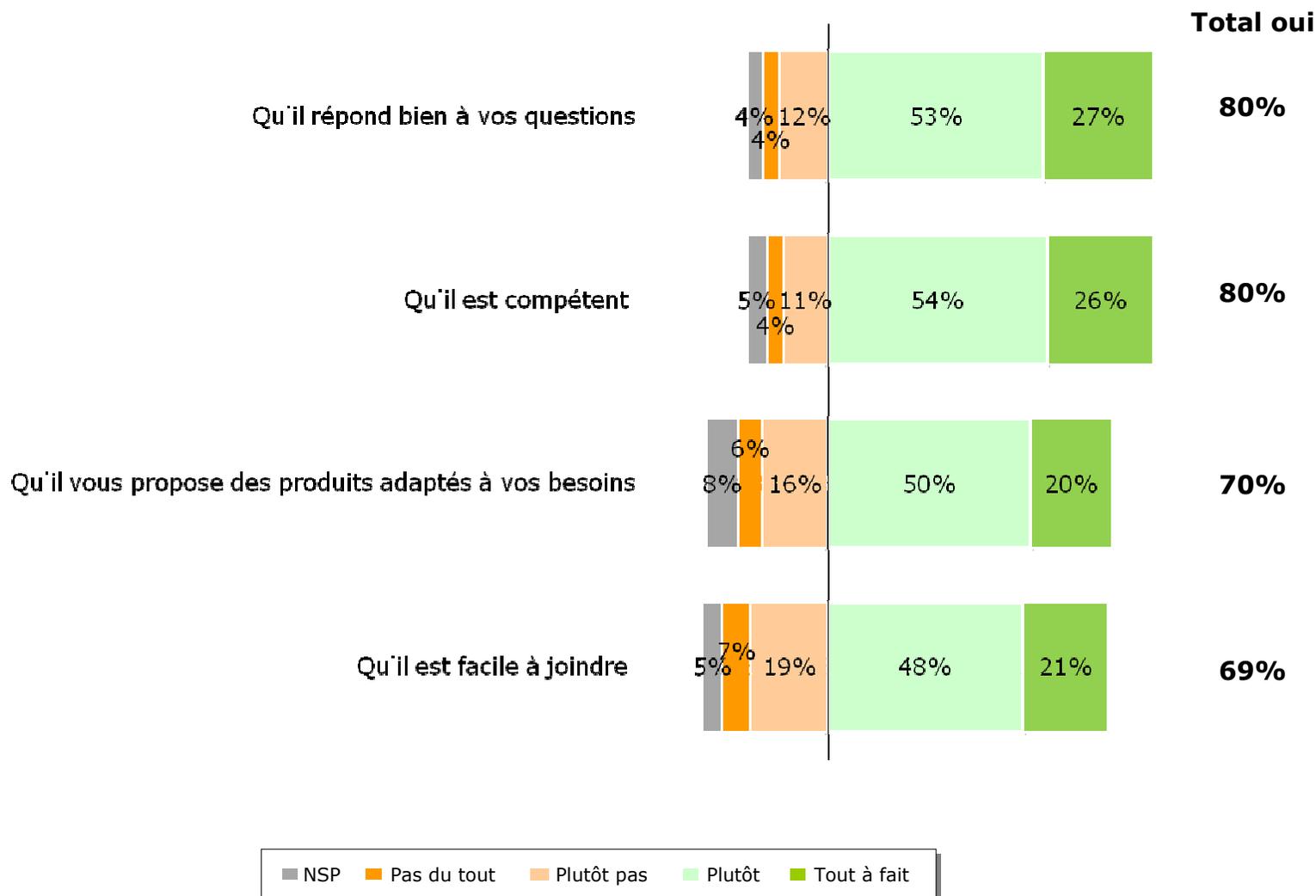
Q61. Diriez-vous que les relations que vous avez avec votre conseiller, ou plus généralement avec votre agence, ont évolué au cours des 12 derniers mois ?

Base : ensemble - 100% = 1028



Une bonne perception des relations avec son conseiller

Q44. A propos de la relation avec votre conseiller, c'est-à-dire la personne de votre agence qui gère vos comptes, diriez-vous... ?
 Base : ont un compte bancaire- 100% = 1010





Services



2.

Impact de la conjoncture économique



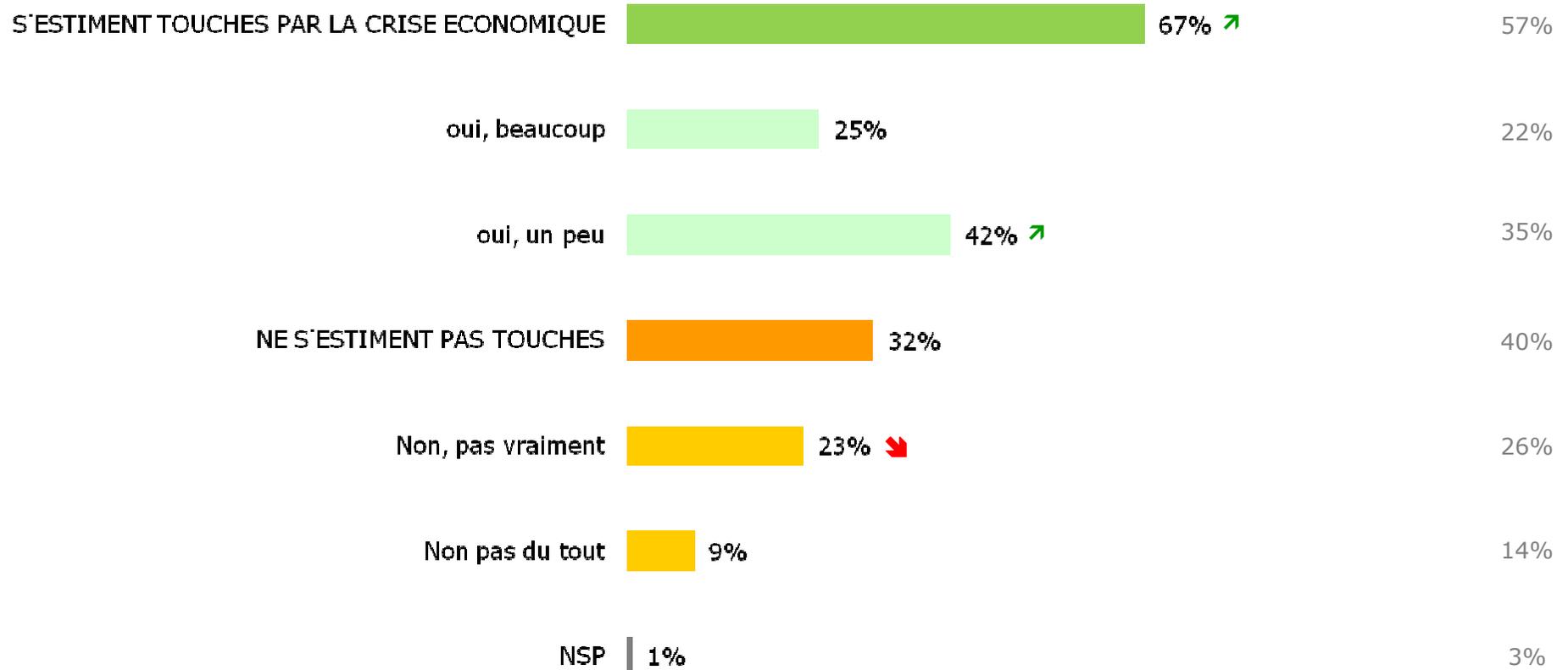
Services

Plus de 6 Français sur 10 s'estiment directement touchés par la crise économique actuelle



Q49. Vous estimez vous directement touché par la crise économique actuelle ?
Base : ensemble - 100% = 1028

Rappel scores
juin 2009
(n=1067)





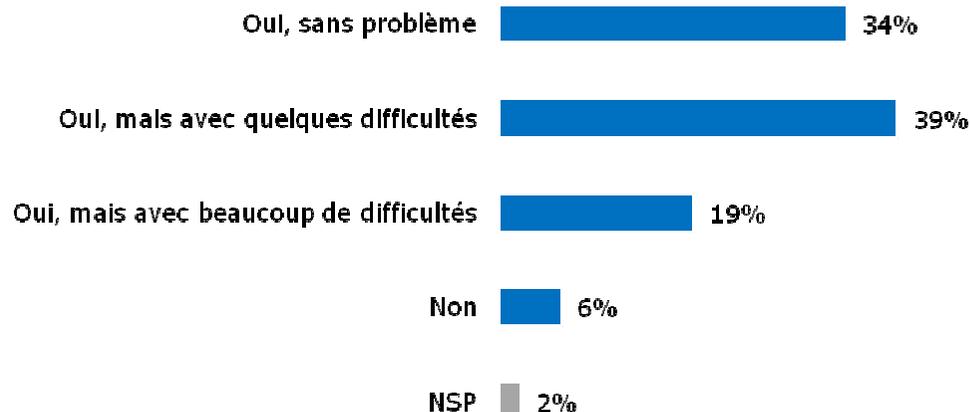
Services

64 % estiment avoir des difficultés pour faire face aux besoins de la vie quotidienne



Q74. Une fois que vous avez tout payé (loyer, eau, électricité, impôts, remboursement de crédit et charges diverses...), diriez-vous que vous avez les moyens de faire face aux besoins de la vie quotidienne de votre foyer, c'est-à-dire manger, se vêtir, se soigner ?

Base : ensemble - 100% = 1028



	Juillet 2007	Juin 2008	Décembre 2008	Mai 2009	Jun 2010
<i>Bases : ensemble - 100% =</i>	1052	950	1005	1067	1028
Oui, sans problème.....	31	34	32	31	34
Oui, mais avec quelques difficultés.....	40	39	40	37	39
Oui, mais avec beaucoup de difficultés.....	15	15	20	20	19
Non.....	7	7	7	7	6
NSP.....	7	5	-	6	2

Scores de Décembre 2008 issus de l'enquête Ifop pour la FBF sur les frais bancaires.

Aucun écart significatif par rapport au point précédent, au seuil de confiance de 95%



Services

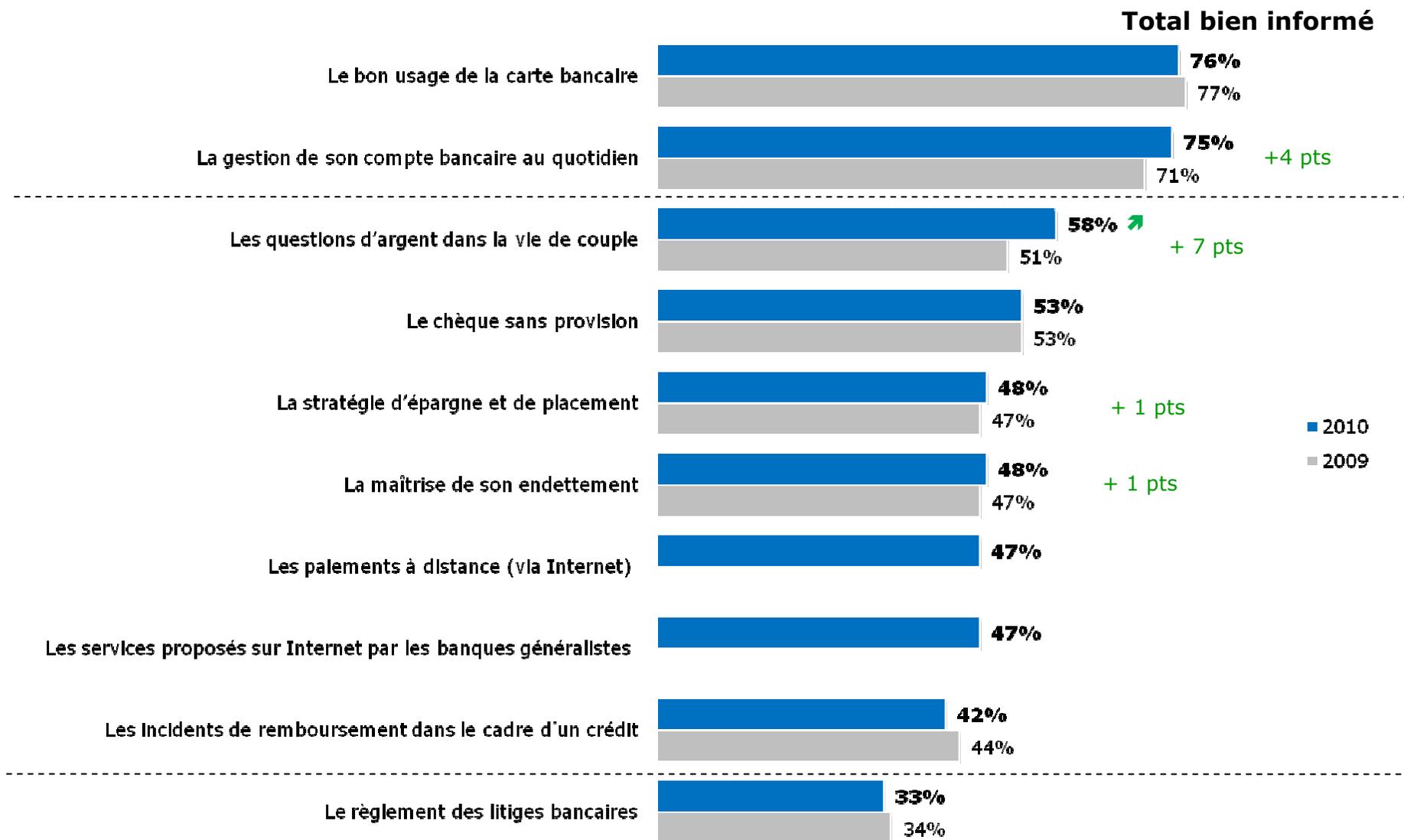


3.

Information bancaire

Les Français sont de plus en plus nombreux à estimer être bien informés sur les questions bancaires

Q14. Et d'une manière générale, vous estimez-vous très bien, assez bien, assez mal ou très mal informé sur les sujets suivants ?
Base ensemble = 100%



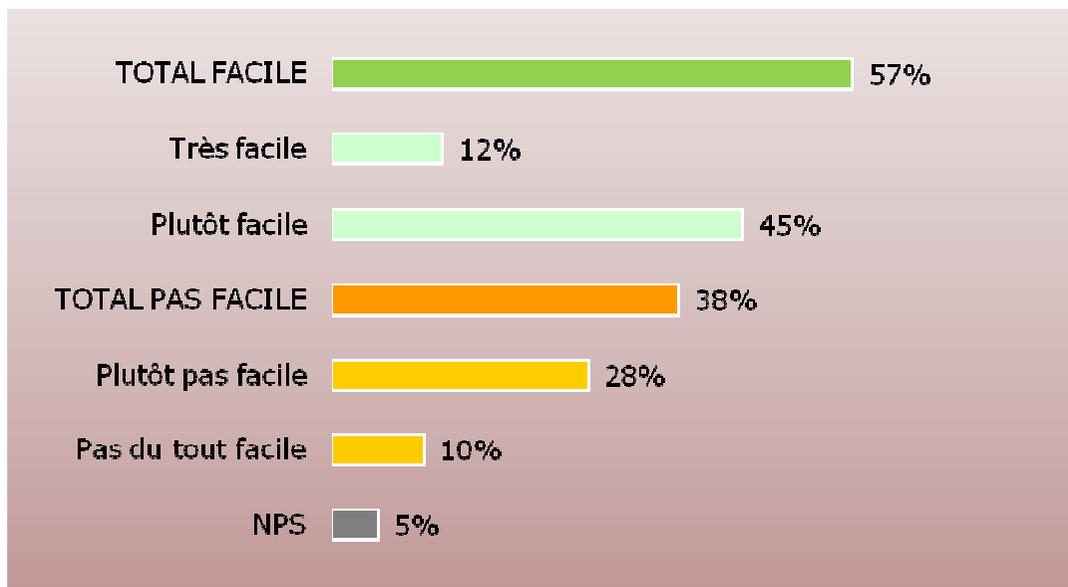


Services

Pour 57 % des Français, il est facile de se procurer le tarif d'une opération



Q11. Selon vous, se procurer le tarif d'une opération lorsqu'on a besoin de le connaître, c'est...?
Base : ensemble - 100% = 1028



	Juillet 2007	Juin 2008	Décembre 2008 (*)	Mai 2009	Jun 2010
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	958	1067	1028
TOTAL FACILE.....	57	58	56	57	57
Très facile.....	9	14	11	11	12
Plutôt facile.....	48	44	45	46	45
TOTAL PAS FACILE.....	39	34	44	35	38
Plutôt pas facile.....	31	26	30	27	28
Pas facile du tout.....	8	8	13	8	10
NSP.....	5	8	-	8	5

(*) Scores issus de l'enquête Ifop pour la FBF sur les frais bancaires.

Plus de 6 Français sur 10 ont une idée précise du montant annuel de leurs frais bancaires

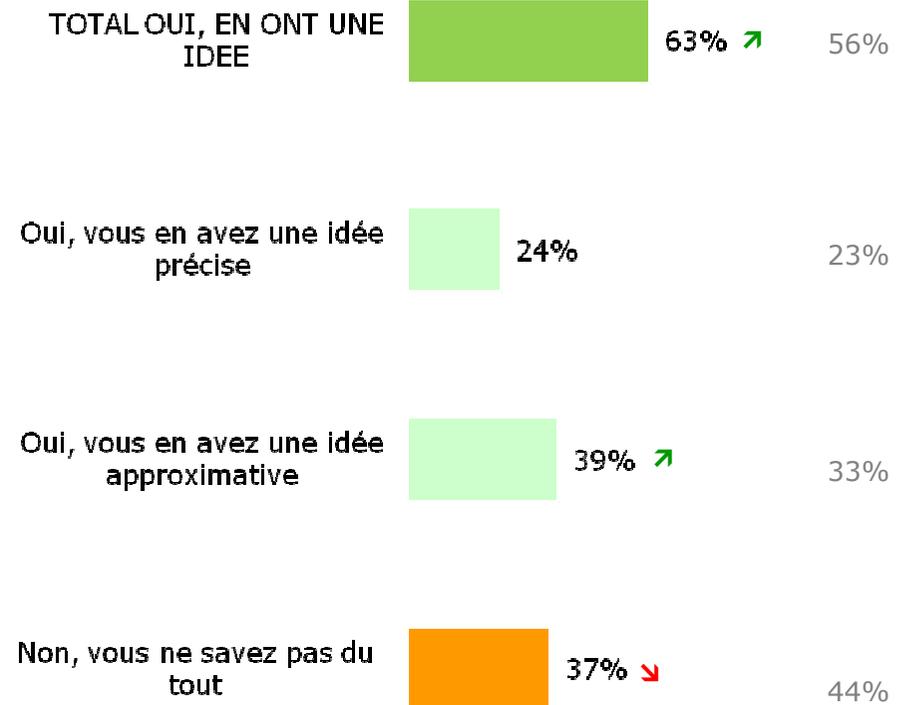
Q12. Vous souvenez-vous avoir reçu en début d'année un récapitulatif de vos frais bancaires annuels concernant l'année 2009 ? Pour information, ce récapitulatif a pu être joint à d'autres courriers de votre banque ou adressé par internet. Attention, nous ne parlons pas de vos relevés mensuels mais bien d'un relevé de frais annuels.
Base : ensemble - 100% = 1028

Q13. 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 - 100% = 1028

Se souviennent avoir reçu un récapitulatif : 59% ↗

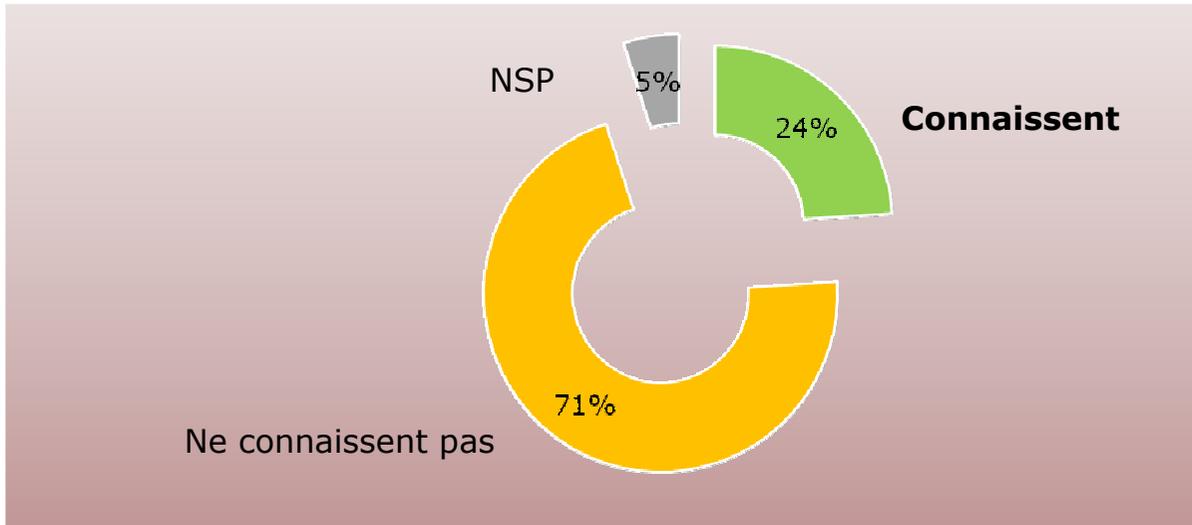
(54%) en 2009

Rappel scores
Mai 2009
(n=1067)



24 % des Français savent qu'il existe un dispositif d'accès à l'assurance de crédit des personnes malades

Q25. Savez-vous qu'il existe un dispositif qui aide les personnes qui sont gravement malades ou qui l'ont été, à accéder à l'assurance qui est nécessaire pour obtenir un crédit immobilier ?
 Base : ensemble - 100% = 1028



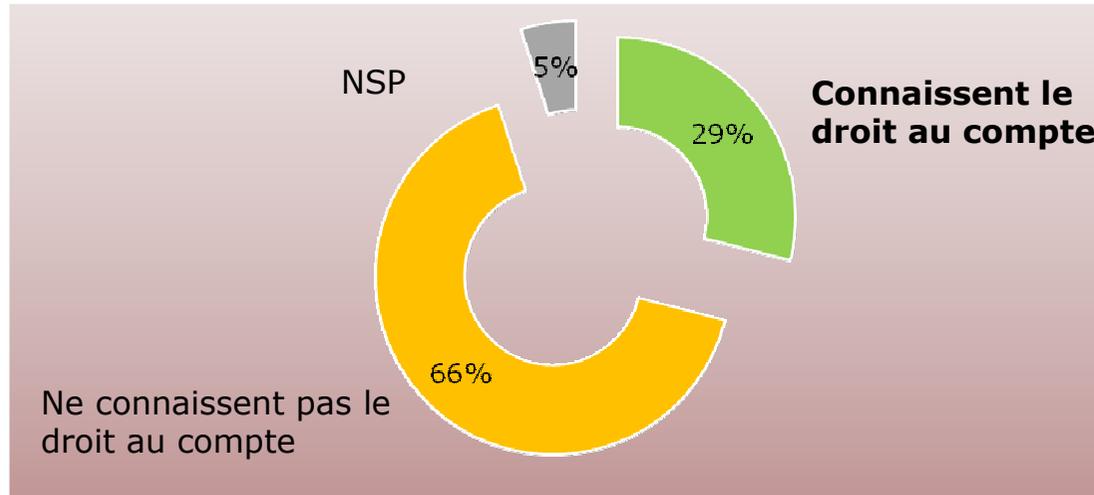
	%			
	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009	Juin 2010
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	1067	1028
Connaissent.....	33	27	27	24
Ne connaissent pas.....	62	67	66	71
NSP.....	5	6	7	5

Aucun écart significatif par rapport au point précédent, au seuil de confiance de 95%

Plus d'un quart des Français connaissent le droit au compte

Q17. Parlons maintenant du droit au compte, dont le principe est le suivant : si vous ne possédez pas ou plus de compte en banque et que l'on vous refuse l'ouverture d'un compte, vous pouvez alors bénéficier de ce que l'on appelle le droit au compte, c'est-à-dire que la Banque de France désigne un établissement bancaire qui aura alors l'obligation de vous ouvrir un compte. Connaissez-vous ce principe ?

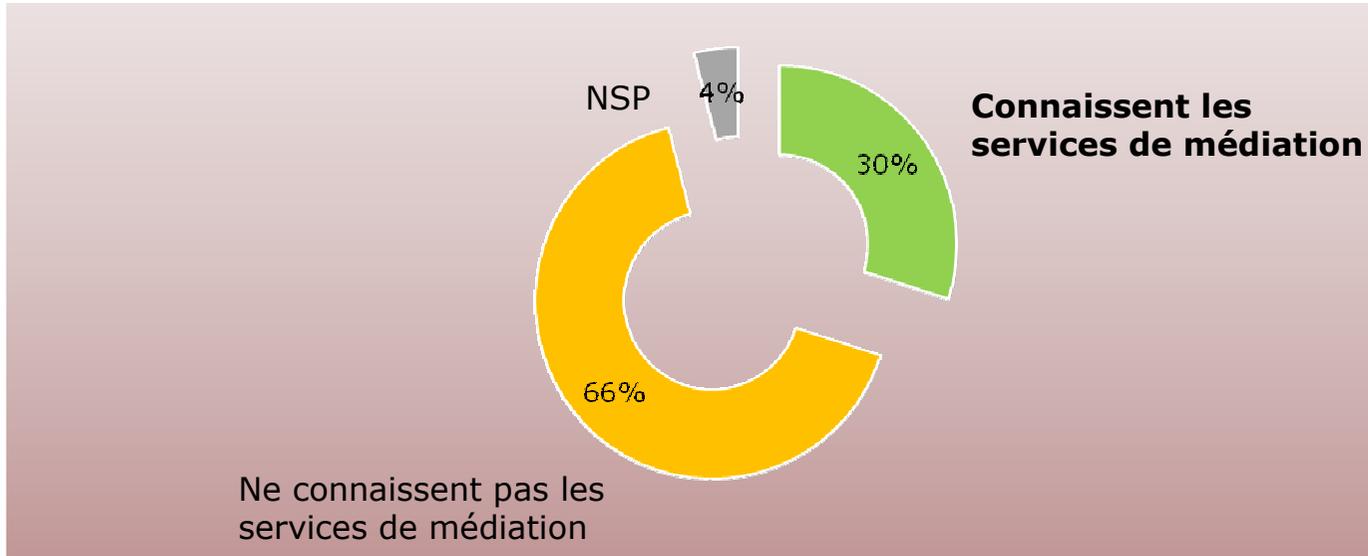
Base : ensemble - 100% = 1028



	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009	Jun 2010
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	1067	1028
Connaissent le droit au compte.....	30	25	26	29 ↗
Ne connaissent pas le droit au compte.....	68	72	66	66
NSP.....	3	3	8	5

Services

Q18. Savez-vous que les banques ont mis en place des services de médiation pour proposer des solutions en cas de litige avec sa banque ?
 Base : ensemble - 100% = 1028



	%			
	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009	Juin 2010
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	1067	1028
Connaissent les services de médiation.....	25	25	29	30 ↗
Ne connaissent pas les services de médiation.....		71	65	66
NSP.....		4	6	4



Services



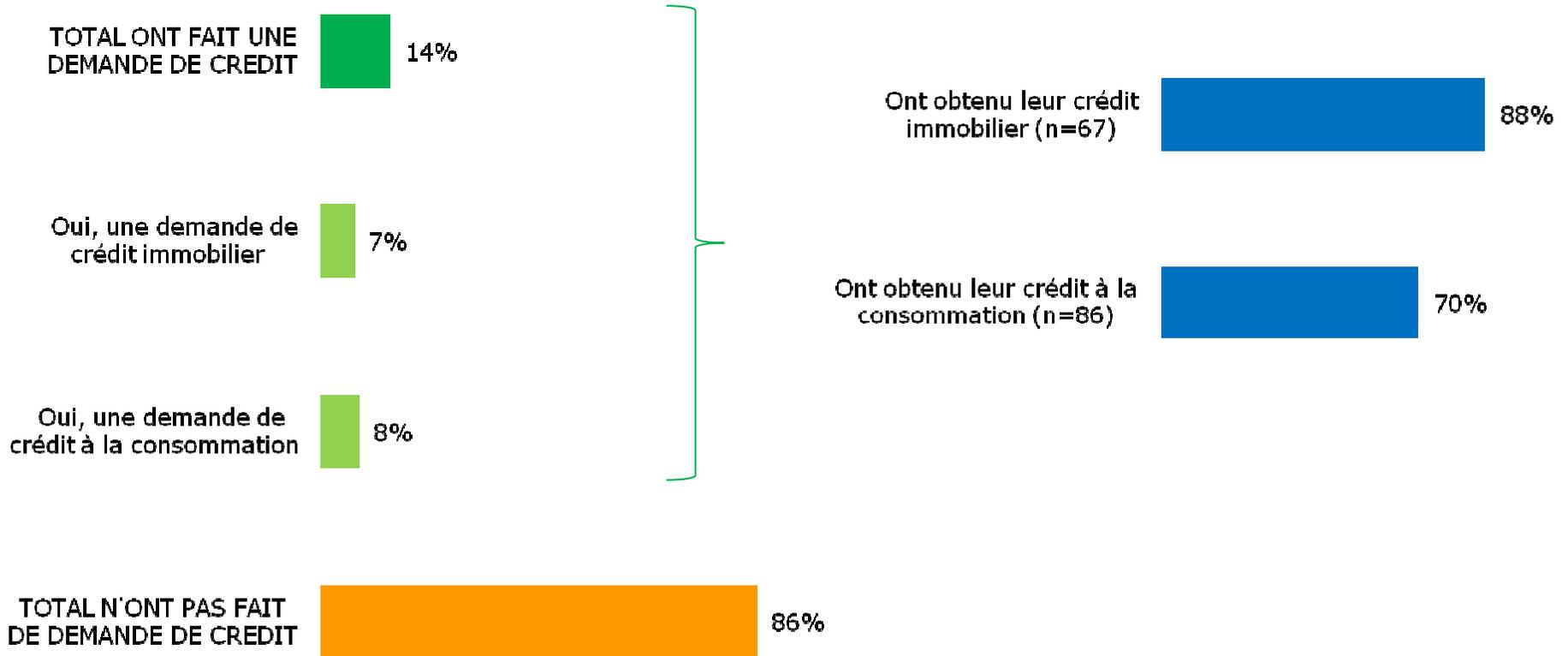
4.

Focus sur le crédit

Une large majorité de Français ont obtenu le crédit qu'ils avaient demandé au cours des 12 derniers mois

Q41b. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous fait une demande de crédit à la consommation ou immobilier ?
Base : ensemble - 100% = 1028

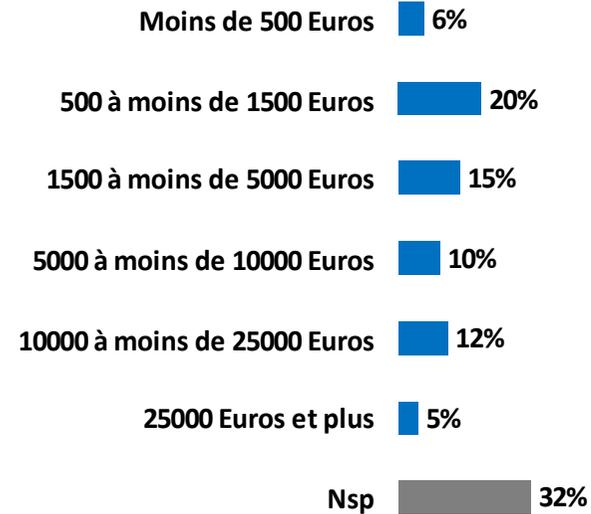
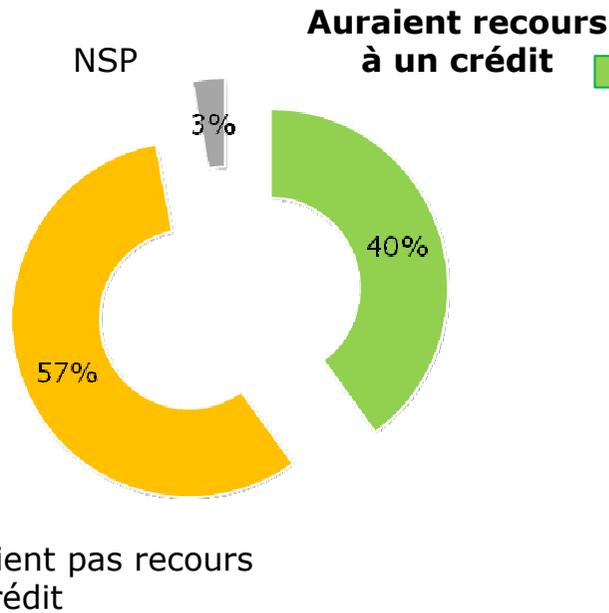
Q41c. L'avez-vous obtenu ?
Base : ont fait une demande de crédit - 100% =



La part des Français prêts à recourir au crédit pour un achat de la vie courante est en légère hausse

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 ? Base : ensemble - 100% = 1067

Question. De façon générale, à partir de quel montant minimum d'achat pourriez-vous envisager de recourir à un crédit ? Base : **Auraient recours à un crédit** - 100% = 405



	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009	Juin 2010
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	1067	1028
Auraient recours au crédit.....	53	41	38	40
N'aurait pas recours au crédit.....	43	54	57	57
NSP.....	4	4	5	3

Aucun écart significatif par rapport au point précédent, au seuil de confiance de 95%

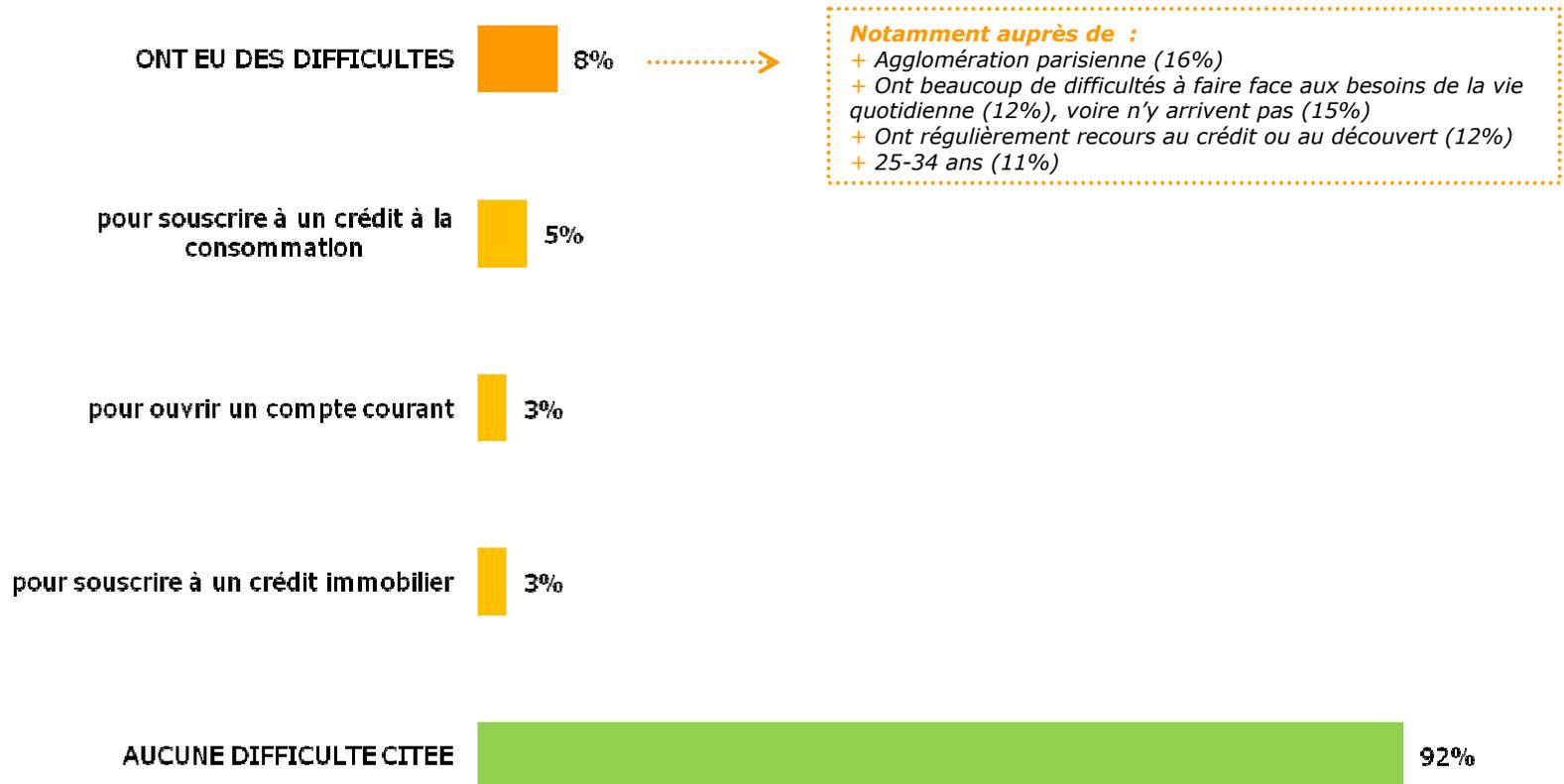


Services

Une grande majorité de Français qui ne rencontre aucune difficulté à accéder aux services bancaires



Q76. Avez-vous récemment rencontré des difficultés pour... ?
Base : ensemble - 100% = 1028





Services

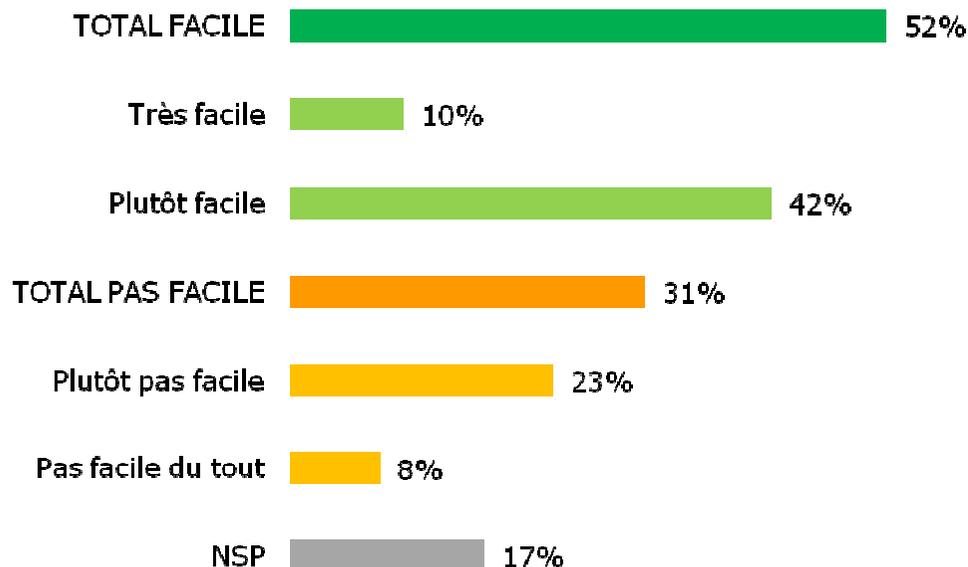


5.

Mobilité bancaire

Une majorité de Français estime qu'il est facile de changer de banque

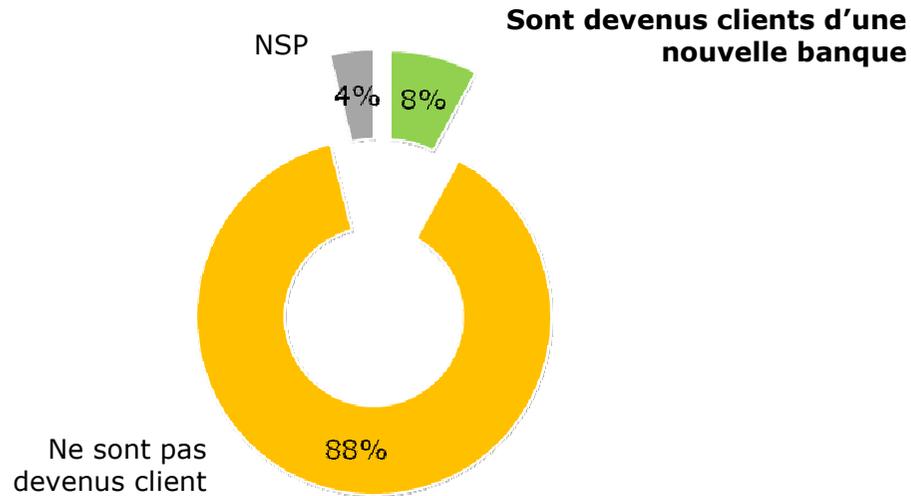
Q46. Selon vous, actuellement, est-il très, plutôt, plutôt pas ou pas facile du tout de changer de banque ?
 Base : ensemble - 100% = 1028



	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009	Jun 2010
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	1067	1028
TOTAL FACILE	61	63	44	52
Très facile.....	12	18	10	10
Plutôt facile.....	48	45	34	42
TOTAL PAS FACILE	24	18	33	31
Plutôt pas facile.....	19	15	24	23
Pas facile du tout.....	4	3	9	8
NSP	16	19	23	17

8 % des Français ont ouvert un compte courant dans une nouvelle banque au cours des 12 derniers mois

Q40. Parmi les comptes courants que vous possédez, y en a-t-il un que vous avez ouvert dans une nouvelle banque au cours des 12 derniers mois ?
 Base : ensemble - 100% = 1028



	Jun 2008	Mai 2009	Jun 2010
<i>Bases : ensemble - 100% =</i>	950	1067	1028
Sont devenus client d'une nouvelle banque au cours des 12 derniers mois..	9	7	8
Ne sont pas devenus client.....	91	90	88
NSP.....		3	4

%

Aucun écart significatif par rapport au point précédent, au seuil de confiance de 95%



Services

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



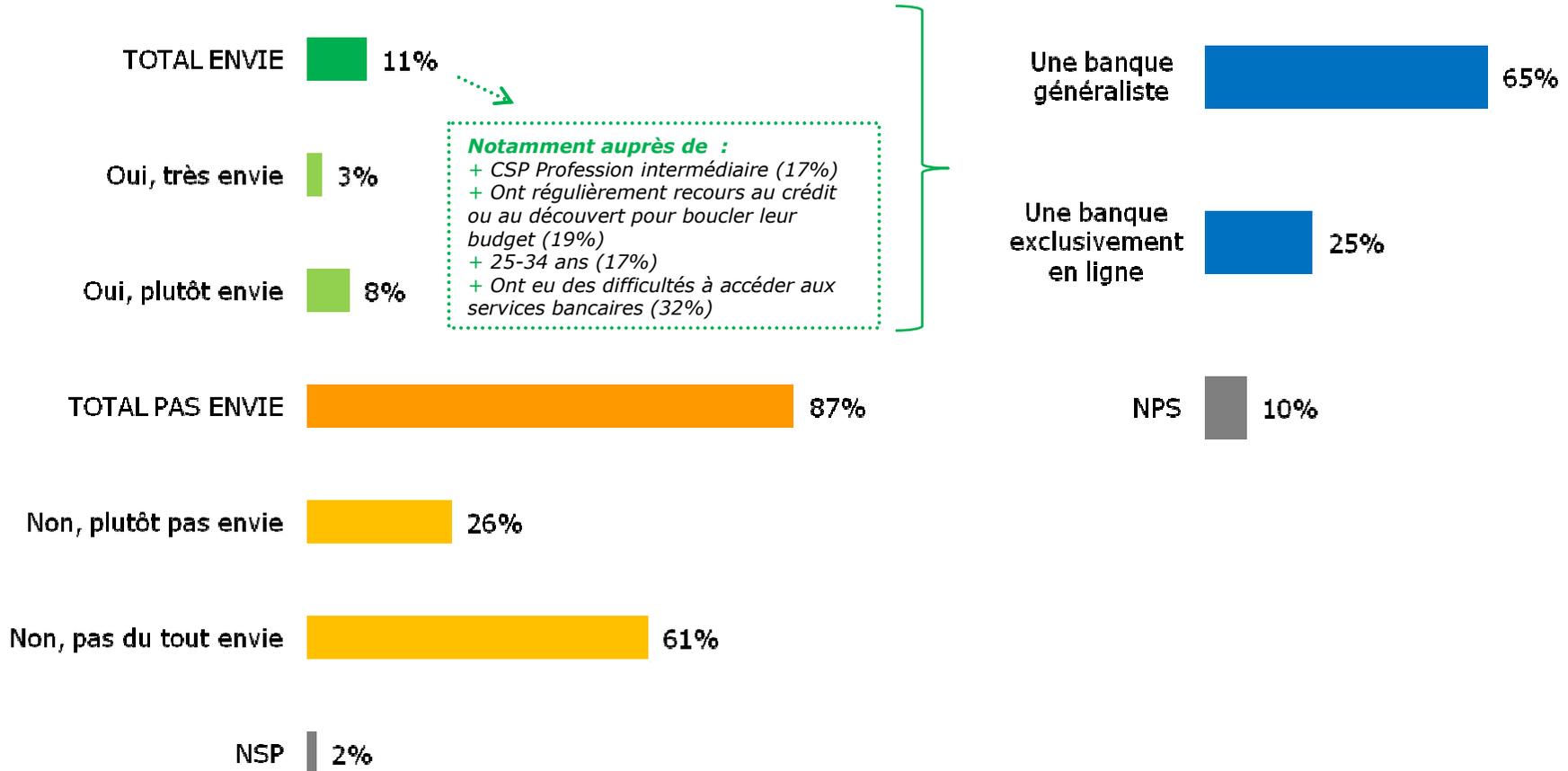
	%			
	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009	Juin 2010
Bases : a ceux qui ont un compte - 100% =	1031	933	1048	1010
TOTAL ENVIE.....	11	11	12	11
Oui, très envie.....	2	4	4	3
Oui, plutôt envie.....	8	7	8	8
TOTAL PAS ENVIE.....	84	87	83	87 ↗
Non, plutôt pas envie.....	29	23	28	26
Non, pas du tout envie.....	56	64	55	61
NSP.....	5	2	5	2

Envie de changer de banque dans les 12 prochains mois : une attractivité modérée des banques exclusivement en ligne

Q47. Vous personnellement, diriez-vous que vous avez envie de changer de banque dans les 12 prochains mois ?
Base : a ceux qui ont un compte bancaire – 100% = 1010

Q47b. Vous personnellement, diriez-vous que vous avez envie de changer de banque dans les 12 prochains mois ?
Base : Ont envie de changer de banque – 100% = 112

NB: Bases insuffisantes pour analyser les différences de profil.





Services



6.

Internet



75 % des internautes consultent le site de leur banque (+ 4 points en un an)



Services

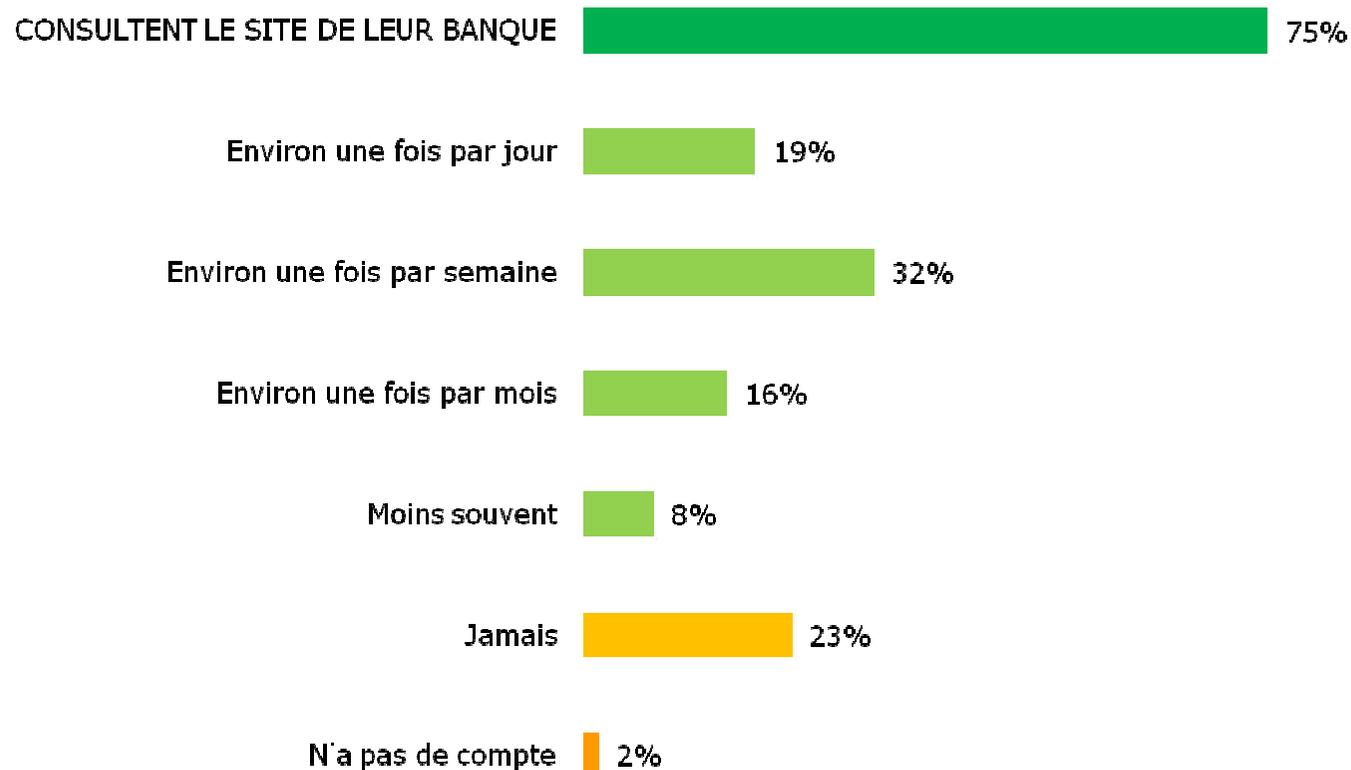
Q32. A quelle fréquence consultez-vous le site Internet de votre banque, que ce soit depuis votre domicile et/ou votre lieu de travail ?
Base : aux internautes – 100%

%		Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009	Juin 2010
Rappel scores FBF/IREQ Juillet 2006		615	561	700	733
Bases : internautes - 100% =					
60	CONSULTENT LE SITE DE LEUR BANQUE.....	60	64	71	75 ↗
12	Environ une fois par jour.....	8	14	17	19 ↗
27	Environ une fois par semaine.....	30	29	35	32
21	Environ une fois par mois.....	15	13	13	16
	Moins souvent.....	7	8	6	8
40	Jamais.....	36	34	25	23
	N'a pas de compte.....	3	2	2	2
	NSP.....	1	1	2	-

71 % des Français sont des internautes en 2010, contre 66 % en 2009.

1 Français sur 2 déclare consulter le site de leur banque au moins une fois par semaine

Q32. A quelle fréquence consultez-vous le site Internet de votre banque, que ce soit depuis votre domicile et/ou votre lieu de travail ?
Base : aux internautes – 100% = 733



Lecture : 75% des internautes déclarent consulter le site de leur banque sur internet. Plus précisément 1/3 des Français se connecte au moins une fois par semaine (32%).



Services

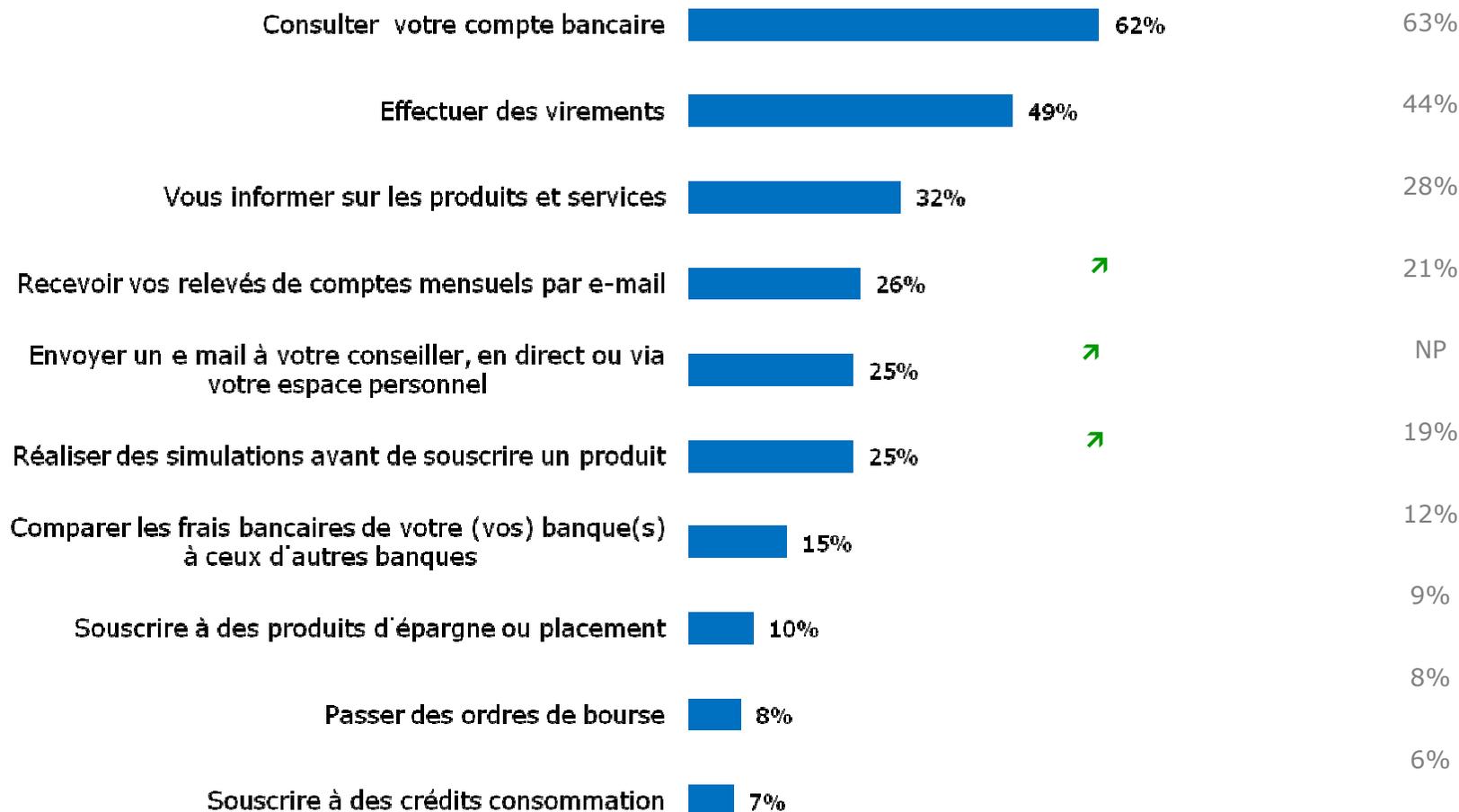
Consultation et virement restent les deux principaux usages de l'internet bancaire



NQ105. Utilisez-vous Internet pour ...?
Base : aux internautes - 100% = 733

Utilisent Internet pour ...

Rappel scores
Mai 2009 (n=700)



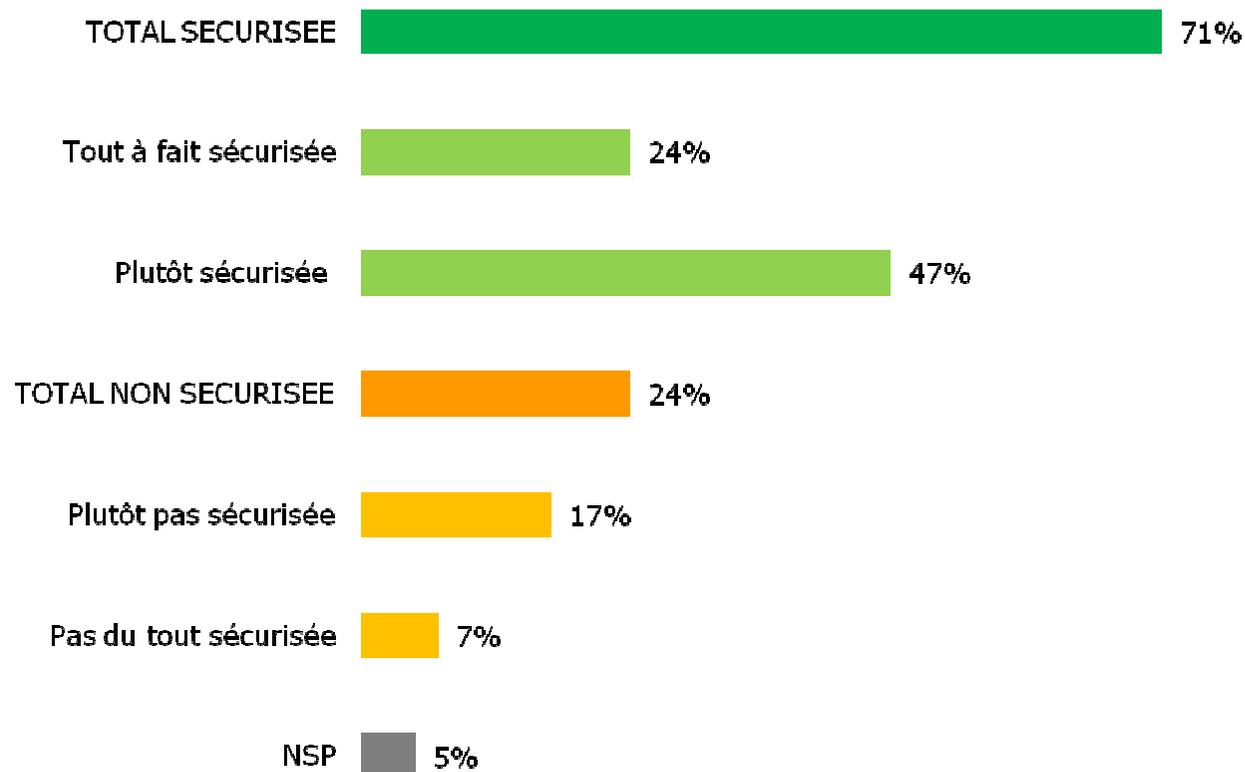


Services

Une sécurité de connexion à un service de banque en ligne largement reconnue



Q34. Pensez-vous que la connexion Internet à un service de banque en ligne est...
Base : internautes - 100% = 733





Services

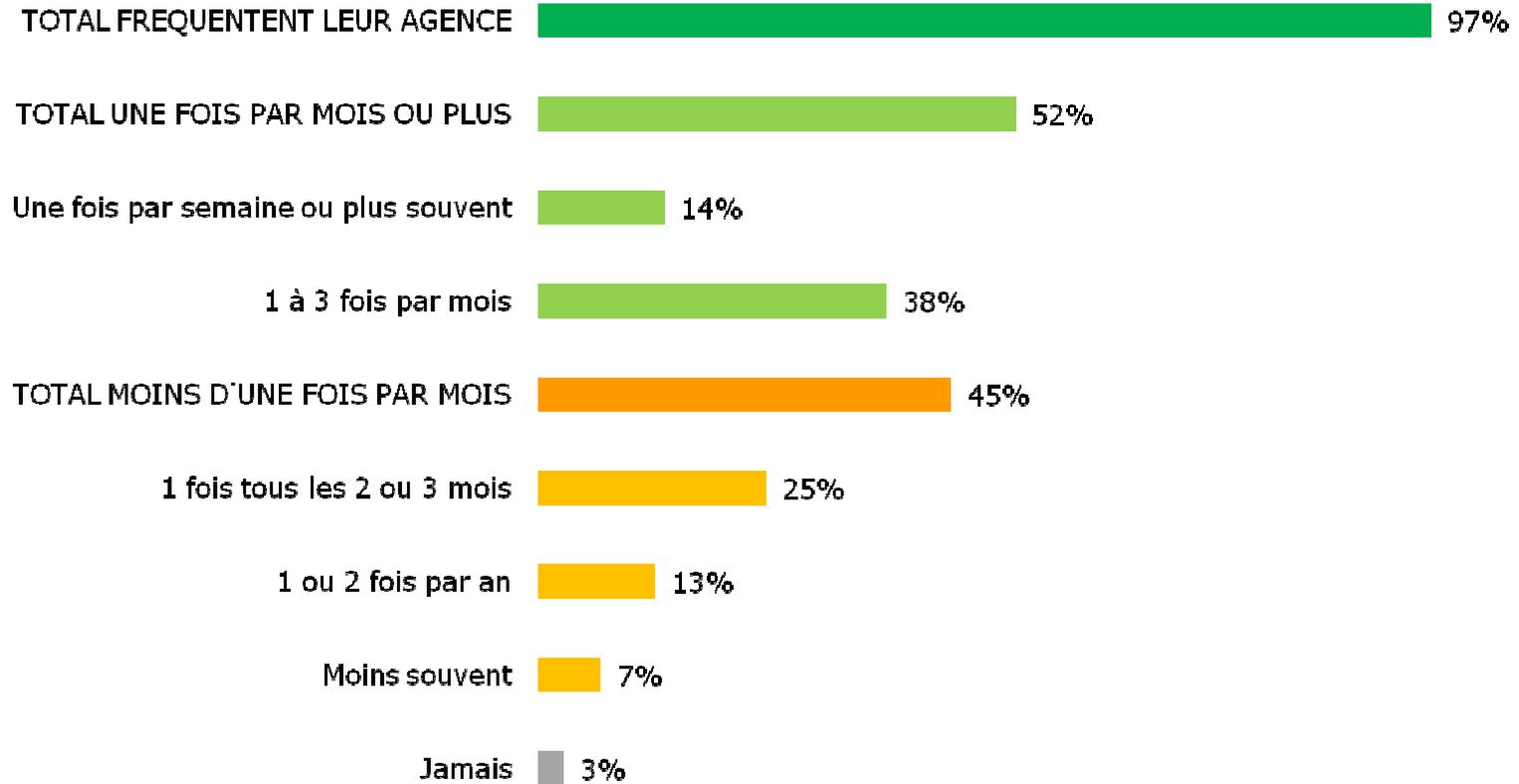


7.

Les pratiques bancaires des Français

Fréquentation des agences bancaires

Q43. A quelle fréquence direz-vous que vous vous rendez dans votre agence bancaire...
 Base : possèdent un compte bancaire - 100% = 1010





Services

Moyen de paiement privilégié pour un montant de 25€



Q42. Pour un achat d'un montant de 25 euros, quel moyen de paiement utilisez-vous de préférence ?
Base : ensemble - 100% = 1028

	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009	Jun 2010
Bases : ensemble - 100% =	615	561	1067	1028
Plutôt la carte bancaire.....	43	50	51	52 ↗
Plutôt des espèces.....	44	37	37	34
Plutôt un chèque.....	12	11	8	14
NSP.....	2	2	4	1