

FBF

PRESENTATION DES RESULTATS

N° 23938

Marie Laurence GUENA
Elodie VAN CUYCK
Marion LAMBOLEY

Le Millénaire 2
35 rue de la Gare
75019 Paris
Tél : 01 45 84 14 44
Fax : 01 45 85 59 39

Observatoire 2011 de l'opinion sur l'image des banques - Juin 2011 – Présentation du 16 09 2011

ifop

Paris
Toronto
Shanghai
Buenos Aires





Contexte & objectifs

- La Fédération Bancaire Française réalise annuellement l'Observatoire de l'opinion des particuliers sur l'image et la connaissance du secteur bancaire. Cette année, une part importante de cet Observatoire est dédiée à **la perception, à la compréhension et aux effets de la crise économique et financière.**
- Les principaux thèmes traités sont les suivants :
 - L'image des banques, de sa banque et de son conseiller de clientèle
 - L'impact de la crise économique et financière et la perception des actions menées par les banques, (*creusées cette année*)
 - La perception de l'information financière de la part des banques
 - la perception à l'égard des tarifs pratiqués par les banques,
 - L'endettement des Français et l'usage du crédit,
 - L'évolution de l'usage de l'internet bancaire ,
 - La concurrence du secteur bancaire incluant la mobilité bancaire.
- Cette présentation est centrée sur les principaux **résultats de 2011** et les **évolutions** observées par rapport à juin 2010.



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.

- **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 **28 mai au 1^{er} juin 2011**.

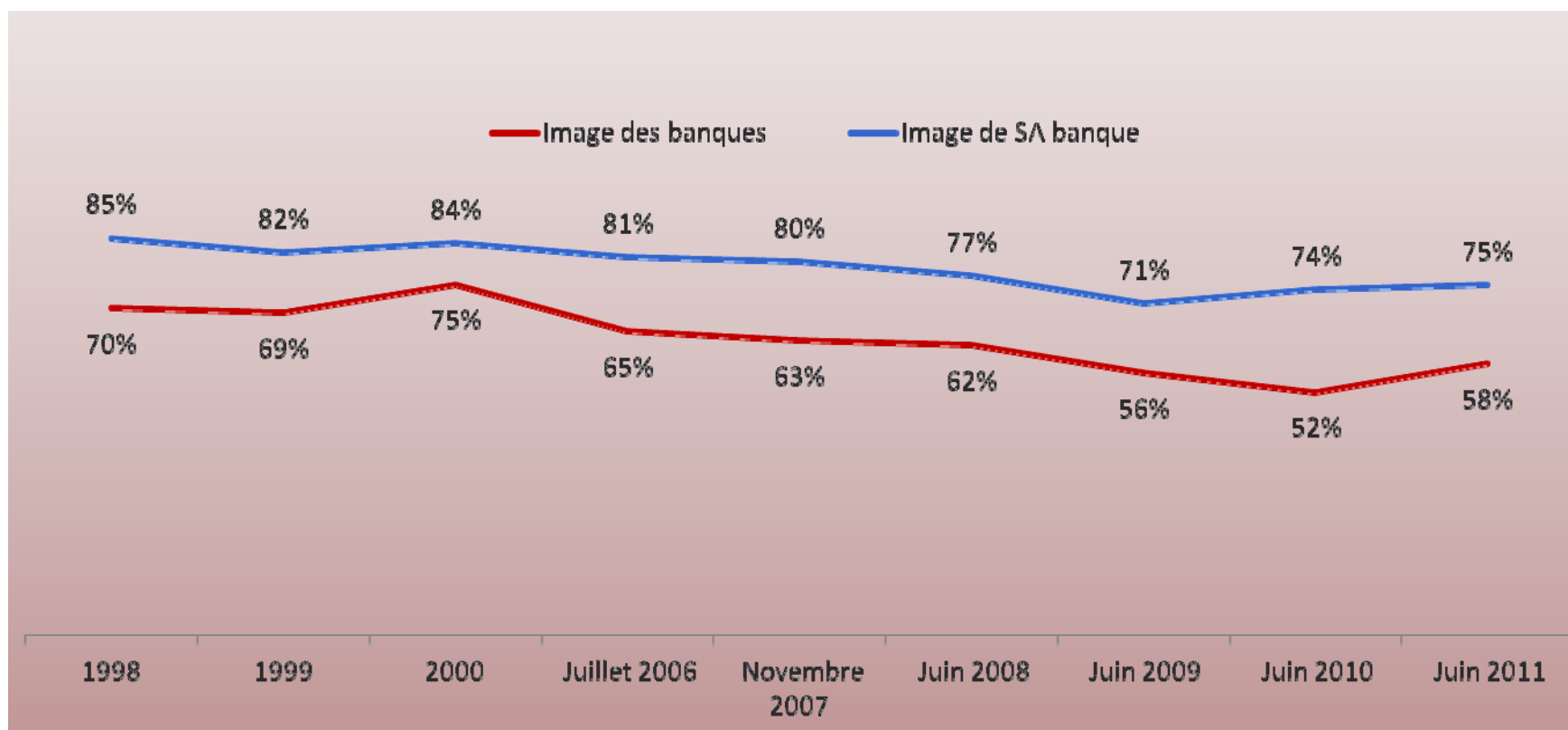
Pour rappel, la vague de 2010 avait été réalisée du 20 au 28 mai 2010, la vague de 2009 avait été réalisée du 14 au 18 mai 2009 , la vague de 2007 avait été réalisée du 19 au 24 juin 2008, et celle de 2006 du 21 au 26 juin 2007 (avant la "révélation" de la crise des subprimes aux Etats-Unis).



Contrairement à l'an passé, c'est l'image DES banques qui est en hausse tandis que l'image de SA banque se maintient

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

Base 2010 : ensemble – 100% = 963

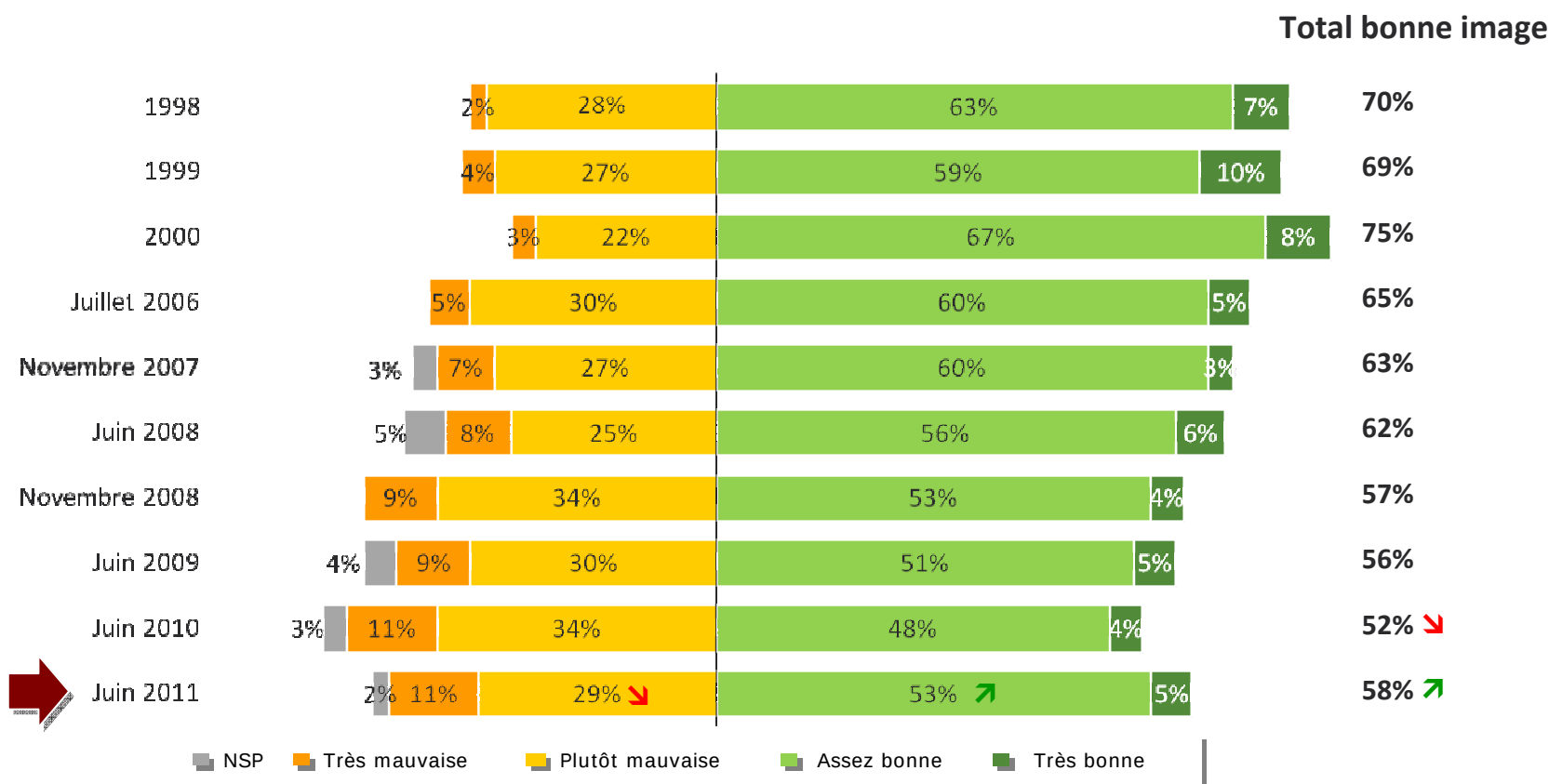




La dégradation progressive de l'image des banques observée depuis 2006 semble désormais enrayerée

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

Base 2011 ensemble – 100% = 963



→ L'image générale des banques revient au score enregistré en 2008



Amélioration de la perception de la qualité du conseil, des produits et de la proactivité

Q5B. Plus précisément, avez-vous l'impression que depuis quelques années, les banques se sont améliorées en matière...

Base : ensemble – 100%

Nb: question non posée en 2009

%

	TOTAL D'ACCORD		
	Juin 2008	Juin 2010	Juin 2011
<i>Bases : ensemble - 100% =</i>	950	1028	963
D'accessibilité des services via différents canaux.....	NP	66	69
De qualité de l'accueil.....	64 ↘	64	66
De propositions de services sur Internet	NP	65	63
De qualité de la gestion et du suivi des comptes.....	60 ↘	60	63
De qualité du conseil.....	55 ↘	56	62 ↗
D'horaires d'ouverture.....	52	56 ↗	58
De qualité des produits.....	50 ↘	48	58 ↗
De capacités à aller au devant des besoins des clients.....	45 ↘	42	52 ↗



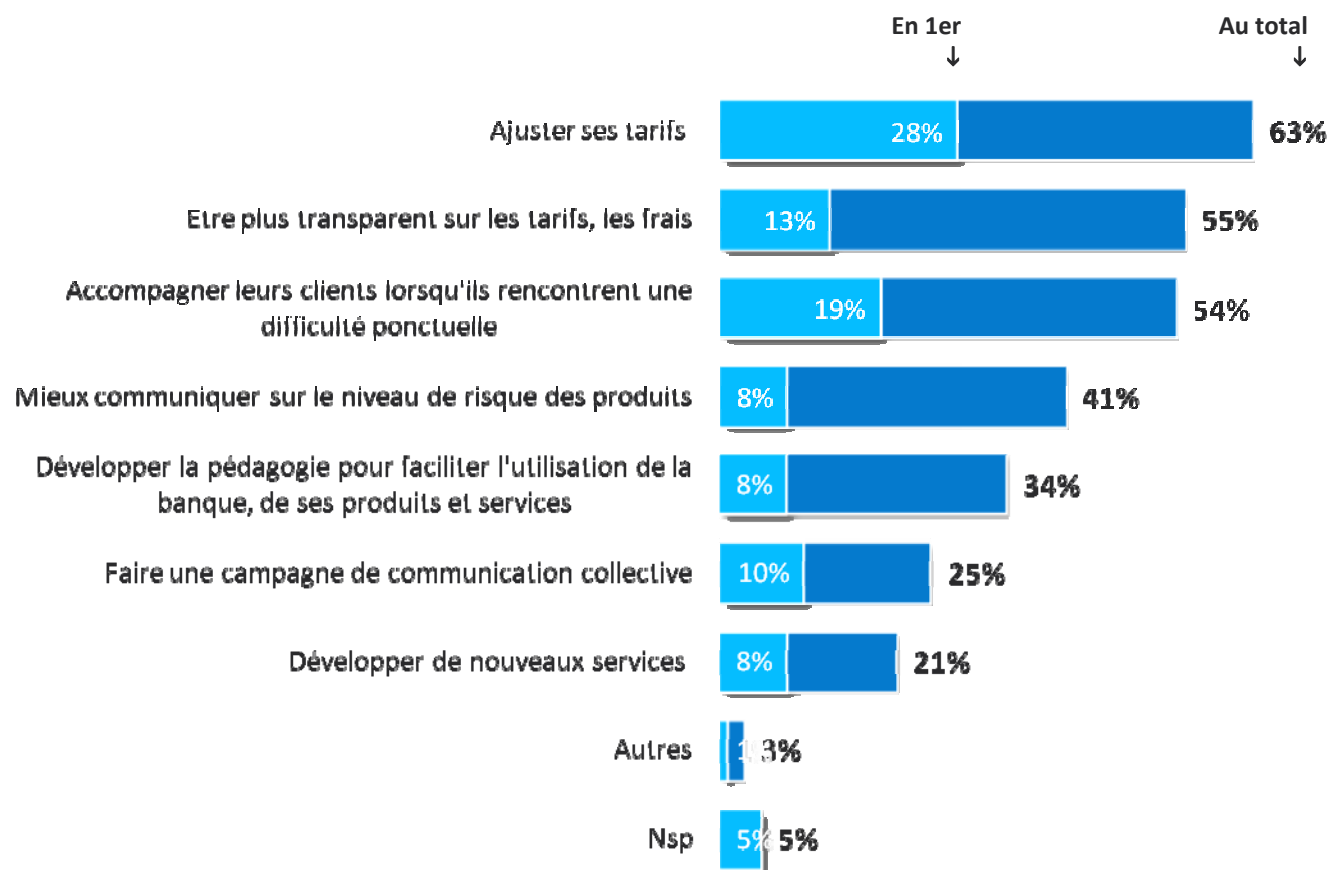
Des attentes qui portent avant tout sur la transparence, l'accompagnement des clients en difficulté ponctuelle, et le risque produit.



Q152. Selon vous, que devrait faire le secteur bancaire pour améliorer son image ? (liste suggérée)

Q154. Et ensuite ?

Base : ensemble – 100% = 963

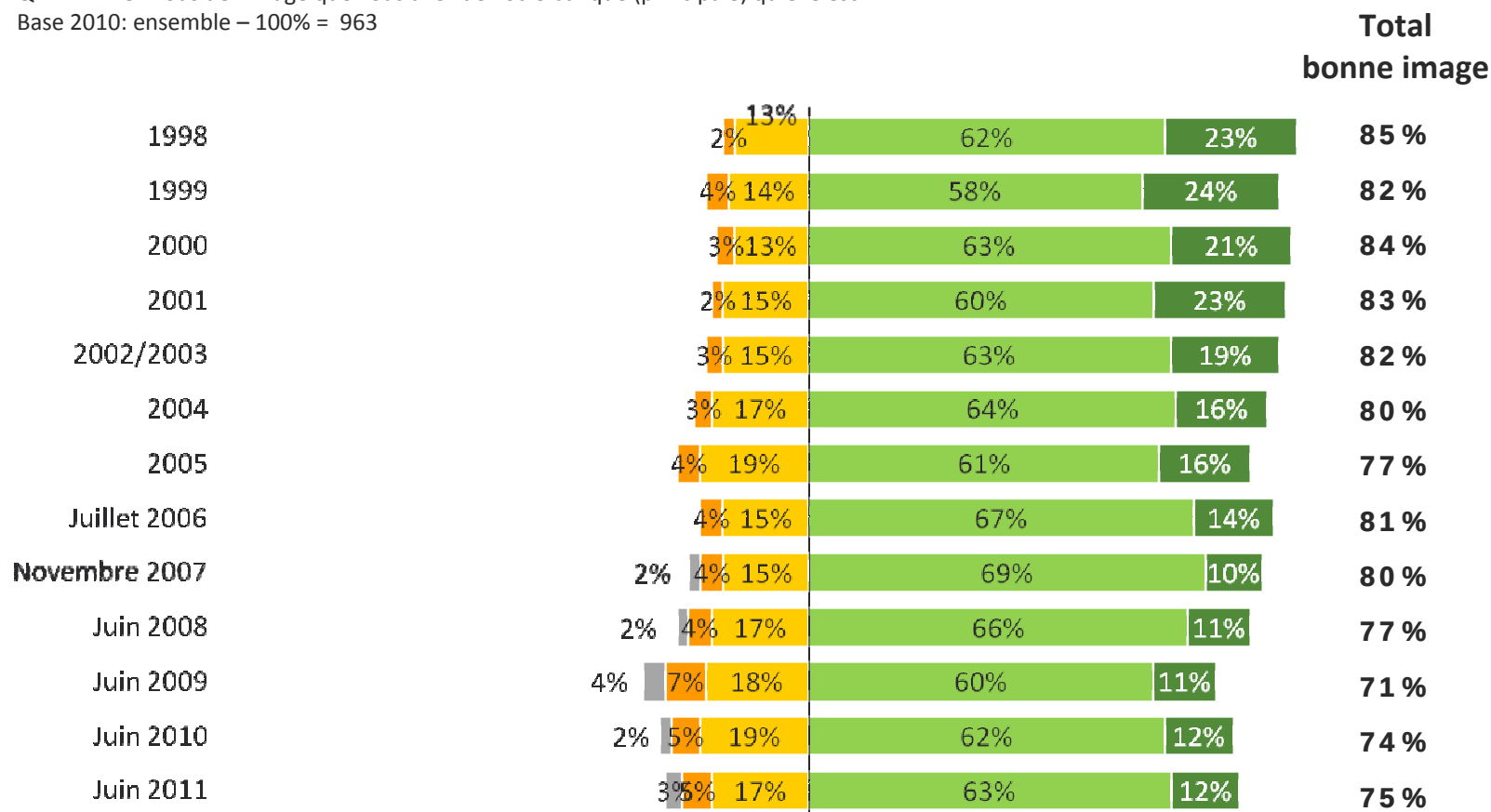




Evolution de l'image de sa banque : une bonne image qui se stabilise

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

Base 2010: ensemble – 100% = 963





La satisfaction globale vis-à-vis du conseiller de clientèle est similaire à celle observée en 2010

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

Base : ensemble – 100%

	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009	juin 2010	juin 2011	%
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	1067	1028	963	
TOTAL SATISFAIT.....	72	71	67 ↘	71 ↗	71	
Oui, très satisfait.....	18	23 ↗	17 ↘	16	15	
Oui, plutôt satisfait.....	54	48 ↘	50	55 ↗	56	
TOTAL PAS SATISFAIT.....	18	17	21 ↗	20	21	
Non, plutôt pas satisfait.....	12	10	11	13	12	
Non, pas du tout satisfait.....	6	7	10 ↗	7 ↘	9	
N'a pas de conseiller dédié/ne le connaît pas/n'a pas de compte, pas de banque/NSP.....	10	12	13	9 ↘	8	



Mais les compétences et réponses aux questions / produits proposés par le conseiller sont en retrait

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 : ensemble – 100%

%

	TOTAL D'ACCORD	
	Juin 2010	Juin 2011
<i>Bases : ensemble - 100% =</i>	<i>1028</i>	<i>963</i>
Qu'il répond bien à vos questions	80	76 ↘
Qu'il est compétent	80	74 ↘
Qu'il est facile à joindre	69	69
Qu'il vous propose des produits adaptés à vos besoins.....	70	63 ↘
Qu'il vous contacte assez régulièrement	NP	52



La moitié des Français est confiante vis-à-vis de la solidité des banques

Q66. 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 – 100%

	%	
	juin 2010	juin 2011
Bases : ensemble - 100%	1028	963
TOTAL CONFIANCE.....	48	52
Tout à fait confiance.....	6	4 ↘
Plutôt confiance.....	42	48 ↗
TOTAL PAS CONFIANCE.....	47	40 ↘
Plutôt pas confiance.....	30	26 ↘
Pas du tout confiance.....	17	14
NPS.....	5	8 ↗

Selon une enquête réalisée par l'Ifop pour le JDD du 30 août au 2 septembre, en ligne, auprès d'un échantillon représentatif de 1027 français, 52 % ont confiance dans la solidité des banques françaises pour faire face aux suites de la crise financière, contre 53 % en janvier 2009. Les ouvriers sont les plus septiques (45 %) et les cadres et professions libérales les plus confiants (61 %).

NB: Le libellé de la question ayant été modifié par rapport à 2009, les résultats ne sont pas directement comparables.



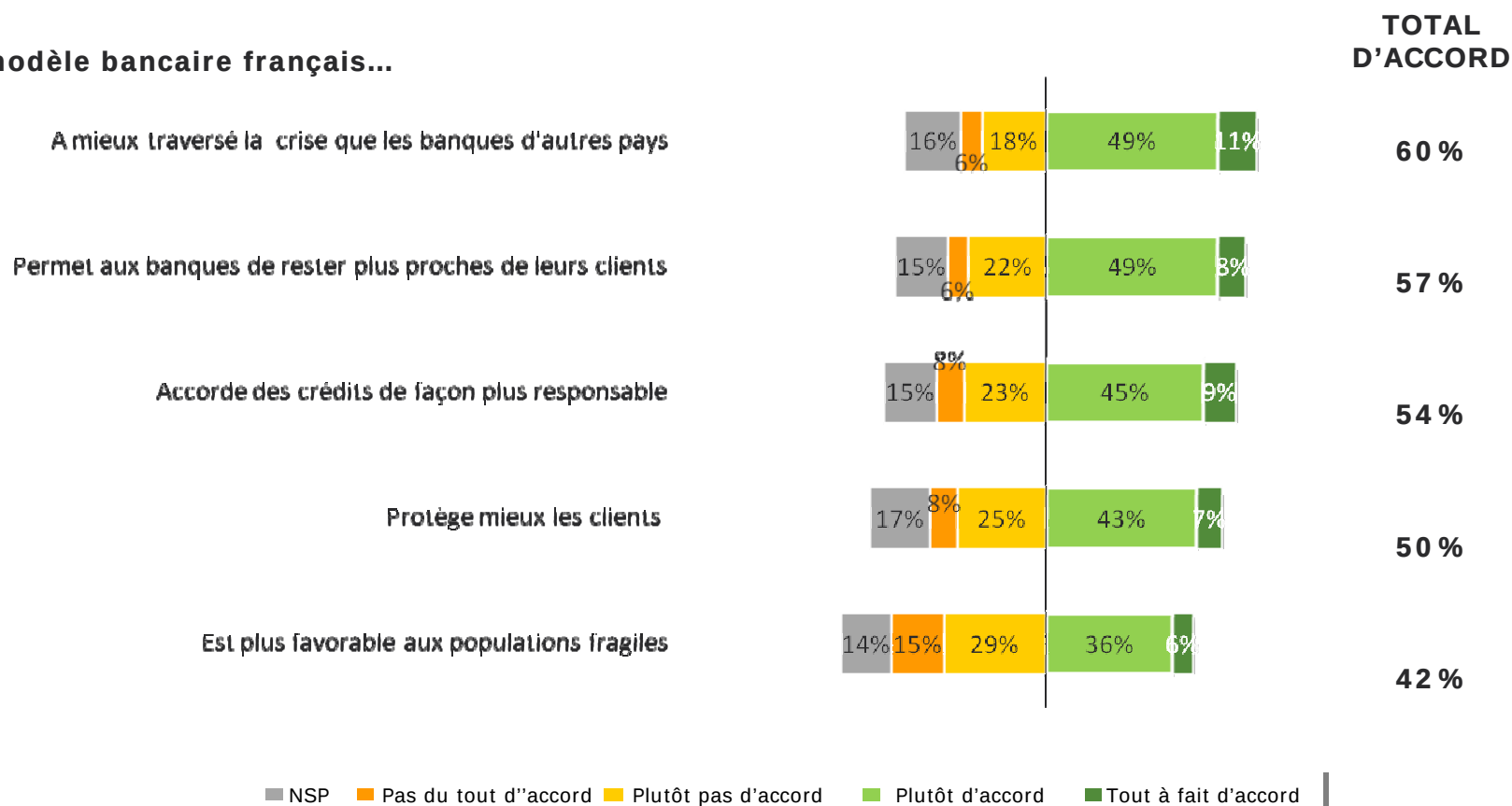
Une certaine reconnaissance des avantages du modèle français



Q147. Parlons des spécificités du modèle bancaire français comparativement à celles d'autres pays (Allemagne, pays anglo-saxons, sud de l'Europe...), selon l'image que vous en avez. Pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes

Base : ensemble – 100% = 963

Le modèle bancaire français...





Et qu'une majorité de Français reconnaît que les banques ont déjà fait des efforts de communication suite à la crise



Q151, Avez-vous le sentiment que les banques ont fait des efforts de communication suite à la crise pour
Base : ensemble – 100% = 963

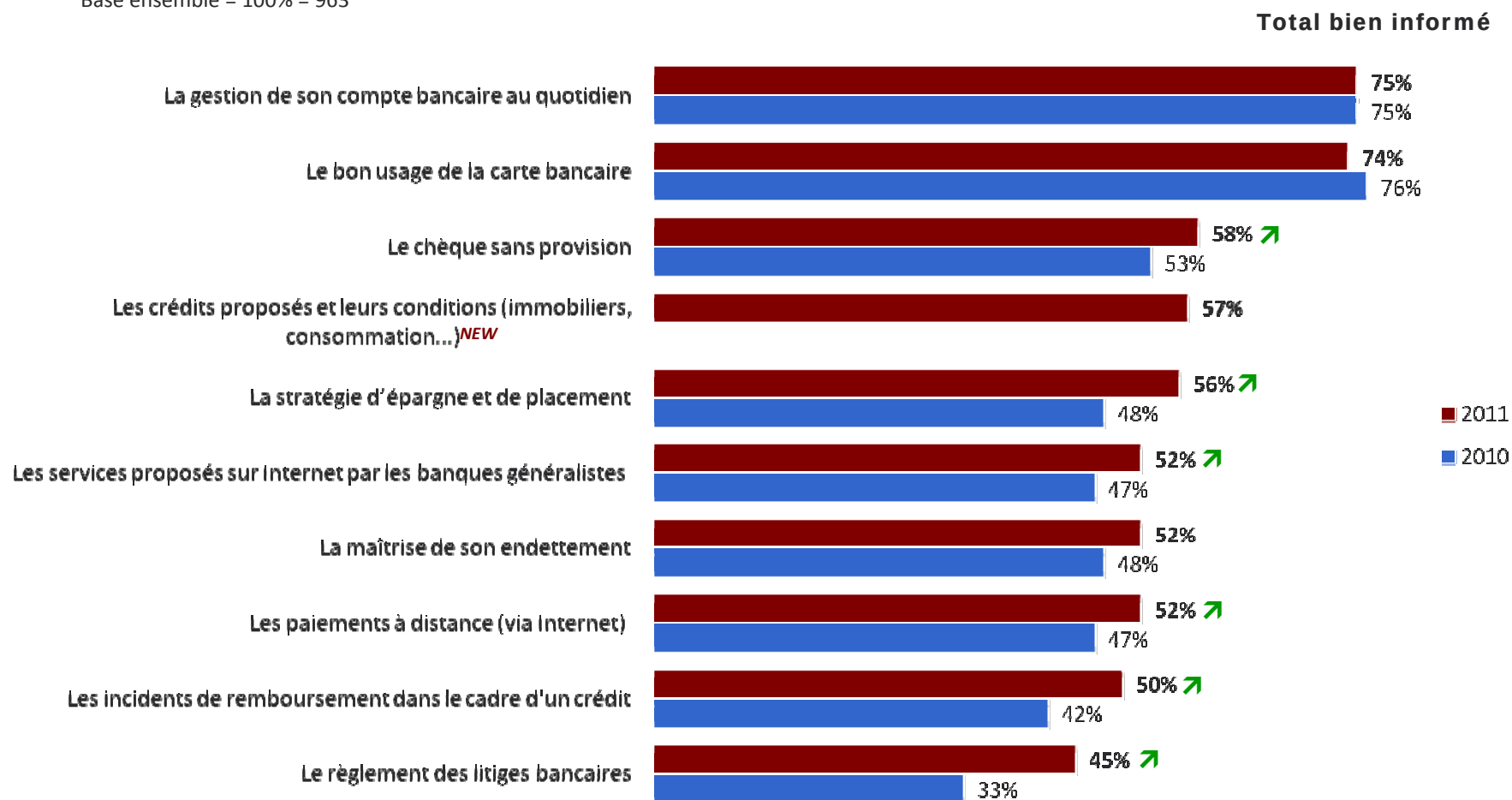




Un sentiment d'être bien informé sur les sujets bancaires en forte progression, notamment en cas de difficultés (litiges, incidents de remboursement)

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% = 963

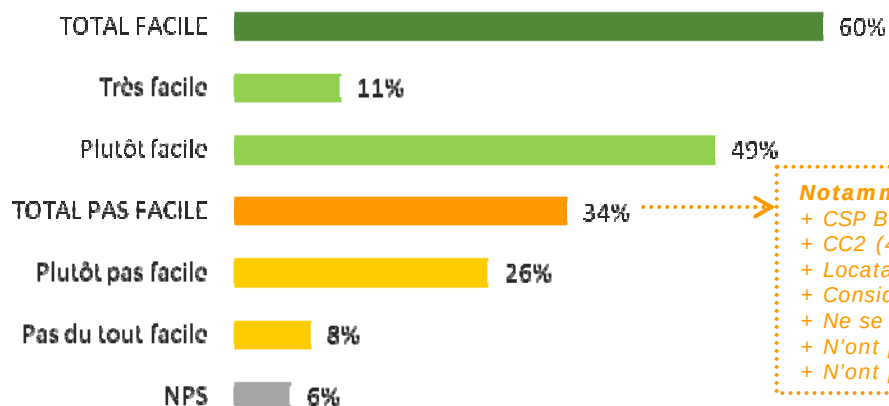




La facilité à se procurer le tarif d'une opération tend à être plus largement perçue

Q11. Selon vous, se procurer le tarif d'une opération lorsqu'on a besoin de le connaître, c'est...?

Base : ensemble – 100% = 963



Notamment auprès de :

- + CSP B (39%)
- + CC2 (44%)
- + Locataires (37%)
- + Considèrent que les banques ne font pas d'efforts de communication (55%)
- + Ne se souviennent pas avoir reçu le récapitulatif annuel (42%)
- + N'ont pas recours à un crédit pour boucler leur budget (40%)
- + N'ont pas recours à un découvert pour boucler leur budget (41%)

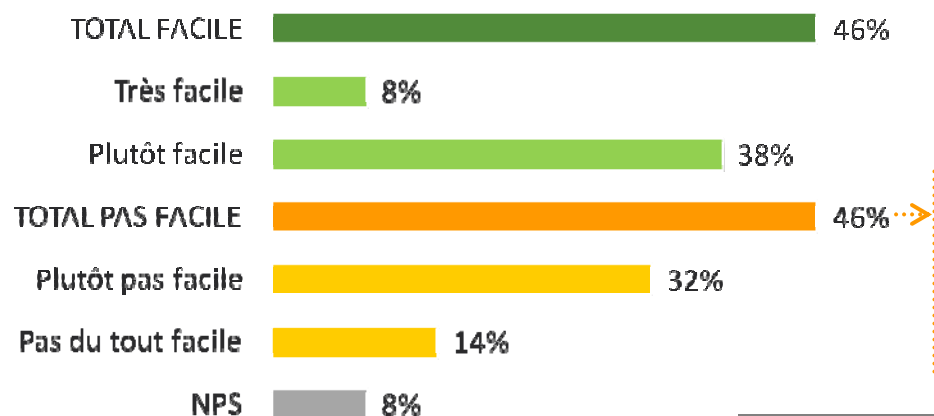
	Juillet 2007	Juin 2008	Décembre 2008 (*)	Mai 2009	Juin 2010	Juin 2011
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	958	1067	1028	963
TOTAL FACILE.....	57	58	56	57	57	60
Très facile.....	9	14 ↗	11 ↘	11	12	11
Plutôt facile.....	48	44	45	46	45	49 ↗
TOTAL PAS FACILE.....	39	34 ↘	44 ↗	35 ↘	38	34 ↘
Plutôt pas facile.....	31	26 ↘	30	27	28	26
Pas facile du tout.....	8	8	13 ↗	8 ↘	10	8
NSP.....	5	8	-	8	5 ↘	6



La perception de facilité de comparer les tarifs d'une banque à une autre progresse mais reste perfectible

Q11b. Et selon vous, comparer le tarif d'une opération d'une banque à une autre, c'est... ?

Base : ensemble – 100% = 963



Notamment auprès de :

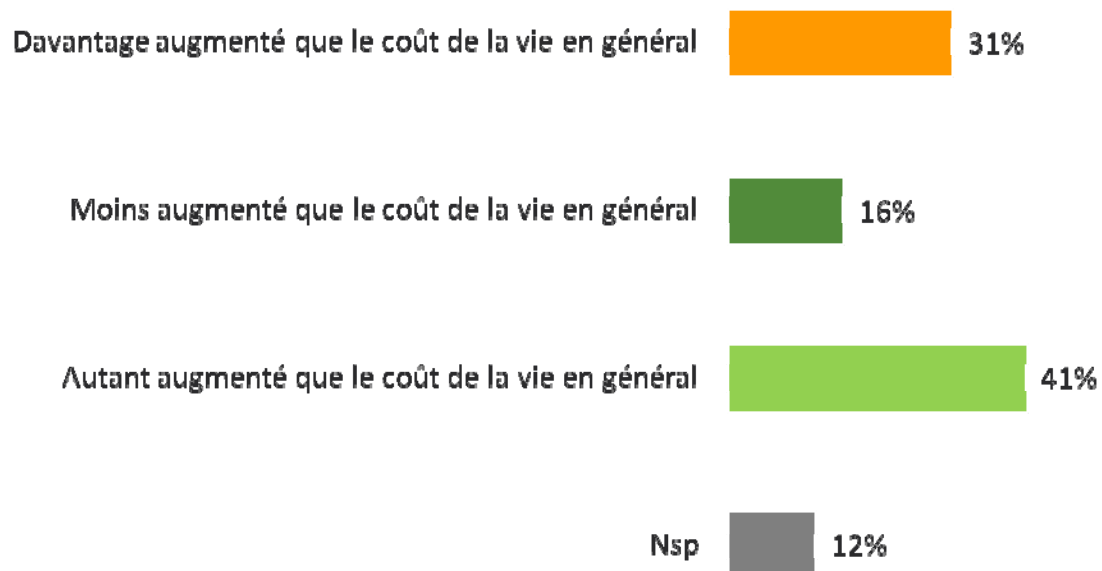
- + Agés de 65 ans et + (55%)
- + Inactifs (54%)
- + CC2 (57%) et CC3 (58%)
- + Revenus > 1900€ (51%)
- + Ont recours à un découvert pour boucler leur budget (52%)
- + N'empruntent pas à leur entourage pour boucler leur budget (48%)

	Juillet 2007	Juin 2008	Juin 2010	Juin 2011	%
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	1028	963	
TOTAL FACILE.....	39	39	40	46	↗
Très facile.....	5	10 ↗	7 ↘	8	
Plutôt facile.....	34	29 ↘	33 ↗	38	↗
TOTAL PAS FACILE.....	53	47	48	46	
Plutôt pas facile.....	36	30 ↘	32	32	
Pas facile du tout.....	18	17	16	14	
NSP.....	8	14 ↗	12	8	↘



Plus de la moitié des Français a le sentiment que le coût des services bancaires n'a pas davantage augmenté que le coût de la vie

Q11t. Avez-vous le sentiment que cette année le coût des services proposés par votre banque a davantage augmenté que le coût de la vie en général ?
Base : ensemble – 100% = 963



NB: Le libellé de la question ayant été modifié par rapport à 2010, les résultats ne sont pas directement comparables.



Une connaissance du montant annuel des frais bancaires qui reste stable

- 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.
- 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% = 963

	Juin 2009	Juin 2010		Juin 2011
Bases : ensemble - 100% =	1067	1028		963
Se souviennent avoir reçu un récapitulatif	54	59 ↗		56
TOTAL OUI, EN ONT UNE IDEE.....	56	63 ↗		61
Oui, vous en avez une idée précise.....	23	24		24
Oui, vous en avez une idée approximative.....	33	39 ↗		37
Non, vous ne savez pas du tout	44	37 ↘		39

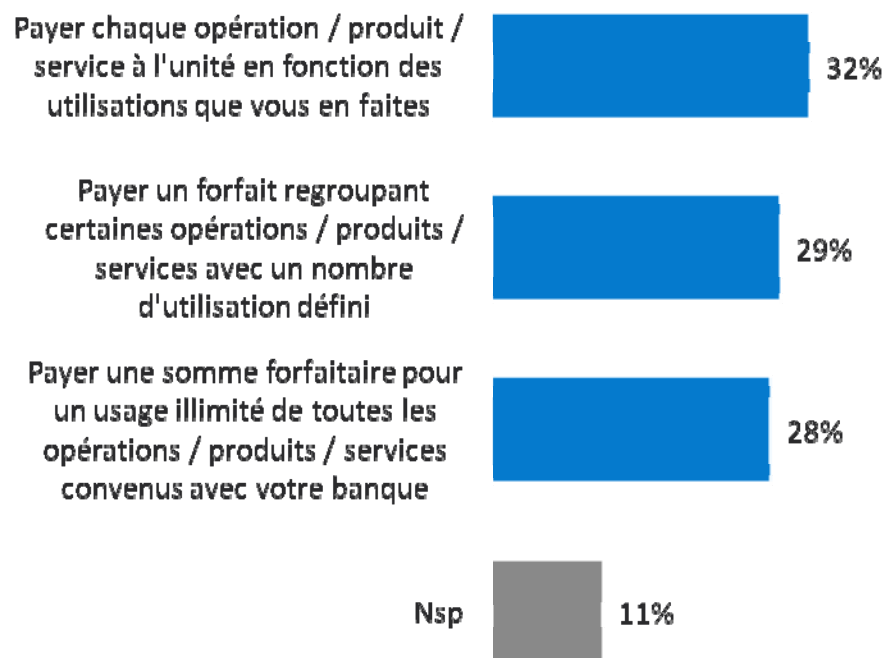


Facturation à la carte vs package : les avis sont partagés



Q109. En ce qui concerne la facturation des opérations courantes de votre compte bancaire (tenue de compte, moyens de paiement, etc...), laquelle des propositions suivantes vous conviendrait le mieux... ?

Base : ensemble – 100% = 963





La consultation du site de sa banque continue de prendre de l'ampleur

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

%		Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009	Juin 2010	Juin 2011
Rappel scores FBF/IREQ Juillet 2006		615	561	700	733	707
	Bases : internautes - 100% =					
60	Consultent le site de leur banque.....	60	64	71 ↗	75	80 ↗
12	Au moins une fois par jour.....	8	14 ↗	17	19	10
27	Plusieurs fois par semaine.....	NP	NP	NP	NP	22
21	Une fois par semaine	30	29	35 ↗	32	21
	Plusieurs fois par mois.....	NP	NP	NP	NP	11
40	Environ une fois par mois	15	13	13	16	8
	Moins souvent.....	7	8	6	8	7
	Jamais.....	36	34	25 ↘	23	17
	N'a pas de compte.....	3	2	2	2	1
	Nsp.....	1	1	2	-	2

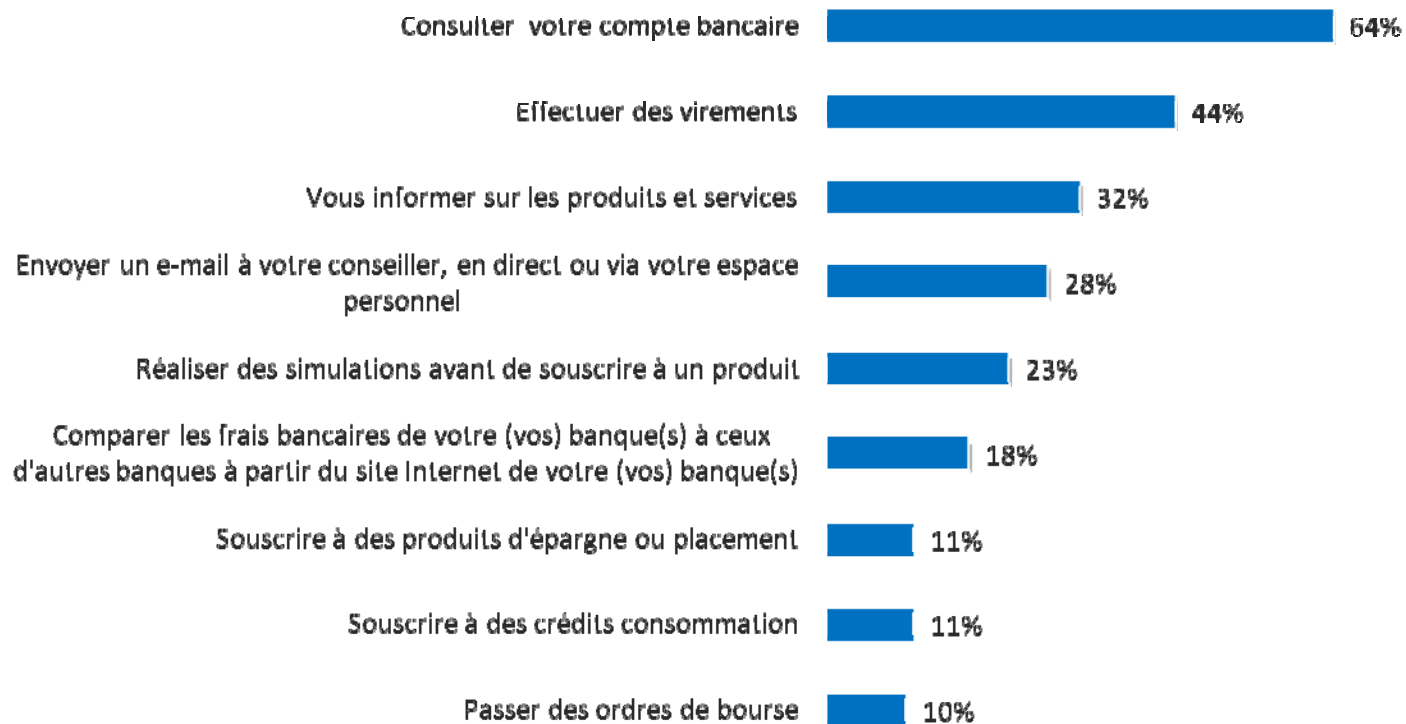


Internet avant tout utilisé pour consulter son compte bancaire, mais pas seulement..

NQ105. Utilisez-vous Internet pour ...?

Base : aux internautes – 100% = 733

Utilisent Internet pour ...

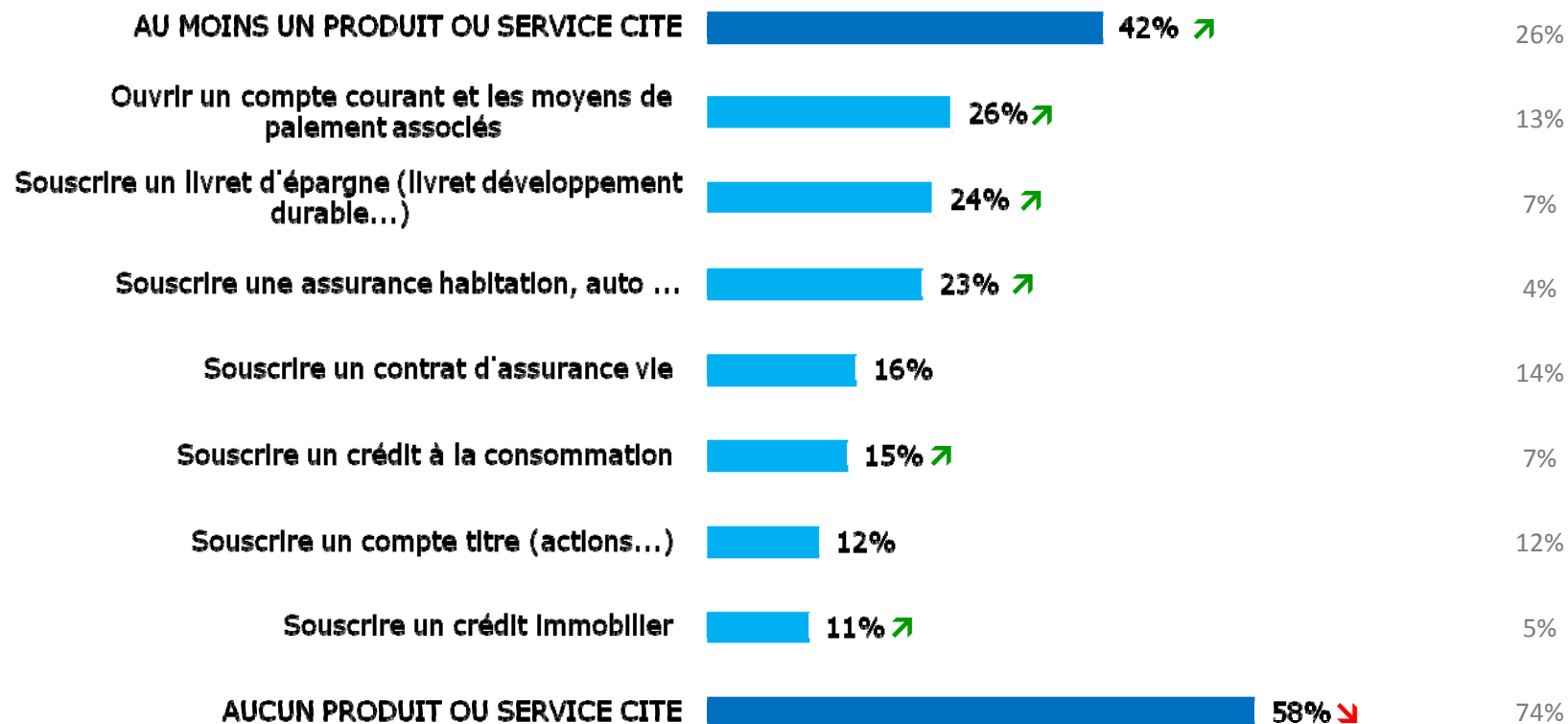




Très nette progression des usages bancaires projetés, en particulier en termes de souscription de produits en ligne

Q35bis. Parmi les produits bancaires suivants, quels sont ceux que vous accepteriez de souscrire sur Internet sans passer par un conseiller en agence ?
Base : ensemble – 100% = 963

Rappel scores 2010
(n=1028)





Et la fréquentation en agences bancaires diminue - En évolution -

Q43. A quelle fréquence direz-vous que vous vous rendez dans votre agence bancaire...

Base : possèdent un compte bancaire – 100% = 952

	%					
	Juillet 2007	Juin 2008	Décembre 2008	Mai 2009	Juin 2010	Juin 2011
Bases : possèdent un compte bancaire - 100% =	1031	933	1016	1048	1010	952
TOTAL FREQUENTENT LEUR AGENCE.....	97	96	94	95	97 ↗	89
TOTAL UNE FOIS PAR MOIS OU PLUS.....	62	52 ↘	45 ↘	50 ↗	52	34 ↘
Une fois par semaine ou plus souvent.....	21	14 ↘	13	14	14	10
1 à 3 fois par mois.....	41	38	32 ↗	36	38	24 ↘
TOTAL MOINS D'UNE FOIS PAR MOIS.....	35	44 ↗	41	45	45	55 ↗
Une fois par mois.....	NP	NP	NP	NP	NP	26
1 fois tous les 2 ou 3 mois.....	20	26 ↗	23	24	25	16 ↘
1 ou 2 fois par an.....	10	13 ↗	18 ↗	15	13	13
MOINS SOUVENT.....	5	5	8 ↗	6	7	7
JAMAIS.....	2	3	6 ↗	3 ↘	3	3
NSP.....	1	+	-	2	+	1

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



Principaux enseignements

▪ En juin, première remontée de l'image du secteur bancaire depuis 2008 :

- L'image globale « des banques » progresse (58% vs 52% en 2010), et parallèlement, la confiance des Français vis-à-vis des banques (54%, + 4 points versus juin 2010). Début septembre, la perception de la solidité des banques françaises pour faire face aux suites de la crise financière était inchangée par rapport aux mois précédents.
- Plusieurs dimensions d'image enregistrent une hausse : **l'aide aux entreprises, la communication sur les placements, la qualité des conseils, qualité des produits et capacité à aller au devant des besoins du client.** Des dimensions qui correspondent à certaines attentes prioritaires exprimées par les Français : **transparence, accompagnement des clients** (lors des différentes étapes de la vie; en cas de coup dur ponctuel..) **qualité des produits/communication sur le niveau de risque..**
- Une amélioration de l'image du secteur qui s'exprime alors que les Français s'attendaient à une nouvelle crise (63%)

▪ Mais des éléments considérés comme positifs tels **l'importance de l'emploi bancaire**, ou encore, **le taux élevé de bancarisés** en France, restent peu connus et gagneraient à **être davantage mis en avant.**



Principaux enseignements

- L'image de SA propre banque reste stable, à un niveau déjà élevée : 75% de total bonne image.
- Différents indicateurs, traduisent **que la mobilité bancaire ou interbancaire pourrait s'accroître** :
 - la fréquentation du site internet de la banque continue d'augmenter et **42% des Français affirment désormais qu'ils accepteraient de souscrire à un produit ou service bancaire en ligne, preuve que le conseiller devient moins incontournable.**
 - on observe une diminution de la fréquentation en agence avec 1 Français sur 2 déclarant s'y rendre moins d'une fois par mois (55% vs 45% en 2010).
 - **18% des Français déclarent avoir envie de changer de banque au cours des 12 prochains mois, (11% en 2010 et avant) .**
 - **54% des Français privilégieraient une banque où le mode relationnel serait fortement axé sur le conseiller attitré, 12% une banque entièrement en ligne, et les autres un modèle intermédiaire.**
 - *nouveau critère