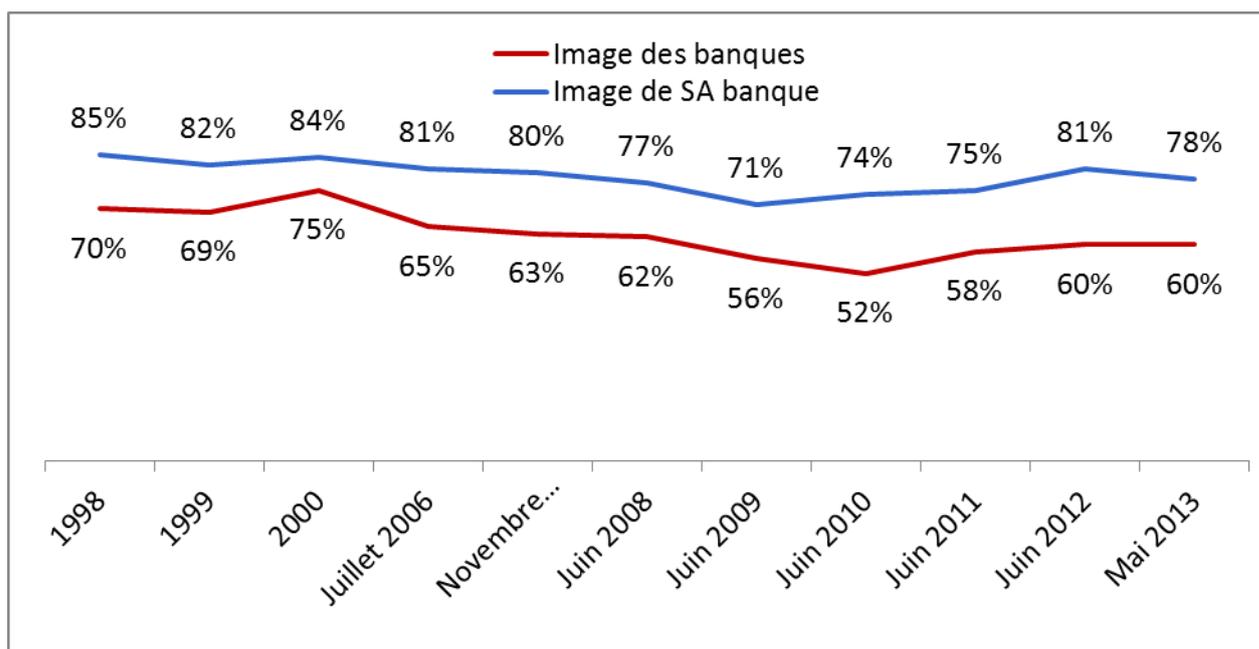


OBSERVATOIRE IFOP 2013 SUR L'IMAGE DES BANQUES

L'observatoire 2013 de l'opinion sur l'image des banques réalisé par l'IFOP a été mené sous forme d'entretiens en face à face auprès de 1000 personnes de 15 ans et plus du 6 au 11 avril 2013.

✓ **Le redressement de l'image globale des banques se consolide**

- 60% des Français ont une bonne image des banques, un score stable par rapport à 2012. On retrouve un niveau proche de celui d'avant 2008 (62% en juin 2008).
- L'image de SA banque qui s'était sensiblement améliorée en 2012 se stabilise à un niveau très élevé : 78% de bonne image (81% en 2012).
- La satisfaction vis-à-vis de son conseiller est également stable, à 72% vs 73% en 2012. Les clients sont 81% à trouver leur interlocuteur compétent (-1 pt).



✓ **Cette stabilisation de l'image s'accompagne d'une demande forte de conseils et de personnalisation**

- 8 Français sur 10 sont dans une relation avec leur conseiller qui est « stable et bonne » ou qui « évolue positivement ».

- Les Français recherchent un modèle de banque « avec conseiller attiré qui vous suit personnellement » : ils sont 65% à préférer cette option contre 62% en 2012, plutôt que celle d'« avoir une banque à distance » ou celle d'une banque avec « moins d'agences physiques pas de conseiller attiré ».
- Sur l'ensemble de la population, 77% des personnes déclarent posséder un compte dans une banque, et 23% dans deux banques et plus. Le taux de multibancarisation est de 33% parmi les CSP+.
- 52% des Français se déclarent intéressés par une explication détaillée du fonctionnement général d'une banque et du système bancaire, dont 15% de « très intéressés ».

✓ **Une amélioration de la perception en matière de transparence**

- Obtenir les tarifs est plus aisé : 65 % des Français constatent qu'il est facile de se procurer un tarif (64% l'an dernier) ; Mais 38% considèrent qu'il est facile de comparer le tarif d'une banque à l'autre (39 % en 2012).
- 68% des Français se souviennent avoir reçu leur relevé annuel de frais bancaires en janvier (enquête en mai) (+ 1 pt) et 59% déclarent avoir une idée du montant annuel de ces frais (+ 2 pts).

✓ **Un moindre recours au crédit**

- 61% des personnes interrogées déclarent qu'elles n'auraient pas recours au crédit pour un achat de la vie courante (+1 pt)
- 63% des Français jugent que l'offre de crédit actuelle est suffisante.
- 64% des Français ayant fait une demande de crédit immobilier depuis moins de 12 mois savent qu'il est possible de choisir son contrat d'assurance en matière de crédit immobilier, à condition qu'il soit aussi protecteur que celui proposé par sa banque.
- 36% seulement des Français accepteraient que leurs crédits soient mentionnés dans un fichier général (29% en 2012).

✓ **L'essor d'internet dans les pratiques bancaires se fait au détriment de la fréquentation des agences**

- 68% des internautes consultent régulièrement le site de leur banque contre 69% l'an dernier.
- L'usage principal d'Internet reste la consultation du compte courant, même si certaines opérations, comme les virements commencent à être significativement effectuées par internet (50% des internautes effectuent des virements en ligne).
- Ce renforcement du rôle d'internet a un impact réel sur la fréquentation des agences : 17% des clients s'y rendent plus d'une fois par mois (62% en 2007) et 12% s'y rendent moins d'une fois par an.
- 47% des Français déclarent que le développement de l'offre de services bancaire via Internet les conduit personnellement à se rendre moins fréquemment en agence.

✓ **Les banques demeurent des interlocuteurs privilégiés pour effectuer des paiements**

- La connexion internet est jugée sécurisée par 74% des internautes (- 5 pts).
- 57% des internautes utilisent internet pour effectuer des paiements en ligne.
- 52% des Français déclarent connaître le dispositif de sécurité de paiement 3D-Secure (+ 6 pts), perçu comme une arme anti-fraude. 52% des utilisateurs d'internet qui effectuent des achats en ligne l'ont déjà utilisé, ce qui représente 26% de la population totale (+ 5 pts).