

FBF

PRESENTATION DES RESULTATS

N° 24254

**Julien BELIN
Marion LAMBOLEY
Simon ALLARD**

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

Observatoire 2013 de l'opinion sur l'image des banques - Mai 2013 -



*Paris
Toronto
Shanghai
Buenos Aires*





Méthodologie



- **Méthodologie :**

Cette étude a été menée dans le cadre de l'omnibus face à face, réalisée à domicile par système CAPI (Computer Assisted Personal Interview).

- **Échantillon :**

Ce sujet a été posé à un échantillon national représentatif de 1 000 Français âgés de 15 ans et plus.

- **Dates de terrain :**

Les interviews ont été réalisées du 6 au 11 avril 2013.

Pour rappel, les vagues précédentes avaient été réalisées :

-du 23 au 30 mai 2012 pour la vague de 2012

-du 28 mai au 1^{er} juin 2011 pour la vague de 2011

-du 20 au 28 mai 2010 pour la vague de 2010

-du 14 au 18 mai 2009 pour la vague de 2009

-du 19 au 24 juin 2008 pour la vague de 2008

-du 21 au 26 juin 2007 pour la vague de 2007 (avant la "révélation" de la crise des subprimes aux Etats-Unis).



Notes de lecture



= Evolutions significatives à la hausse ou à la baisse à un niveau de confiance de 95 % par rapport à la mesure précédente..

En d'autres termes, il y a 95% de chances que l'écart constaté ne soit pas dû au hasard mais à une réelle différence d'attitude ou de comportement.



= Evolution significativement positive ou négative par rapport à l'ensemble des Français, au seuil de confiance de 95%

En d'autres termes, il y a 95% de chances que l'écart constaté ne soit pas dû au hasard mais à une réelle différence d'attitude ou de comportement.

Fragiles Afin d'obtenir des données sur la frange la plus fragile de la population, une variable « Fragiles » a été construite à partir de questions de ce baromètre. Les « Fragiles » sont ainsi les personnes dont le revenu mensuel du foyer est inférieur à 999€, ou à 2000€ si le foyer est composé d'au moins 2 individus, qui s'estiment très touchées par la crise et qui ont régulièrement recours à un crédit, à un découvert ou à un emprunt à des proches/à leur entreprise pour boucler leur budget. Cette population de « Fragiles » est composée de 98 individus qui, comparés à l'ensemble des Français, se caractérisent par une part plus importante de femmes, de CSP-, de locataires, de personnes vivant maritalement ou étant divorcées .

NEW



= Nouvelles questions posées en 2013 (absence d'historique)



= changement de formulation (la partie modifiée du libellé est surlignée)



= Indication **base faible** (base inférieure à 50 interviews).

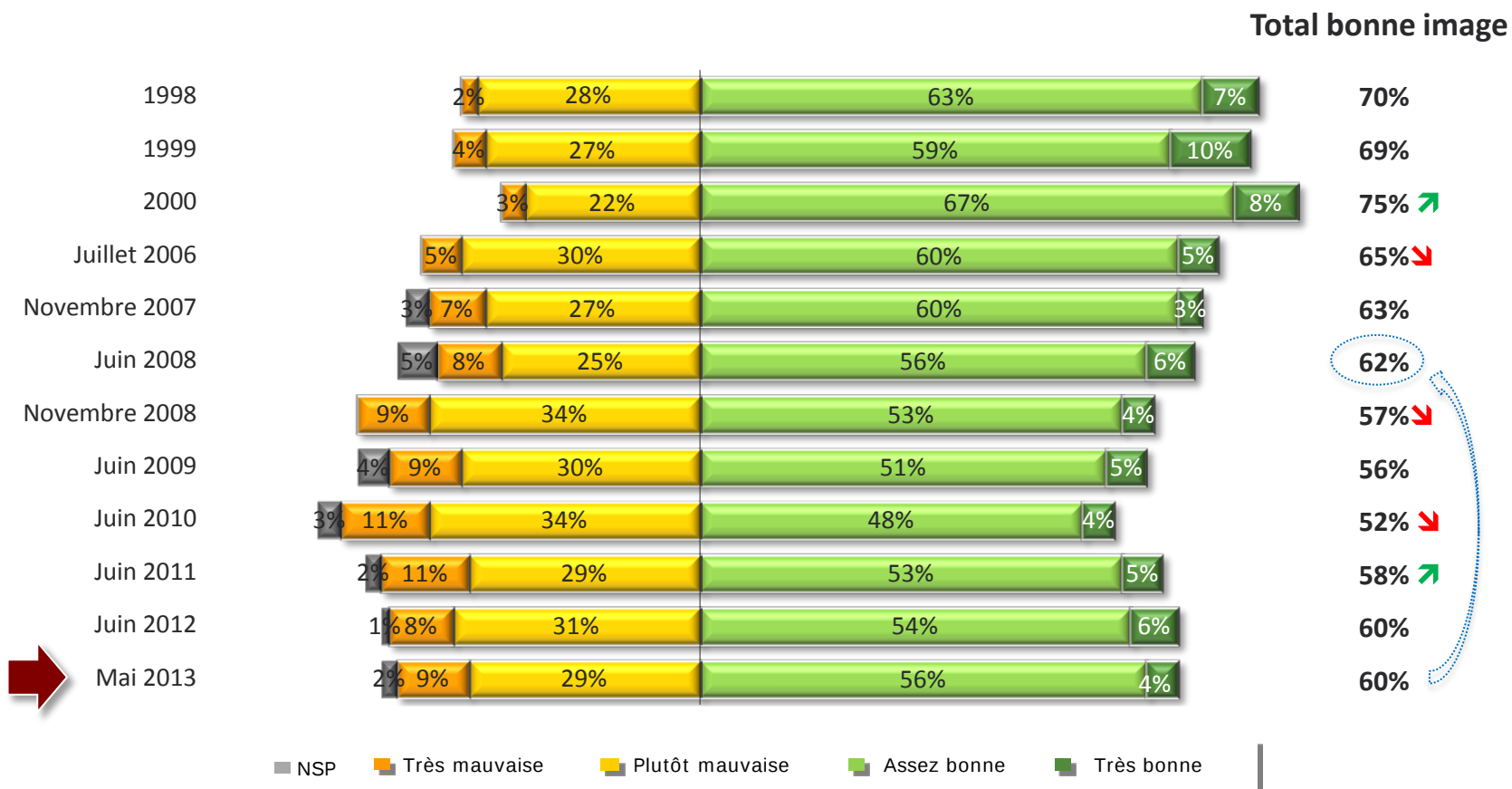
Lorsque les bases sont insuffisantes (<30 personnes), les résultats sont exprimés en effectifs et non en pourcentage.

ifop

Stable par rapport à l'an dernier, l'image des banques se rapproche de son niveau d'avant crise

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

Base 2013 ensemble – 100% = 1000





Un retrait non négligeable de la perception de la qualité du conseil et des produits

Q8. 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

Les banques se sont améliorées en matière ...

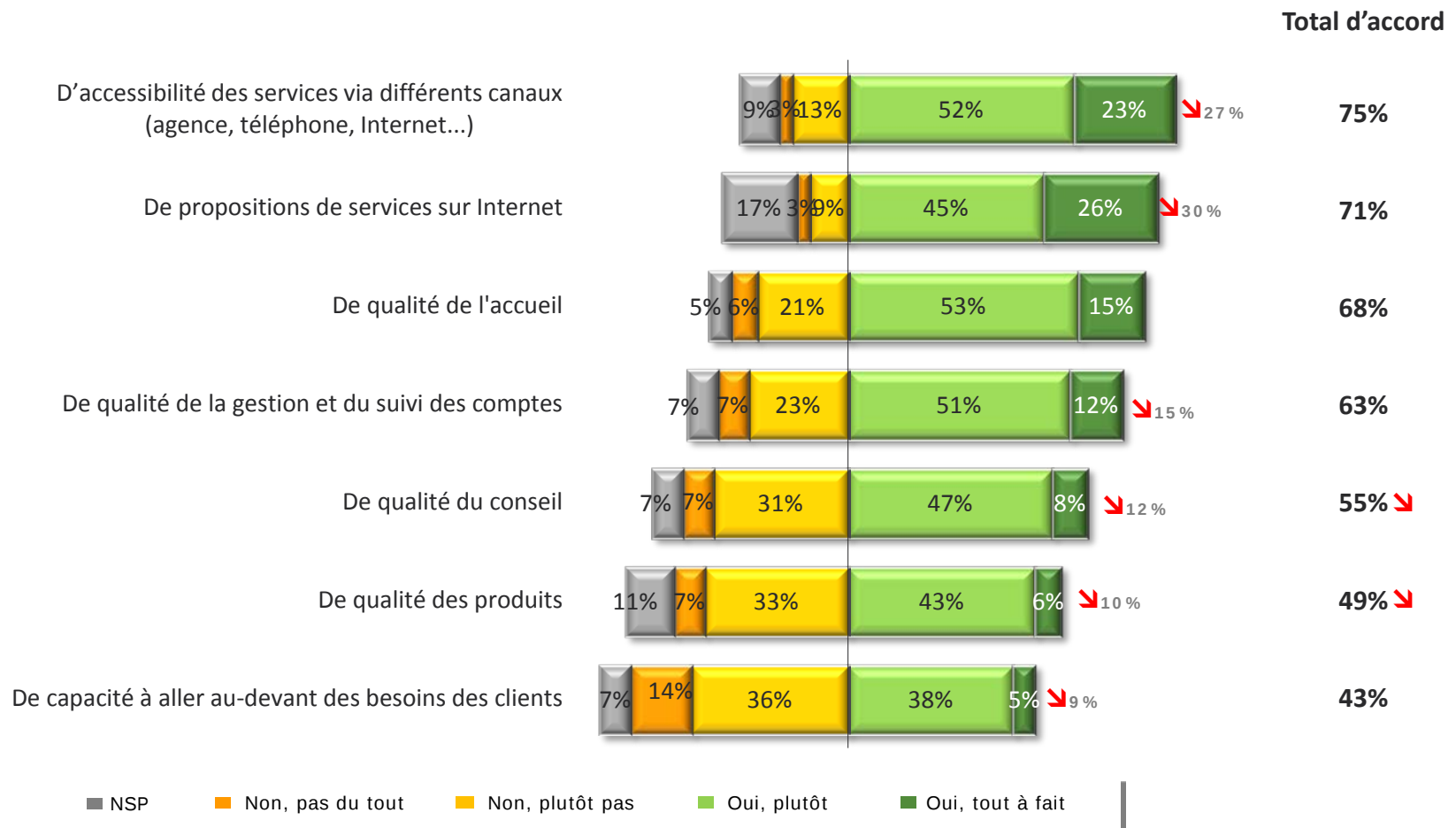
	TOTAL D'ACCORD						%
	Juillet 2007	Juin 2008	Juin 2010	Juin 2011	Juin 2012	Mai 2013	
<i>Bases : ensemble - 100% =</i>	1052	950	1028	963	1005	1000	
D'accessibilité des services via différents canaux.....	NP	NP	66	69	76 ↗	75	
De propositions de services sur Internet	NP	NP	65	63	72 ↗	71	
De qualité de l'accueil.....	69	64 ↘	64	66	69	68	
De qualité de la gestion et du suivi des comptes.....	66	60 ↘	60	63	65	63	
De qualité du conseil.....	67	55 ↘	56	62 ↗	62	55 ↘	
De qualité des produits.....	62	50 ↘	48	58 ↗	54	49 ↘	
De capacités à aller au devant des besoins des clients.....	57	45 ↘	42	52 ↗	46 ↘	43	



Amélioration des banques depuis quelques années : perception détaillée

Q8. Plus précisément, avez-vous l'impression que depuis quelques années, les banques se sont améliorées en matière

Base : ensemble – 100% = 1000



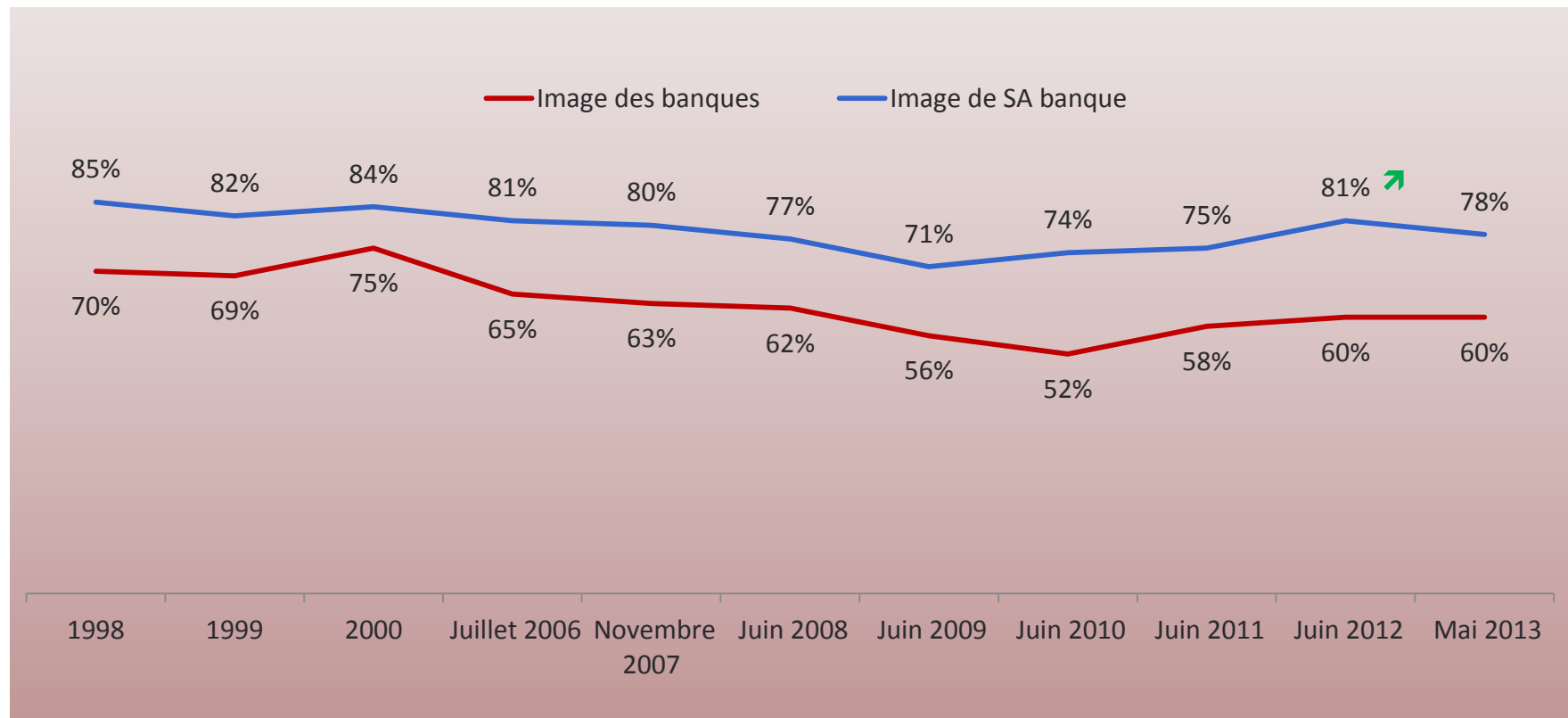
Rappel
Juin 2012



L'image de sa banque se stabilise, confirmant ainsi son retour à son niveau d'avant crise

Q3. Diriez-vous de l'image que vous avez de votre banque (principale) qu'elle est...

Base 2013: ensemble – 100% = 1000

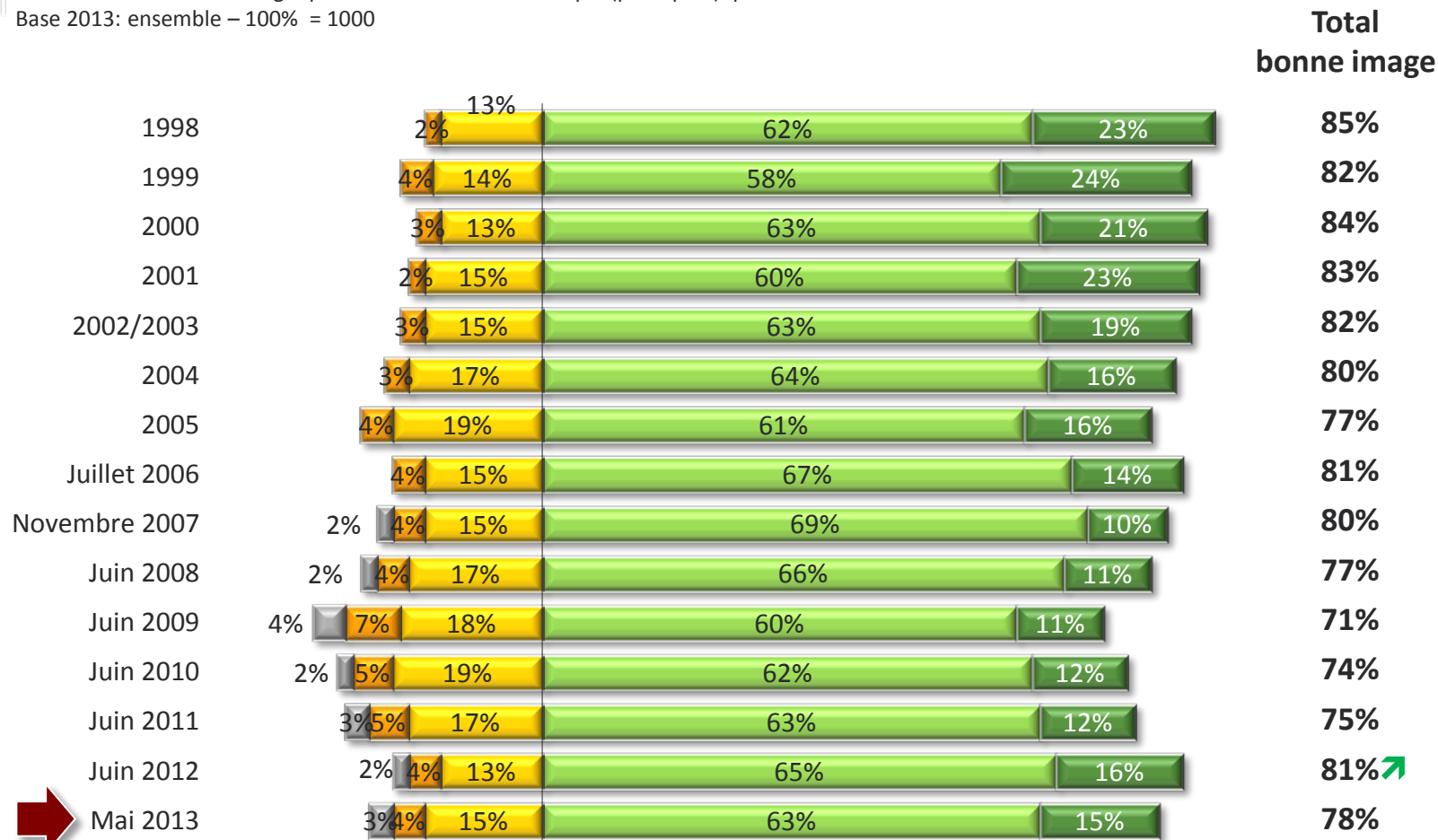




Plus de 3 Français sur 4 déclarent avoir une bonne image de sa banque

Q3. Diriez-vous de l'image que vous avez de votre banque (principale) qu'elle est...

Base 2013: ensemble – 100% = 1000





Comme en 2012, une très grande majorité de Français se déclare satisfaite de leur conseiller bancaire

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

Base : ensemble – 100%

%

Bases : ensemble - 100% =

	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009	Juin 2010	Juin 2011	Juin 2012	Mai 2013
	1052	950	1067	1028	963	1005	1000
TOTAL SATISFAIT.....	72	71	67 ↘	71 ↗	71	73	72
Oui, très satisfait.....	18	23 ↗	17 ↘	16	15	25 ↗	25
Oui, plutôt satisfait.....	54	48 ↘	50	55 ↗	56	48 ↘	47
TOTAL PAS SATISFAIT.....	18	17	21 ↗	20	21	16 ↘	15
Non, plutôt pas satisfait.....	12	10	11	13	12	11	9
Non, pas du tout satisfait.....	6	7	10 ↗	7 ↘	9	5 ↘	6
N'a pas de conseiller dédié/ne le connaît pas/n'a pas de compte, pas de banque/NSP.....	10	12	13	9 ↘	8	11 ↗	13



Des qualités perçues du conseiller bancaire qui sont stables par rapport à l'an dernier

Q5. 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%

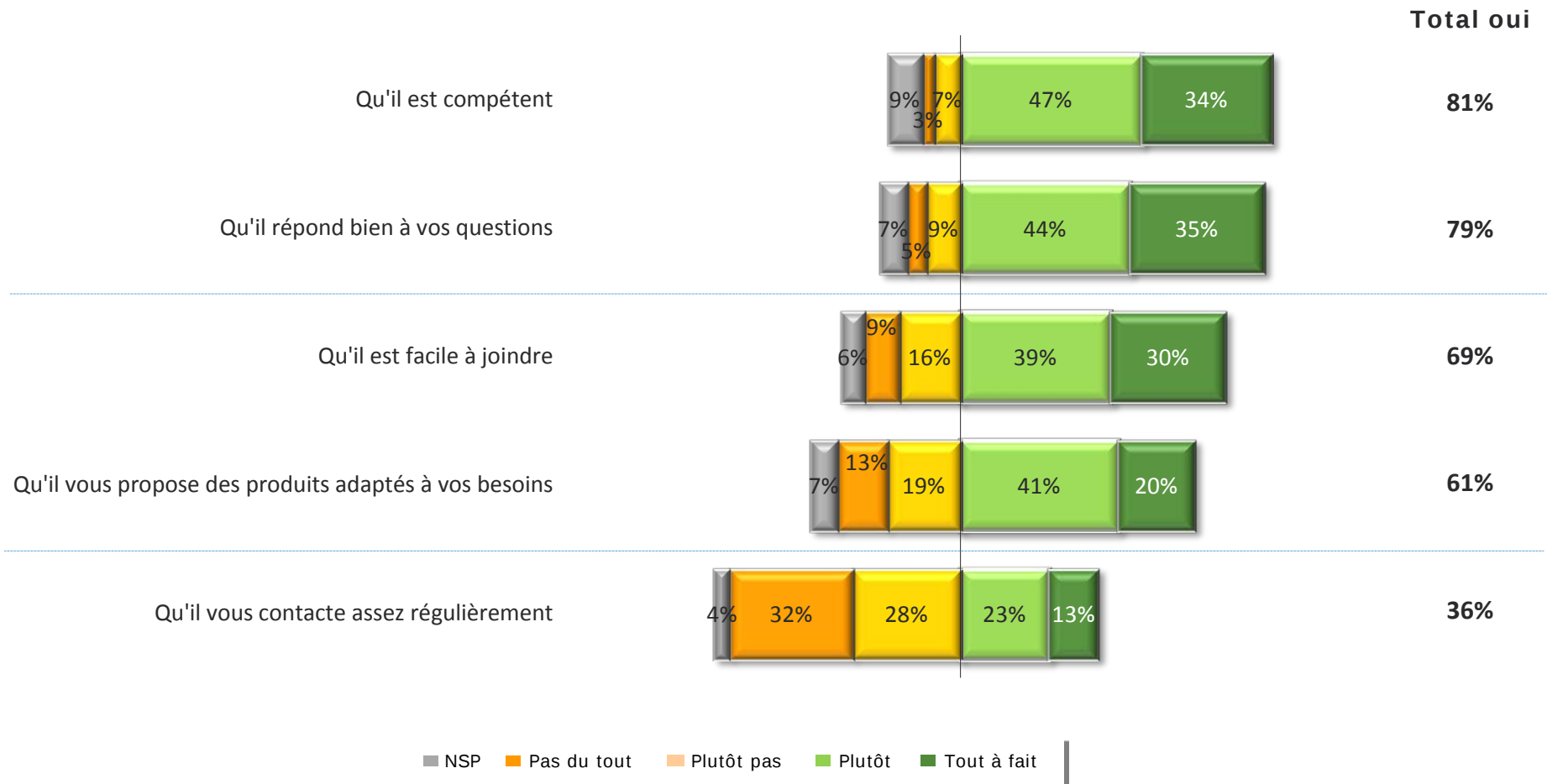
	TOTAL D'ACCORD				%
	Juin 2010	Juin 2011	Juin 2012	Mai 2013	
	1028	963	1005	1000	
Bases : ensemble =					
Qu'il est compétent	80	74 ↘	83 ↗	81	
Qu'il répond bien à vos questions	80	76 ↘	79	79	
Qu'il est facile à joindre	69	69	69	69	
Qu'il vous propose des produits adaptés à vos besoins.....	70	63 ↘	63	61	
Qu'il vous contacte assez régulièrement	NP	52	36 ↘	36	

ifop

Les compétences du conseiller sont reconnues, mais des problèmes de contact et de personnalisation de la relation sont à souligner

Q5. 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% = 1000





La préférence d'un modèle de banque avec conseiller attitré se confirme

Q33. Parmi les propositions suivantes, quel serait selon vous le modèle idéal pour votre banque principale ?

Base : ensemble – 100% = 1000

	%		
	Juin 2011	Juin 2012	Mai 2013
<i>Bases : ensemble - 100% =</i>	<i>1005</i>	<i>1005</i>	<i>1000</i>
Avoir un conseiller attitré qui vous suit personnellement	54%	62% 	65%
Avoir moins d'agences physiques et pas de conseiller attitré.....	23%	24%	21%
Avoir accès à une banque à distance (Internet, téléphone).....	12%	11%	10%
Nsp.....	11%	3% 	4%



Comme en 2012, 26% des Français conseilleraient certainement à leur proche de travailler dans le secteur bancaire

Q10. Vous personnellement, conseilleriez-vous à un de vos enfants ou à un proche de travailler dans le secteur bancaire ?

Base : ensemble – 100%

	Mai 2009	juin 2010	juin 2011	juin 2012	mai 2013
Bases : ensemble - 100%	1067	1028	963	1005	1000
CONSEILLERAIENT DE TRAVAILLER DANS LE MILIEU BANCAIRE.....	53	58 ↗	64 ↗	62	59
Oui certainement.....	22	22	21	27 ↗	26
Oui peut être.....	31	36 ↗	43 ↗	35 ↘	33
NE CONSEILLERAIENT PAS DE TRAVAILLER DANS LE SECTEUR BANCAIRE.....	37	36	29 ↘	36 ↗	39
Non pas vraiment.....	18	20	17	18	18
Non pas du tout.....	19	16 ↘	12 ↘	18 ↗	21
NSP.....	10	6	7	2 ↘	2



Comme en 2010, 48% des Français ont confiance en la solidité des banques françaises face à une nouvelle crise

Q46. 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	juin 2012	mai 2013	%
Bases : ensemble - 100%	1028	963	1005	1000	
TOTAL CONFIANCE	48	52	53	48	↘
Tout à fait confiance.....	6	4 ↘	8 ↗	6	
Plutôt confiance.....	42	48 ↗	45	42	
TOTAL PAS CONFIANCE	47	40	45	48	↗
Plutôt pas confiance.....	30	26 ↘	30 ↗	32	
Pas du tout confiance.....	17	14	15	16	
NPS	5	8	2	4	↗



Une perception du comportement des banques qui est équivalente à l'an dernier

Q56. Personnellement, diriez-vous que...

Base : ensemble – 100% = 1000

	TOTAL D'ACCORD		
	Juin 2011	Juin 2012	Mai 2013
	1005	1005	1000
Les banques ont adopté une gestion plus prudente.....	54%	64% 	63%
Les banques ont tiré les enseignements de la crise.....	48%	46%	44%
Les comportements des dirigeants des banques ont changé.....	37%	39%	35%
Les banques ont mis en place des dispositifs pour accompagner les populations fragiles...	38%	31% 	30%
Les systèmes de rémunération des traders sont mieux encadrés.....	35%	33%	29%

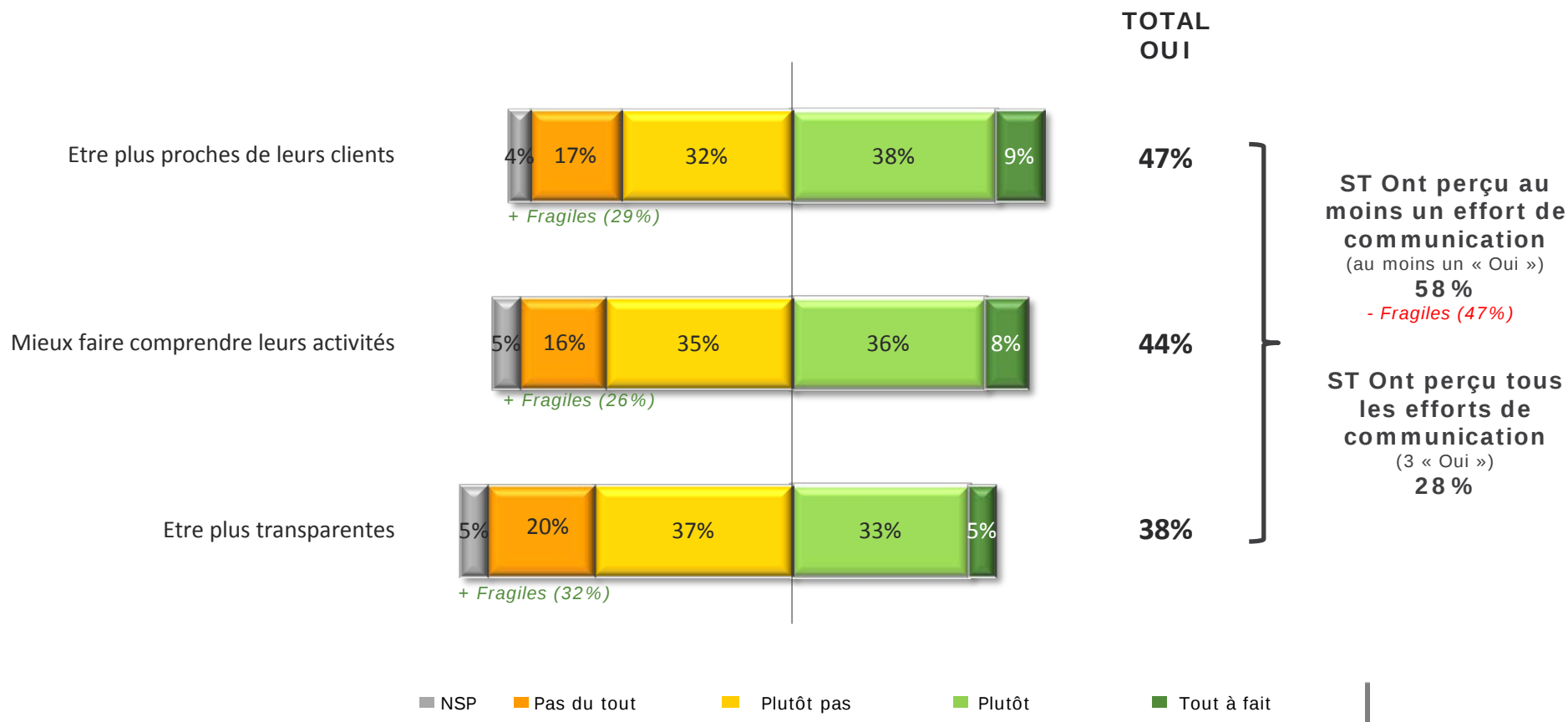
Bases : ensemble - 100% =



58% des Français ont perçu un effort de communication de la part des banques

Q54. Avez-vous le sentiment que les banques ont fait des efforts de communication suite à la crise pour...

Base : ensemble – 100% = 1000



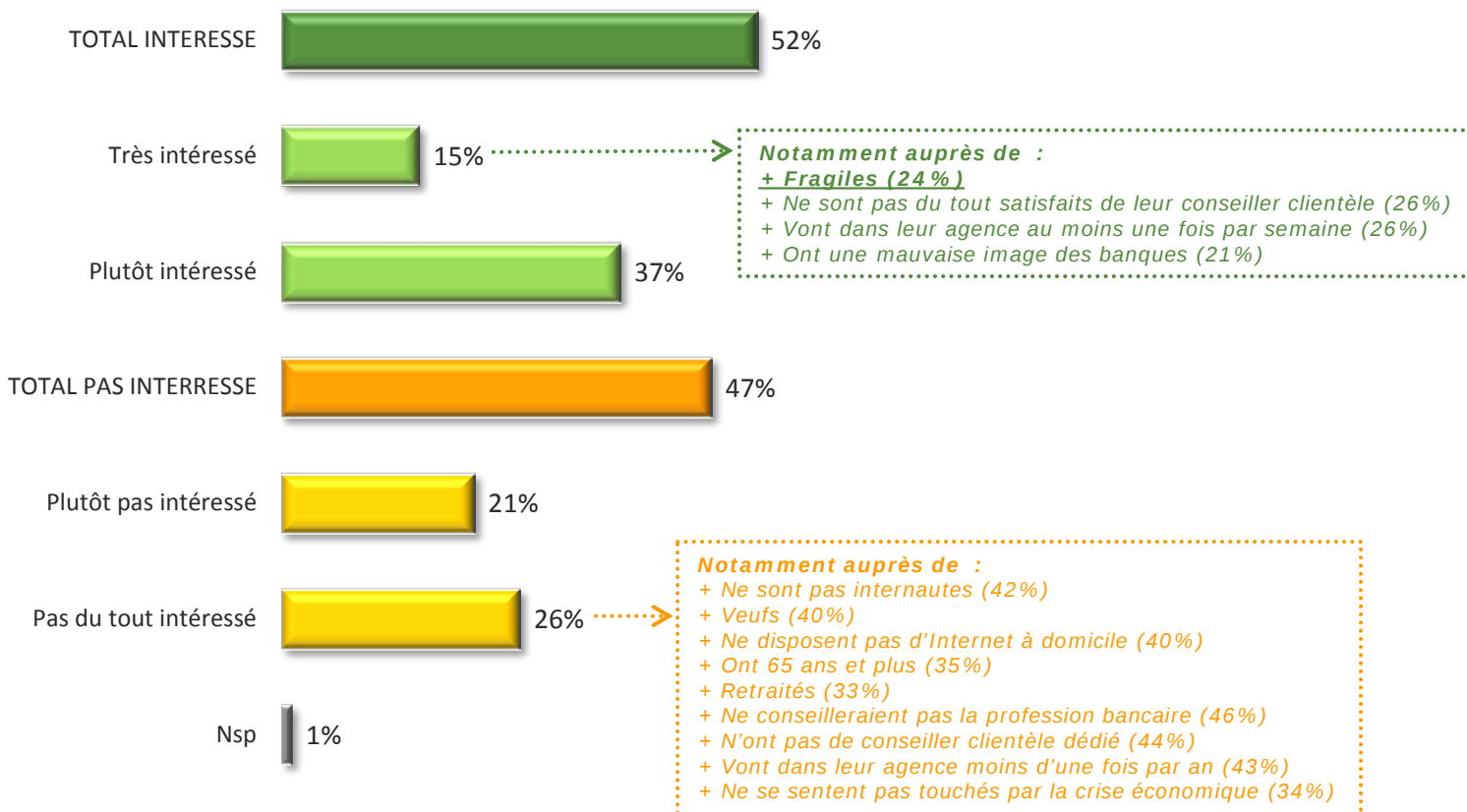
ifop

Plus d'1 Français sur 2 se déclarent intéressés par une explication détaillée du fonctionnement d'une banque et du système bancaire

NEW

Q10A. Si on vous proposait une explication détaillée du fonctionnement général d'une banque et du système bancaire, seriez-vous...?

Base : ensemble – 100% = 1000

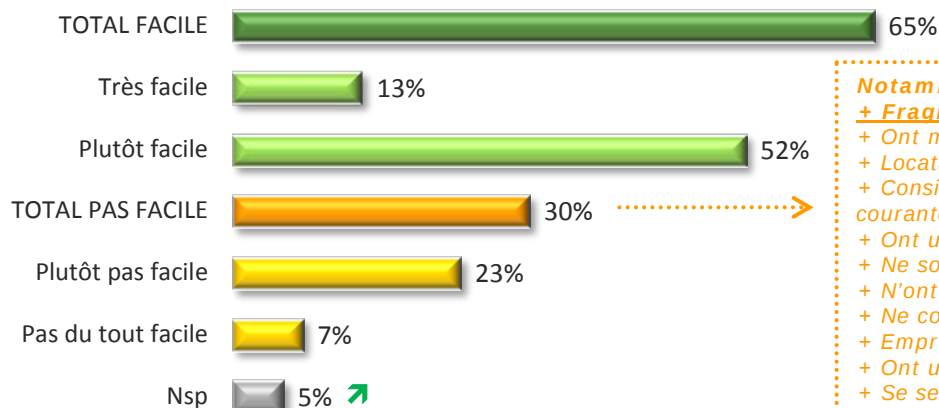


ifop

2/3 des Français considèrent qu'il est facile de se procurer le tarif d'une opération...

Q12. Selon vous, se procurer le tarif d'une opération lorsqu'on a besoin de le connaître, c'est...?

Base : ensemble – 100% = 1000



Notamment auprès de :

- + **Fragiles (45 %)**
- + Ont moins de 35 ans (37%)
- + Locataires (37%)
- + Considèrent que les banques n'informent pas du tout sur les tarifs des opérations courantes (53%)
- + Ont une mauvaise image de leur banque (47%)
- + Ne sont pas satisfaits de leur conseiller clientèle (46%)
- + N'ont pas de conseiller clientèle dédié (44%)
- + Ne conseilleraient pas du tout la profession bancaire (42%)
- + Empruntent à leur entourage pour boucler leur budget (42%)
- + Ont une mauvaise image des banques (38%)
- + Se sentent très touchés par la crise économique (38%)
- + Ont recours à un découvert pour boucler leur budget (38%)

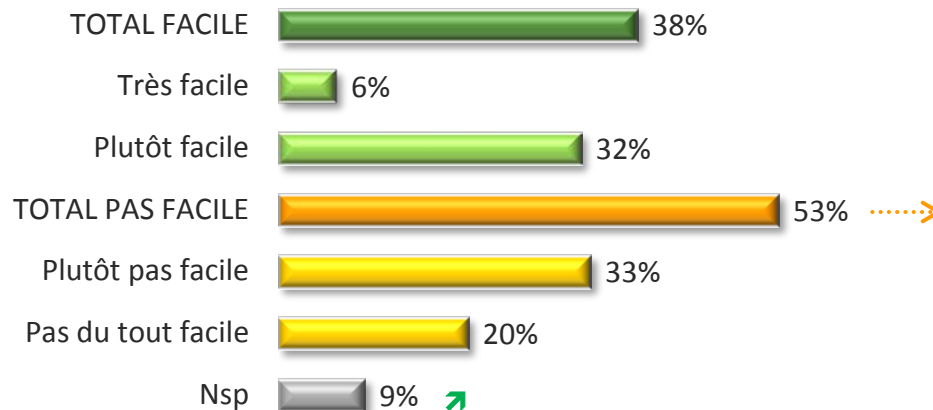
	Juillet 2007	Juin 2008	Décembre 2008 (*)	Mai 2009	Juin 2010	Juin 2011	Juin 2012	mai 2013
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	958	1067	1028	963	1005	1000
TOTAL FACILE.....	57	58	56	57	57	60	64	65
Très facile.....	9	14 ↗	11 ↘	11	12	11	14 ↗	13
Plutôt facile.....	48	44	45	46	45	49 ↗	50	52
TOTAL PAS FACILE.....	39	34 ↘	44 ↗	35 ↘	38	34 ↘	33	30
Plutôt pas facile.....	31	26 ↘	30	27	28	26	24	23
Pas facile du tout.....	8	8	13 ↗	8 ↘	10	8	9	7
NSP.....	5	8	-	8	5 ↘	6	3 ↘	5 ↗

ifop

... mais ils ne sont qu'un peu plus d'1/3 à estimer qu'il est facile de comparer le tarif d'une opération d'une banque à une autre

Q13. Et selon vous, comparer le tarif d'une opération d'une banque à une autre, c'est... ?

Base : ensemble – 100% = 1000



Notamment auprès de :

- + Ont 25-34 ans (66%)
- + Vivent maritalement (66%)
- + CSP+ (62%)
- + Détiennent un crédit (60%)
- + Considèrent que les banques n'informent pas du tout sur les tarifs des opérations courantes (71%)
- + Ne conseilleraient pas du tout la profession bancaire (65%)
- + Vont dans leur agence au moins d'une fois par semaine (65%)
- + Ont une mauvaise image des banques (60%)
- + Se sentent très touchés par la crise économique (60%)

	Juillet 2007	Juin 2008	Juin 2010	Juin 2011	Juin 2012	mai 2013
Bases : ensemble - 100% =	1052	950	1028	963	1005	1000
TOTAL FACILE	39	39	40	46 ↗	39 ↘	38
Très facile.....	5	10 ↗	7 ↘	8	7	6
Plutôt facile.....	34	29 ↘	33 ↗	38 ↗	32 ↘	32
TOTAL PAS FACILE	53	47 ↘	48	46	56 ↗	53
Plutôt pas facile.....	36	30 ↘	32	32	35	33
Pas facile du tout.....	18	17	16	14	21 ↗	20
NSP.....	8	14 ↗	12	8 ↘	5 ↘	9 ↗



Une connaissance du montant annuel des frais bancaires qui s'avère être un peu plus précise

Q15. Vous souvenez-vous avoir reçu en début d'année un récapitulatif de vos frais bancaires annuels concernant l'année 2012? 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.

Q16. 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%

	Jun 2009	Jun 2010	Jun 2011	Jun 2012	mai 2013
Bases : ensemble - 100% =	1067	1028	963	1005	1000
Se souviennent avoir reçu un récapitulatif	54	59 ↗	56	67 ↗	68
TOTAL OUI, EN ONT UNE IDÉE.....	56	63 ↗	61	57	59
Oui, vous en avez une idée précise.....	23	24	24	22	26 ↗
Oui, vous en avez une idée approximative.....	33	39 ↗	37	35	33
Non, vous ne savez pas du tout	44	37 ↘	39	43	41

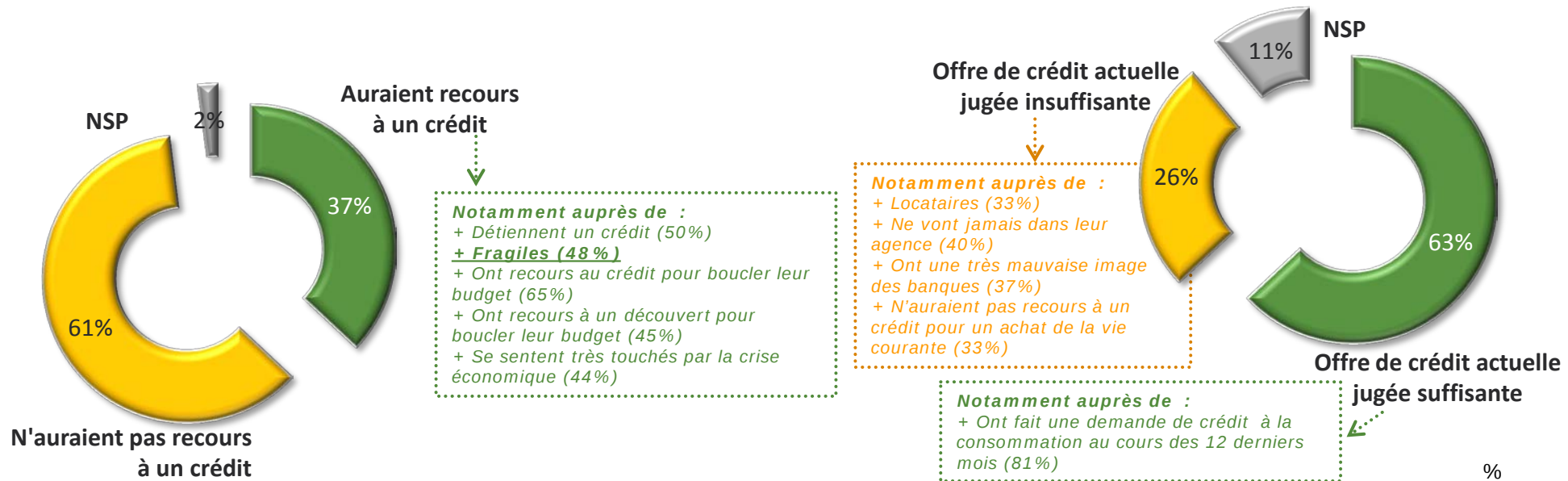
ifop

Plus d'un tiers des Français pensent avoir recours au crédit pour un achat de la vie courante. Une offre de crédit qui est globalement jugée comme suffisante

Q21. 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% = 1000

NEW

Q21B. Si vous aviez besoin de souscrire un crédit à la consommation, pensez-vous que l'offre actuelle serait suffisante, que ce soit en magasin, dans votre banque, auprès d'un organisme de crédit... ? Base : ensemble – 100% = 1000



Bases : ensemble - 100% =

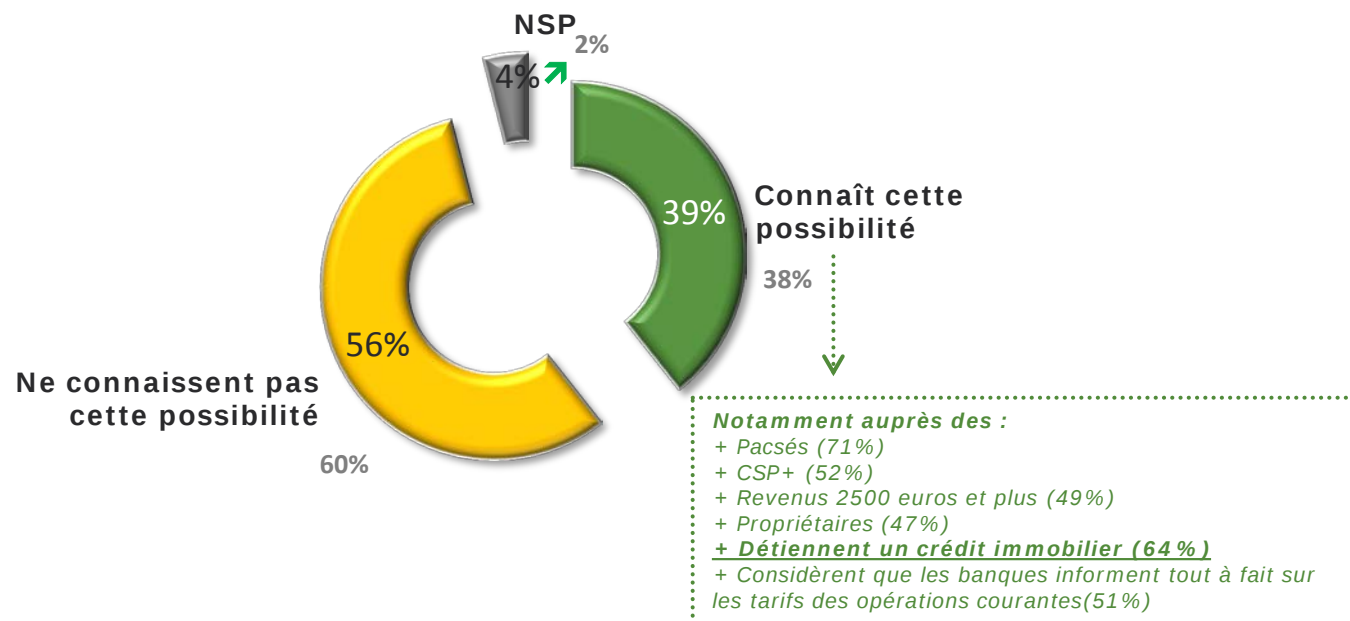
	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009	Juin 2010	Juin 2011	Juin 2012	Mai 2013
	1052	950	1067	1028	963	1005	1000
Aurait recours au crédit.....	53	41 ↘	38	40	35 ↘	39	37
N'aurait pas recours au crédit.....	43	54 ↗	57	57	58	60	61
NSP.....	4	4	5	3 ↘	7 ↗	1 ↘	2

ifop

Comme l'an dernier près de 2 Français sur 5 savent qu'ils ont le choix du contrat d'assurance pour un crédit immobilier

Q24bis. Savez-vous qu'il est possible de choisir son contrat d'assurance en matière de crédit immobilier, à condition que ce contrat présente des garanties au moins équivalentes à celui proposé par sa banque ?

Base : ensemble – 100% = 1000



Rappel
vague 2012



Un rejet de l'inscription des crédits dans un fichier général qui se réduit mais qui est toujours conséquent

Q24. Accepteriez-vous que...

Tous vos crédits quels qu'ils soient, soient mentionnés dans un fichier général rassemblant les crédits de tous les Français et que ce fichier soit consultable par tous les établissements financiers

(base : ensemble=1000)

(base : acceptent le principe du fichier général des crédits=358)

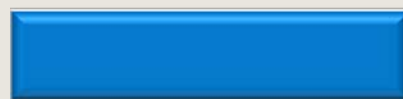
L'ensemble des impayés de type loyer, électricité, téléphone... dès lors qu'ils sont répétés ou d'un certain montant, soient répertoriés dans ce fichier général des crédits

Pour éviter tout risque d'erreur, votre numéro national, celui utilisé par la sécurité sociale, soit utilisé comme identifiant dans ce fichier général des crédits

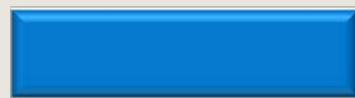


36% ↑

Ont plus de 35 ans (39%)
CSP+ (37%)
CSP- (33%)
Inactifs (31%)
- Ont moins de 35 ans (28%)



63%



55%

Détiennent un crédit
(base = 271)

39 %

(base = 106)

64 %

58 %

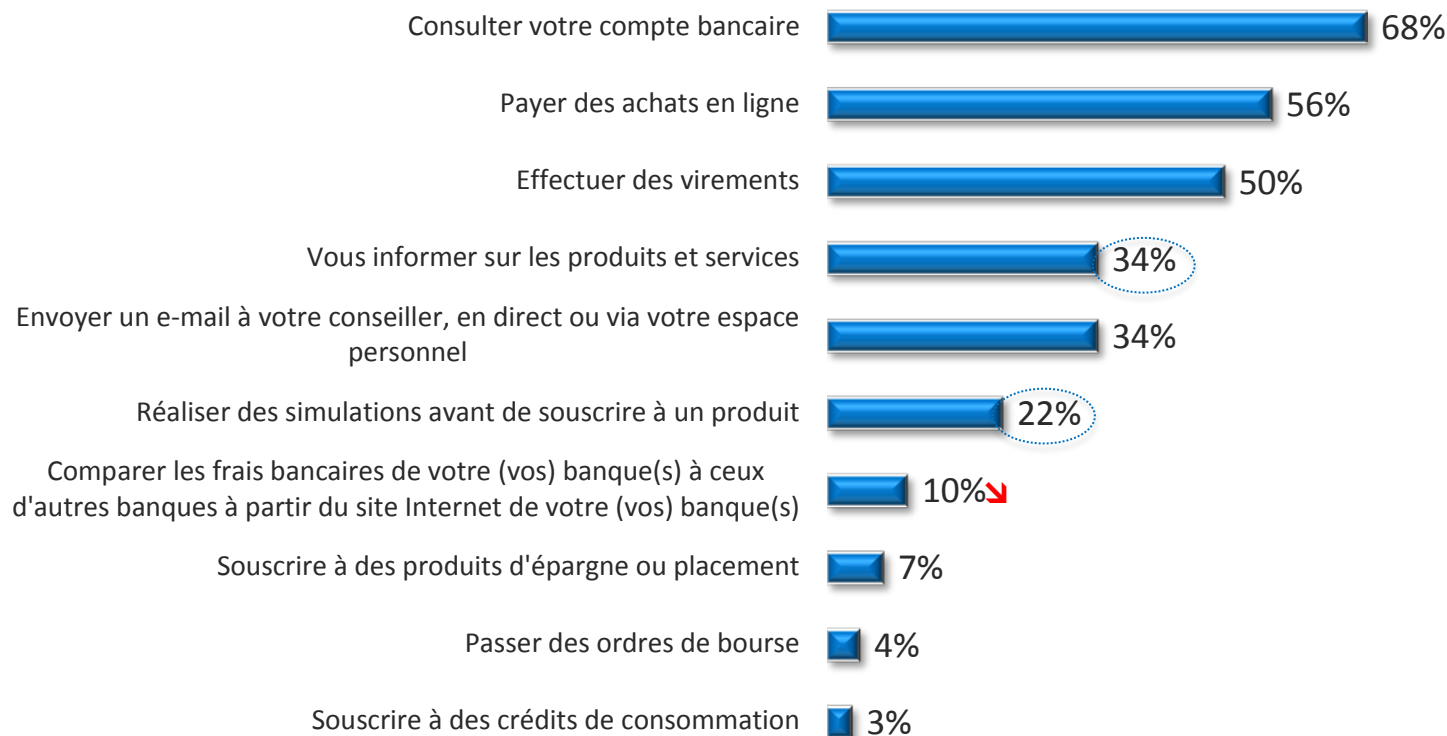


1/3 des Français utilisent Internet pour s'informer sur les produits/services bancaires. 22% réalisent même des simulations avant souscription.

Q28. Utilisez-vous Internet pour ...?

Base : aux internautes – 100% = 829

Utilisent Internet pour ...



Nombre moyen d'utilisation : 3,9



Par rapport à 2012, la connexion Internet à un service de banque en ligne est moins perçue comme sécurisée

Q29. Pensez-vous que la connexion Internet à un service de banque en ligne est...

Base : internautes

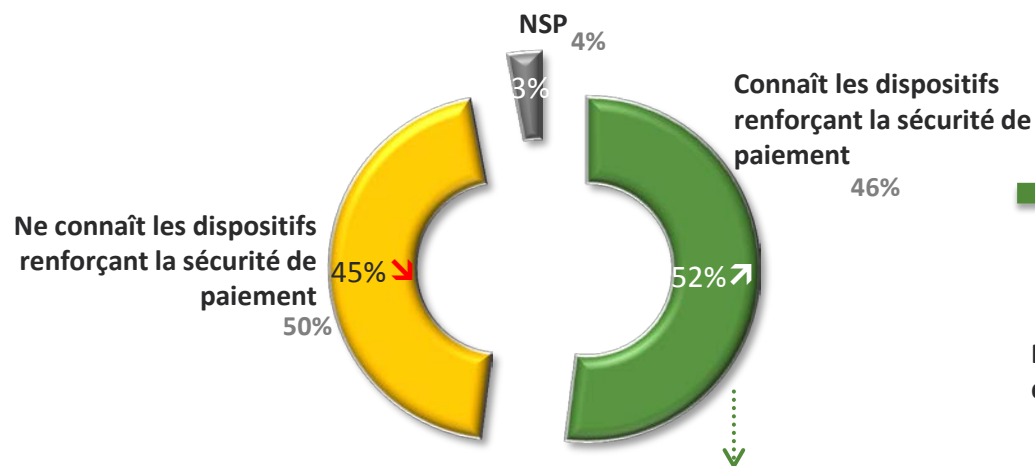
	Juillet 2007	Juin 2008	Mai 2009	Juin 2010	Juin 2011	Juin 2012	Mai 2013	%
<i>Bases : internautes - 100% =</i>	615	561	700	733	707	812	829	
TOTAL SECURISEE.....	65	73 ↗	71	71	75	79 ↗	74 ↘	
Tout à fait sécurisée.....	18	21	26	24	24	27	23	
Plutôt sécurisée.....	47	52	45	47	51	52	51	
TOTAL NON SECURISEE.....	25	21	21	24	19 ↘	18	22 ↗	
Plutôt pas sécurisée.....	17	16	15	17	13	11	15	
Pas du tout sécurisée.....	8	5	6	7	6	7	7	
NSP.....	9	6 ↘	8	5 ↘	6	3	4	

ifop

La notoriété des dispositifs renforçant la sécurité des paiements sur Internet progresse et le dispositif 3D Secure est davantage utilisé

Q29b Avez-vous connaissance des dispositifs renforçant la sécurité des paiements par Internet (par exemple, saisie d'un code unique reçu par SMS au moment de la transaction, saisie d'un code unique affiché par un boîtier électronique ou un lecteur de carte fourni par sa banque) ?

Base : ensemble – 100% = 1000



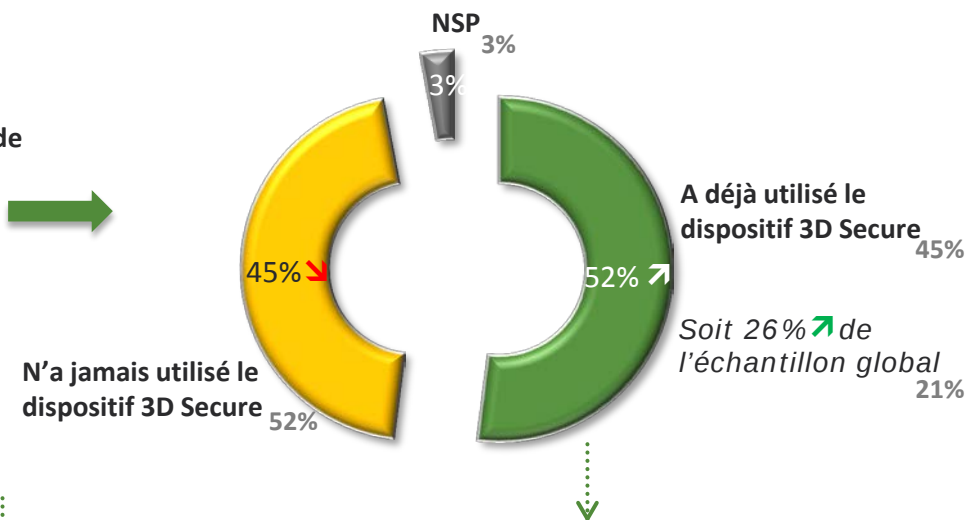
Notamment auprès des :

- + Payent des achats en ligne (77%)
- + Pacsés (74%)
- + CSP+ (71%)
- + Détiennent un crédit (71%)
- + Revenus 2500€ et plus (69%)
- + Ont moins de 35 ans (62%)
- + Sont internautes (60%)
- + Détiennent un produit d'épargne/boursier (57%)
- + Ont une mauvaise image de leur banque (58%)
- + Vont dans leur agence moins d'une fois par mois (58%)

Rappel
vague 2012

Q29ter. Et avez-vous déjà utilisé ce dispositif, appelé 3D Secure ?

Base : connaît les dispositifs renforçant la sécurité de paiement – 100% = 501



Notamment auprès des :

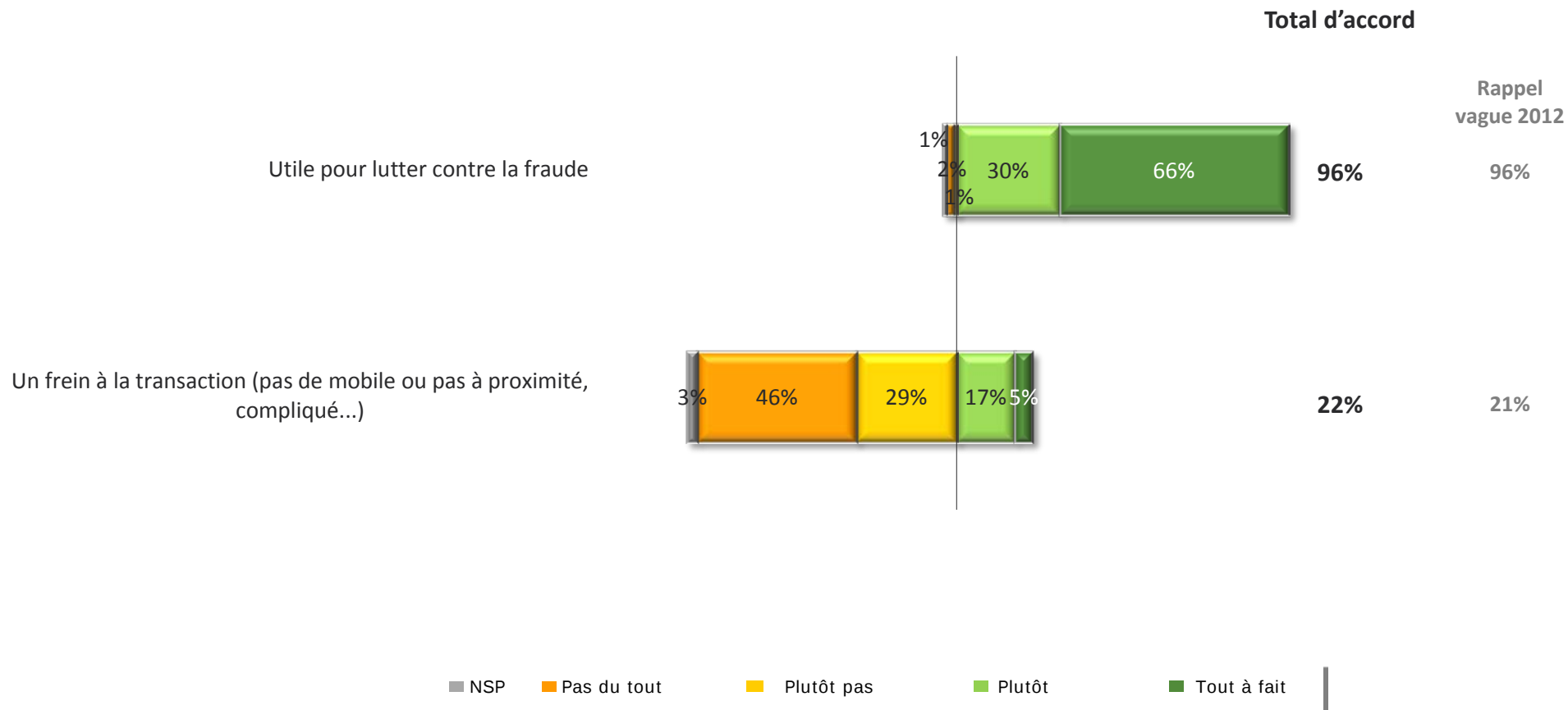
- + Ne sont pas satisfaits de leur conseiller clientèle (65%)
- + Payent des achats en ligne (63%)
- + Ont une mauvaise image de leur banque (62%)
- + Disposent d'Internet sur leur mobile (59%)



Le dispositif 3D Secure apparaît toujours comme un moteur anti-fraude et ne semble pas être un frein aux transactions

Q29D. Et diriez-vous que ce dispositif vous paraît...

Base : a déjà utilisé le dispositif 3D Secure – 100% = 254





Une offre de services bancaires via Internet qui maintient son impact sur la fréquentation des agences bancaires

Q31. Le développement de l'offre de services bancaires via Internet vous a-t-il conduit personnellement à vous rendre moins fréquemment dans votre agence bancaire ?

Base : ensemble – 100% = 1000

	juin 2010	juin 2011	juin 2012	Mai 2013	%
Bases : ensemble - 100%	1028	963	1005	1000	
TOTAL OUI.....	46	49	45	47	
Oui, beaucoup.....	20	15	26	26	
Oui, un peu.....	26	34	19	21	
TOTAL NON.....	54	51	55	53	
Non, pas vraiment.....	17	20	15	15	
Non, pas du tout.....	37	31	40	38	



Une fréquentation des agences bancaires qui se fait de plus en plus occasionnelle

Q32. A quelle fréquence direz-vous que vous vous rendez dans votre agence bancaire...

Base : possèdent un compte bancaire – 100%

	Juillet 2007	Juin 2008	Décembre 2008	Mai 2009	Juin 2010	Juin 2011	Juin 2012	Mai 2013	%
Bases : possèdent un compte bancaire - 100% =	1031	933	1016	1048	1010	952	988	975	
TOTAL FREQUENTENT LEUR AGENCE.....	97	96	94	95	97 ↗	96	96	94	
TOTAL PLUSIEURS FOIS PAR MOIS.....	62	52 ↘	45 ↘	50 ↗	52	34 ↘	21 ↘	17 ↘	
Une fois par semaine ou plus souvent.....	21	14 ↘	13	14	14	10	8	7	
Plusieurs fois par mois.....	41	38	32 ↗	36	38	24 ↘	13 ↘	10 ↘	
TOTAL UNE FOIS PAR MOIS A UNE FOIS PAR AN..	35	44 ↗	41	45	45	55 ↗	68 ↗	70	
Une fois par mois.....	NP	NP	NP	NP	NP	26	22	24	
1 fois tous les 2 ou 3 mois.....	20	26 ↗	23	24	25	16 ↘	23 ↗	22	
1 ou 2 fois par an.....	10	13 ↗	18 ↗	15	13	13	23 ↗	24	
MOINS SOUVENT.....	5	5	8 ↗	6	7	7	7	7	
JAMAIS.....	2	3	6 ↗	3 ↘	3	3	3	5	
NSP.....	1	+	-	2	+	1	1	1	

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



Bancarisation

B35. Quelle(s) sont toutes les banque(s) dans lesquelles vous possédez un compte courant ?

Base : bancarisés de 25 ans et plus

	Ensemble	CSP		
		CSP+	CSP-	Inactif
<i>Bases : ensemble - 100% =</i>	846	184	287	375
Mono-bancarisé.....	77	67 -	81	79
Multi-bancarisé.....	23	33 +	19	21
Possède un compte dans 2 banques.....	20	25	17	19
Possède un compte dans 3 banques ou plus.....	3	8 +	2	2

	Ensemble	Âge			
		25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus
<i>Bases : ensemble - 100% =</i>	846	169	210	249	218
Mono-bancarisé.....	77	74	81	73	79
Multi-bancarisé.....	23	26	19	27	21
Possède un compte dans 2 banques.....	20	24	16	22	19
Possède un compte dans 3 banques ou plus.....	3	2	3	5	2