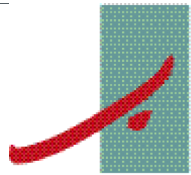


FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

Observatoire de l'opinion FBF / Ireq

16^{ème} vague

juillet 2002



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

1. Image de la banque, des banques et des réseaux

Source : IREQ 2002

1. Image de la banque, des banques et des réseaux

Diriez-vous de l'image que vous avez **des banques** qu'elle est :

	1994	95/96	1997	1998	1999	2000	2001	2002
TOTAL BONNE	76 %	75 %	72 %	70 %	69 % ↗	75 % ↘	70 %	67 %
• <i>très bonne</i>	6 %	9 %	6 %	7 %	10 %	8 %	8 %	7 %
• <i>plutôt bonne</i>	70 %	66 %	66 %	63 %	59 % ↗	67 % ↘	62 %	60 %
TOTAL MAUVAISE	24 %	25 %	28 %	30 %	31 % ↘	25 % ↗	30 %	33 %
• <i>plutôt mauvaise</i>	20 %	22 %	24 %	28 %	27 % ↘	22 % ↗	26 %	29 %
• <i>très mauvaise</i>	4 %	3 %	4 %	2 %	4 %	3 %	4 %	4 %

1. Image de la banque, des banques et des réseaux

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

	1994	95/96	1997	1998	1999	2000	2001	2002
TOTAL BONNE	87 %	85 %	86 %	85 %	82 %	84 %	83 %	82 %
• <i>très bonne</i>	18 %	20 %	21 %	23 %	24 %	21 %	23 %	19 %
• <i>plutôt bonne</i>	69 %	65 %	65 %	62 %	58 %	63 %	60 %	63 %
TOTAL MAUVAISE	13 %	15 %	14 %	15 %	18 %	16 %	17 %	18 %
• <i>plutôt mauvaise</i>	11 %	13 %	12 %	13 %	14 %	13 %	15 %	15 %
• <i>très mauvaise</i>	2 %	2 %	2 %	2 %	4 %	3 %	2 %	3 %

1. Image de la banque, des banques et des réseaux

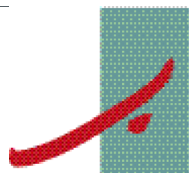
Tout bien pesé, est-ce que vous recommanderiez votre banque à des amis ?

	1994	1995	96/98	1999	2000	2001	2002
OUI	88 %	86 % 	80 %	78 %	80 %	81 % 	76 %
... certainement	37 %	33 %	36 %	35 %	33 %	36 % 	30 %
... probablement	51 %	53 % 	44 %	43 %	47 %	45 %	46 %
NON	12 %	14 % 	20 %	22 %	20 %	19 % 	24 %
... probablement pas	7 %	11 %	12 %	14 %	13 %	12 %	15 %
... certainement pas	5 %	3 %	8 %	8 %	7 %	7 %	9 %

1. Image de la banque, des banques et des réseaux

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

	2001	2002
OUI	87 %	85 %
... très satisfait	33 %	33 %
... plutôt satisfait	54 %	52 %
NON	13 %	15 %
... plutôt pas satisfait	9 %	10 %
... pas du tout satisfait	4 %	5 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

1. Image de la banque, des banques et des réseaux

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

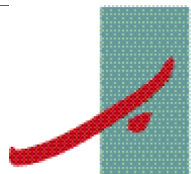
2002

Améliorées	52 %
<i>... beaucoup améliorées</i>	<i>12 %</i>
<i>... un peu améliorées</i>	<i>40 %</i>

Ni améliorées, ni détériorées	35 %
--------------------------------------	-------------

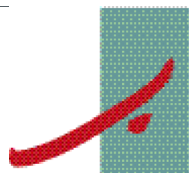
Détériorées	13 %
<i>... un peu détériorées</i>	<i>9 %</i>
<i>... beaucoup détériorées</i>	<i>4 %</i>

Source : IREQ 2002



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

2. Le passage à l'euro



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

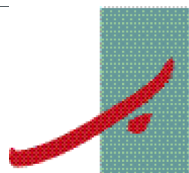
2. Le passage à l'euro

Pensez-vous que les banques ont bien joué leur rôle dans le passage à l'euro ?

2002

OUI		86 %
... tout à fait		38 %
... plutôt		48 %
NON		14 %
... plutôt pas		8 %
... pas du tout		6 %

Source : IREQ 2002



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

2. Le passage à l'euro

Vous-même, votre banque vous a-t-elle rendu les services que vous en attendiez lors de ce passage à l'euro ?

2002

OUI		84 %
... tout à fait		35 %
... plutôt		49 %
NON		16 %
... plutôt pas		9 %
... pas du tout		7 %

Source : IREQ 2002

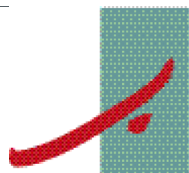
2. Le passage à l'euro

Plus globalement, diriez-vous, qu'en France, les opérations suivantes se sont bien passées, lors du passage à l'euro ?

La bascule des comptes à l'euro :

2002

OUI		94 %
<i>... tout à fait</i>		54 %
<i>... plutôt</i>		40 %
NON		6 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

2. Le passage à l'euro

La mise en circulation des chèquiers en euro :

2002

OUI	94 %
... tout à fait	56 %
... plutôt	38 %
NON	6 %

L'échange « francs contre euros » dans les agences bancaires :

2002

OUI	88 %
... tout à fait	48 %
... plutôt	40 %
NON	12 %

Source : IREQ 2002

2. Le passage à l'euro

Aujourd'hui, diriez-vous que vous êtes à l'aise avec l'euro ?

2002

OUI		66 %
<i>... tout à fait</i>		<i>15 %</i>
<i>... plutôt</i>		<i>51 %</i>
NON		34 %
<i>... plutôt pas</i>		<i>24 %</i>
<i>... pas du tout</i>		<i>10 %</i>

2. Le passage à l'euro

*Diriez-vous que vous êtes à l'aise avec la manipulation des pièces
et des billets en euro ?*

2002

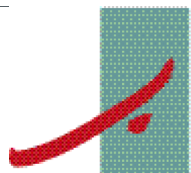
OUI	80 %
<i>... tout à fait</i>	30 %
<i>... plutôt</i>	50 %
NON	20 %
<i>... plutôt pas</i>	12 %
<i>... pas du tout</i>	8 %

2. Le passage à l'euro

*En règle générale, lorsque vous êtes face à un prix en euro,
duquel de ces 2 comportements vous sentez-vous le plus proche ?*

2002

- | | |
|---|-------------|
| • Vous avez besoin de convertir en francs pour qu'il vous parle | 78 % |
| • Il vous parle tout de suite sans que vous ayez besoin de le convertir en francs | 16 % |
| • NSP | 6 % |



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

3. Crédit / endettement

Source : IREQ 2002

3. Crédit / endettement

A ceux qui détiennent un crédit : considérez-vous que le remboursement de vos crédits est supportable, compte tenu de vos revenus ?

2002

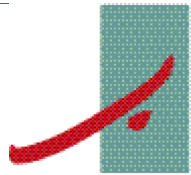
OUI	85 %
... tout à fait	38 %
... plutôt	47 %
NON	12 %
... plutôt pas	10 %
... pas du tout	2 %
NSP	3 %

3. Crédit / endettement

Lorsque vous devez effectuer un achat important, choisissez-vous plutôt... ?

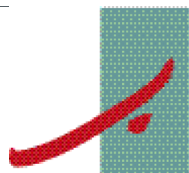
2002

- | | |
|---|-------------|
| • d'épargner pour avoir la somme suffisante | 67 % |
| • de souscrire un crédit | 33 % |



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

4. Pratique de la banque



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

4. Pratique de la banque

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

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
OUI	26 %	27 %	28 %	26 %	24 %	24 %	26 %
<i>... au cours des 12 derniers mois</i>				6 %	5 %	5 %	5 %
<i>... depuis que vous possédez un compte-chèque</i>				20 %	19 %	19 %	21 %
NON	74 %	73 %	72 %	74 %	76 %	76 %	74 %

Source : IREQ 2002

4. Pratique de la banque

Diriez-vous que c'est facile de changer de banque (pas d'agence) :

2002

OUI	65 %
... tout à fait	28 %
... plutôt	37 %
NON	33 %
... plutôt pas	22 %
... pas du tout	11 %
NSP	2 %

4. Pratique de la banque

Vous rendez-vous dans votre agence ?

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
TOTAL SOUVENT	42 %	39 % ↗	47 %	44 % ↘	39 % ↗	44 %	41 %
<i>... très souvent</i>	7 %	7 %	6 %	9 % ↘	5 %	8 %	6 %
<i>... plutôt souvent</i>	35 %	32 %	41 %	35 %	34 %	36 %	35 %
TOTAL RAREMENT	58 %	61 % ↘	53 %	56 % ↗	61 % ↘	56 %	59 %
<i>... plutôt rarement</i>	44 %	41 %	39 %	41 %	45 %	41 %	42 %
<i>... très rarement</i>	14 %	20 %	14 %	15 %	16 %	15 %	17 %

4. Pratique de la banque

Le développement de l'offre de services bancaires via internet vous conduira-t-il personnellement à vous rendre moins fréquemment dans votre agence bancaire ?

	2000		2001	2002
OUI	14 %	↗	22 %	21 %
... certainement	5 %		7 %	8 %
... probablement	9 %	↗	15 %	13 %
NON	64 %	↘	59 %	60 %
... probablement pas	17 %		16 %	17 %
... certainement pas	47 %		43 %	43 %
NSP	22 %		19 %	19 %

4. Pratique de la banque

De laquelle de ces 2 opinions vous sentez-vous le plus proche ?

2002

- | | |
|--|-------------|
| • Internet ne peut être qu'un moyen d'accès complémentaire à sa banque | 89 % |
| • Internet peut devenir le seul mode d'accès à sa banque
(et remplacer tous les autres) | 8 % |
| • NSP | 3 % |

4. Pratique de la banque

A ceux qui consultent le site internet de leur banque : êtes-vous satisfait des informations et services dont vous disposez sur le site internet de votre banque ?

	2001 (100)		2002 (111)
OUI	76 %		88 %
... très satisfaits	29 %		57 %
... plutôt satisfaits	47 %		31 %
NON	13 %		5 %
... plutôt pas satisfaits	10 %		5 %
... pas satisfaits du tout	3 %		0 %
NSP	11 %		7 %

4. Pratique de la banque

Avez-vous souscrit auprès de votre banque une offre groupée de produits et services (un package) ?

	1999	2000	2001	2002
OUI	10 %	10 % 	15 % 	20 %
<i>... et j'en suis satisfait</i>	7 %	8 % 	12 %	15 %
<i>... et j'en suis peu satisfait</i>	3 %	2 %	3 %	5 %
NON	90 %	90 % 	85 % 	80 %

4. Pratique de la banque

Quel moyen de paiement utilisez-vous pour un achat de 25 euros ?

	1999	2000	2001	2002
• plutôt des espèces	43 %	36 %	38 %	34 %
• plutôt un chèque	23 %	23 %	21 %	21 %
• plutôt une carte bancaire	34 %	41 %	41 %	45 %

4. Pratique de la banque

Entre ces deux situations, laquelle préférez-vous ?

	1992	1993	1996	1998	1999	2000	2001	2002
Les opérations sur chèques sont gratuites et les dépôts sur les comptes courants NE SONT PAS RÉMUNÉRÉES	71 %	67 %	68 %	70 %	63 % 	65 %	66 % 	71 %
Les opérations sur chèques sont payantes et les dépôts sur les comptes courants SONT RÉMUNÉRÉS	25 %	32 %	30 %	29 %	36 % 	33 %	32 %	28 % 
NSP	4 %	1 %	2 %	1 %	1 %	2 %	2 %	1 %