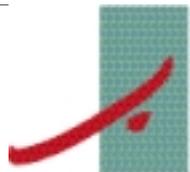


FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

# Observatoire de l'opinion FBF / Ireq

17<sup>ème</sup> vague

juillet 2003



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

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

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

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

	94/96	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
<b>TOTAL BONNE</b>	76 %	72 %	70 %	69 % 	75 % 	70 %	67 %	70 %
• <i>très bonne</i>	6 %	6 %	7 %	10 %	8 %	8 %	7 %	8 %
• <i>plutôt bonne</i>	70 %	66 %	63 %	59 % 	67 % 	62 %	60 %	62 %
<b>TOTAL MAUVAISE</b>	24 %	28 %	30 %	31 % 	25 % 	30 %	33 %	30 %
• <i>plutôt mauvaise</i>	20 %	24 %	28 %	27 % 	22 % 	26 %	29 %	26 %
• <i>très mauvaise</i>	4 %	4 %	2 %	4 %	3 %	4 %	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	97/98	1999	2000	2001	2002	2003
<b>TOTAL BONNE</b>	87 %	85 %	86 %	82 %	84 %	83 %	82 %	82 %
• <i>très bonne</i>	18 %	20 %	21 %	24 %	21 %	23 %	19 %	20 %
• <i>plutôt bonne</i>	69 %	65 %	65 %	58 %	63 %	60 %	63 %	62 %
<b>TOTAL MAUVAISE</b>	13 %	15 %	14 %	18 %	16 %	17 %	18 %	18 %
• <i>plutôt mauvaise</i>	11 %	13 %	12 %	14 %	13 %	15 %	15 %	16 %
• <i>très mauvaise</i>	2 %	2 %	2 %	4 %	3 %	2 %	3 %	2 %

## 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	2003
<b>OUI</b>	88 %	86 % 	80 %	78 %	80 %	81 % 	76 % 	81 %
... certainement	37 %	33 %	36 %	35 %	33 %	36 % 	30 %	32 %
... probablement	51 %	53 % 	44 %	43 %	47 %	45 %	46 %	49 %
<b>NON</b>	12 %	14 % 	20 %	22 %	20 %	19 % 	24 % 	19 %
... probablement pas	7 %	11 %	12 %	14 %	13 %	12 %	15 %	14 %
... certainement pas	5 %	3 %	8 %	8 %	7 %	7 %	9 % 	5 %

## 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	2003
<b>OUI</b>	<b>87 %</b>	<b>85 %</b>	<b>85 %</b>
... <i>très satisfait</i>	<b>33 %</b>	<b>33 %</b>	<b>36 %</b>
... <i>plutôt satisfait</i>	<b>54 %</b>	<b>52 %</b>	<b>49 %</b>
<b>NON</b>	<b>13 %</b>	<b>15 %</b>	<b>15 %</b>
... <i>plutôt pas satisfait</i>	<b>9 %</b>	<b>10 %</b>	<b>11 %</b>
... <i>pas du tout satisfait</i>	<b>4 %</b>	<b>5 %</b>	<b>4 %</b>

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

*Diriez-vous de votre conseiller-clientèle (dans votre banque principale) ...*

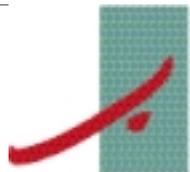
2003

... qu'il est techniquement <b>compétent</b>	88 %
... que les explications qu'il vous donne sont claires	81 %
... qu'il est facilement joignable	79 %
... que vous vous sentez en confiance avec lui	78 %
... qu'il analyse bien votre situation financière et vos besoins	77 %
... que vous discutez avec lui des conseils qu'il vous donne	76 %
... qu'il anticipe bien l'évolution de votre situation financière et de vos besoins	63 %

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

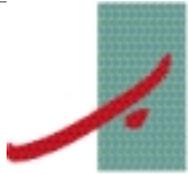
*Avez-vous l'impression que, depuis quelques années, les banques se sont ... améliorées ou ... détériorées ?*

	2002	2003
<b>Améliorées</b>	<b>52 %</b>	<b>49 %</b>
... beaucoup améliorées	12 %	10 %
... un peu améliorées	40 %	39 %
<b>Ni améliorées, ni détériorées</b>	<b>35 %</b>	<b>37 %</b>
<b>Détériorées</b>	<b>13 %</b>	<b>14 %</b>
... un peu détériorées	9 %	9 %
... beaucoup détériorées	4 %	5 %



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

## 2. Les conventions de compte



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

## 2. Les conventions de compte

*Pour vous, le fait qu'un contrat (telle qu'une convention de compte) soit signé entre une banque et son client ... ?*

% de oui

2003

... engage le client	80 %
... engage la banque	78 %
... responsabilise le client	72 %
... protège le client	68 %

## 2. Les conventions de compte

*A propos d'une telle convention signée par une banque et son client,  
diriez-vous que ... ?*

2003

... vous avez <b>moins confiance</b> en cette convention qu'en une loi	<b>32 %</b>
... vous avez <b>autant confiance</b> en cette convention qu'en une loi	<b>57 %</b>
... vous avez <b>plus confiance</b> en cette convention qu'en une loi	<b>8 %</b>
... NSP	<b>3 %</b>

## 2. Les conventions de compte

### A ceux *qui n'ont pas signé une convention* :

Qu'attendez-vous d'une convention signée entre la banque et son client ?

2003

• je ne sais pas / je ne connais pas	43 %
• rien	21 %
• un accord clair / la confiance entre la banque et le client	18 %
• le respect des engagements / un « vrai » engagement de la banque	8 %
• des informations complètes et claires (« sans ambiguïté »)	8 %
• la tarification, les prix clairement détaillés	5 %
• des règles de fonctionnement claires, complètes, détaillées	4 %

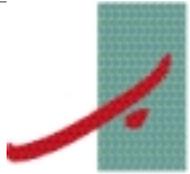
## 2. Les conventions de compte

### A ceux *qui n'ont pas signé une convention* :

*Vous, personnellement, allez-vous demander une convention de compte ?  
Si NON, pourquoi ?*

2003

OUI	7 %
NON, parce que...	43 %
... <i>pas besoin, pas utile</i>	27 %
... <i>je ne connais pas cette convention</i>	5 %
... <i>j'ai confiance en ma banque</i>	1 %
... <i>c'est automatiquement fait par la banque</i>	1 %
... <i>« je ne sais pas pourquoi »</i>	9 %
NSP	50 %



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

### 3. L'information de la clientèle

### 3. L'information de la clientèle

*Spontanément, quel moyen d'information utilisez-vous (utiliseriez-vous)  
pour obtenir le tarif d'une opération ?*

2003

• <b>le conseiller</b>	<b>78 %</b>
• les brochures dans les agences	16 %
• les affichettes dans les agences	11 %
• le site internet	8 %
• la convention de compte	4 %

### 3. L'information de la clientèle

*Lisez-vous (ou parcourez-vous) vos relevés bancaires ?*

2003

<b>OUI</b>	<b>97 %</b>
<i>... je les lis attentivement</i>	<b>68 %</b>
<i>... je les parcours rapidement</i>	<b>29 %</b>
<b>NON</b>	<b>3 %</b>

### 3. L'information de la clientèle

Trouvez-vous vos relevés bancaires ... faciles à comprendre ?

2003

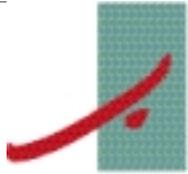
<b>OUI</b>	<b>96 %</b>
... très faciles	59 %
... plutôt faciles	37 %
<b>NON</b>	<b>4 %</b>
... plutôt pas faciles	3 %
... pas faciles du tout	1 %

### 3. L'information de la clientèle

Quelles informations aimeriez-vous trouver sur vos relevés de compte, qui n'y figurent pas actuellement ?

2003

• <b>rien</b> – il y a tout ce qui est nécessaire	<b>65 %</b>
• <b>je ne sais pas</b>	<b>19 %</b>
• le détail sur les frais, les agios	8 %
• le nom ( <i>des précisions</i> ) sur les débiteurs/créditeurs	4 %
• l'affichage « francs/euros » sur chaque opération	1 %
• ordonner les lignes par types d'opération	1 %
• le cumul ( <i>sous-total</i> ) par type de dépenses	1 %
• des relevés plus fréquents ( <i>qu'une fois par mois</i> )	1 %



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

## 4. Crédit / endettement

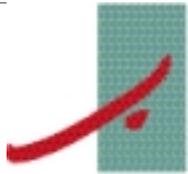
*Observatoire de l'opinion FBF / Ireq • juillet 2003*

## 4. Crédit / endettement

*Trouvez-vous normal, lorsque vous contractez un crédit, que votre banquier vous interroge sur votre situation d'endettement et votre situation de famille pour mieux apprécier votre situation financière et éviter les situations de surendettement ?*

2003

<b>OUI</b>	<b>92 %</b>
<i>... tout à fait normal</i>	<b>53 %</b>
<i>... plutôt normal</i>	<b>39 %</b>
<b>NON</b>	<b>8 %</b>
<i>... plutôt pas normal</i>	<b>6 %</b>
<i>... pas du tout normal</i>	<b>2 %</b>



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

## 4. Crédit / endettement

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

	2002	2003
<b>OUI</b>	<b>85 %</b>	<b>88 %</b>
<i>... tout à fait</i>	<i>38 %</i>	<i>40 %</i>
<i>... plutôt</i>	<i>47 %</i>	<i>48 %</i>
<b>NON</b>	<b>12 %</b>	<b>10 %</b>
<i>... plutôt pas</i>	<i>10 %</i>	<i>8 %</i>
<i>... pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>2 %</i>
<b>NSP</b>	<b>3 %</b>	<b>2 %</b>

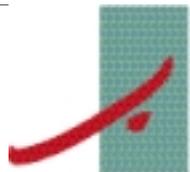
## 4. Crédit / endettement

Trouveriez-vous normal que les dettes des personnes qui se trouvent dans l'incapacité de rembourser soient effacées ?

**Si oui**, faudrait-il le faire ...

2003

<b>OUI</b>	<b>47 %</b>
... <b>tout à fait normal</b>	<b>13 %</b>
... <b>plutôt normal</b>	<b>34 %</b>
... <i>dans tous les cas</i>	10 %
... <i>seulement dans le cas des personnes les plus fragiles</i>	37 %
<b>NON</b>	<b>53 %</b>
... <b>plutôt pas normal</b>	<b>34 %</b>
... <b>pas du tout normal</b>	<b>19 %</b>



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

## 5. Epargne - retraite

## 5. Epargne - retraite

*Si vous placez de l'argent dans la perspective de votre retraite,  
préférez-vous, le moment venu ... ?*

2003

... toucher une rente <b>régulière</b>	<b>58 %</b>
... récupérer <b>l'intégralité</b> de votre capital	<b>41 %</b>
... NSP	<b>1 %</b>

## 5. Epargne - retraite

*Si les revenus placés dans un produit d'épargne-retraite bénéficiaient d'une déduction fiscale, préféreriez-vous bénéficier de cette déduction d'impôt... ?*

2003

... à la **souscription** du produit

**66 %**

*(déduction d'impôt faite au fur et à mesure des versements effectués sur cette épargne-retraite)*

... à la **sortie** du produit

**32 %**

*(déduction d'impôt faite à la fin de la phase d'épargne, au moment du versement du capital ou de la rente-retraite)*

... NSP

**2 %**

*Pour compléter votre retraite, préféreriez-vous souscrire... ?*

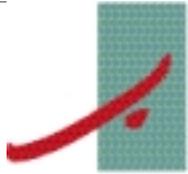
2003

... un produit <b>individuel</b>	<b>68 %</b>
... un produit <b>collectif</b> , dans le cadre de votre entreprise	<b>30 %</b>
... NSP	<b>2 %</b>

*Pour gérer cette épargne-retraite, feriez-vous confiance... ?*

2003

... à une <b>banque</b>	<b>66 %</b>
... à une <b>compagnie d'assurances</b>	<b>32 %</b>
... NSP	<b>2 %</b>



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

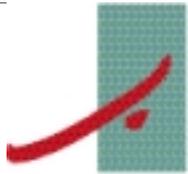
## 6. Pratique de la banque

*Observatoire de l'opinion FBF / Ireq • juillet 2003*

## 6. Pratique de la banque

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

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
<b>OUI</b>	26 %	27 %	28 %	26 %	24 %	24 %	26 % 	22 %
<i>... au cours des 12 derniers mois</i>				6 %	5 %	5 %	5 %	4 %
<i>... depuis que vous possédez un compte-chèque</i>				20 %	19 %	19 %	21 % 	18 %
<b>NON</b>	74 %	73 %	72 %	74 %	76 %	76 %	74 % 	78 %



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

## 6. Pratique de la banque

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

	2002	2003
<b>OUI</b>	<b>65 %</b>	<b>65 %</b>
<i>... tout à fait</i>	<b>28 %</b>	<b>24 %</b>
<i>... plutôt</i>	<b>37 %</b>	<b>41 %</b>
<b>NON</b>	<b>33 %</b>	<b>34 %</b>
<i>... plutôt pas</i>	<b>22 %</b>	<b>24 %</b>
<i>... pas du tout</i>	<b>11 %</b>	<b>10 %</b>
<b>NSP</b>	<b>2 %</b>	<b>1 %</b>

## 6. Pratique de la banque

*Vous rendez-vous dans votre agence ?*

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
<b>TOTAL SOUVENT</b>	42 %	39 % 	47 %	44 % 	39 % 	44 %	41 % 	37 %
<i>... très souvent</i>	7 %	7 %	6 %	9 % 	5 %	8 %	6 %	6 %
<i>... plutôt souvent</i>	35 %	32 %	41 %	35 %	34 %	36 %	35 % 	31 %
<b>TOTAL RAREMENT</b>	58 %	61 % 	53 %	56 % 	61 % 	56 %	59 % 	63 %
<i>... plutôt rarement</i>	44 %	41 %	39 %	41 %	45 %	41 %	42 %	46 %
<i>... très rarement</i>	14 %	20 %	14 %	15 %	16 %	15 %	17 %	17 %

## 6. 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		2003
<b>OUI</b>	14 %	↗	22 %		21 %	↗	28 %
... certainement	5 %		7 %		8 %		9 %
... probablement	9 %	↗	15 %		13 %	↗	19 %
<b>NON</b>	64 %	↘	59 %		60 %	↘	53 %
... probablement pas	17 %		16 %		17 %		16 %
... certainement pas	47 %		43 %		43 %	↘	37 %
<b>NSP</b>	22 %		19 %		19 %		19 %

## 6. Pratique de la banque

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

	2002	2003
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Internet</b> ne peut être qu'un <b>moyen d'accès complémentaire</b> à sa banque</li> </ul>	89 %	89 %
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Internet</b> peut devenir le <b>seul mode d'accès</b> à sa banque (et remplacer tous les autres)</li> </ul>	8 %	7 %
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NSP</li> </ul>	3 %	4 %

## 6. 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)		2003 (240)
<b>OUI</b>	<b>76 %</b>		<b>88 %</b>		<b>94 %</b>
... très satisfaits	29 %		57 %		48 %
... plutôt satisfaits	47 %		31 %		46 %
<b>NON</b>	<b>13 %</b>		<b>5 %</b>		<b>5 %</b>
... plutôt pas satisfaits	10 %		5 %		3 %
... pas satisfaits du tout	3 %		0 %		2 %
<b>NSP</b>	<b>11 %</b>		<b>7 %</b>		<b>1 %</b>

## 6. Pratique de la banque

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

	1999	2000	2001	2002	2003
<b>OUI</b>	10 %	10 % 	15 % 	20 %	20 %
<i>... et j'en suis satisfait</i>	7 %	8 % 	12 %	15 %	16 %
<i>... et j'en suis peu satisfait</i>	3 %	2 %	3 %	5 %	4 %
<b>NON</b>	90 %	90 % 	85 % 	80 %	80 %

## 6. Pratique de la banque

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

	1999	2000	2001	2002	2003
• plutôt des espèces	43 %	36 %	38 %	34 %	36 %
• plutôt un chèque	23 %	23 %	21 %	21 %	16 %
• plutôt une carte bancaire	34 %	41 %	41 %	45 %	48 %

## 6. Pratique de la banque

**A ceux qui possèdent une carte bancaire** (\*) : diriez-vous que vous faites attention (à dissimuler votre code, à ne pas perdre de vue votre carte bancaire...) lorsque vous effectuez un paiement ou un retrait par carte bancaire ?

2003

<b>OUI</b>	<b>94 %</b>
... très attention	66 %
... plutôt attention	28 %
<b>NON</b>	<b>6 %</b>
... plutôt pas attention	5 %
... pas attention du tout	1 %

\* base 870