



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

Observatoire de l'opinion Bancaire Française

FBF / Ireq

18^{ème} vague

juillet 2004



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

1. Image de la banque et des banques

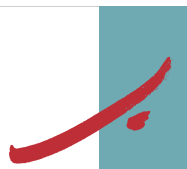


FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

1. Image de la banque et des banques

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

	1994	95/96	97/98	1999	2000	2001	02/03	2004
TOTAL BONNE	87 %	85 %	86 %	82 %	84 %	83 %	82 %	80 %
• <i>très bonne</i>	18 %	20 %	21 %	24 %	21 %	23 %	19 %	16 %
• <i>plutôt bonne</i>	69 %	65 %	65 %	58 %	63 %	60 %	63 %	64 %
TOTAL MAUVAISE	13 %	15 %	14 %	18 %	16 %	17 %	18 %	20 %
• <i>plutôt mauvaise</i>	15 %	13 %	12 %	14 %	13 %	15 %	15 %	17 %
• <i>très mauvaise</i>	2 %	2 %	2 %	4 %	3 %	2 %	3 %	3 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

1. Image de la banque et des banques

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

	1994	1995	96/99	2000	2001	2002	2003	2004
OUI	88 %	86 % ↘	78 %	80 %	81 % ↘	76 % ↗	81 %	79 %
... certainement	37 %	33 %	35 %	33 %	36 %	30 %	32 %	28 %
... probablement	51 %	53 %	43 %	47 %	45 %	46 %	49 %	51 %
NON	12 %	14 % ↗	22 %	20 %	19 % ↗	24 % ↘	19 %	21 %
... probablement pas	7 %	11 %	14 %	13 %	12 %	15 %	14 %	15 %
... certainement pas	5 %	3 %	8 %	7 %	7 %	9 %	5 %	6 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

1. Image de la banque et des banques

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

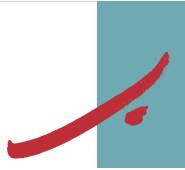
	(2001	2002) *	2003	2004
OUI	87 %	85 %	85 %	83 %
... très satisfait	33 %	33 %	36 %	31 %
... plutôt satisfait	54 %	52 %	49 %	52 %
NON	13 %	15 %	15 %	17 %
... plutôt pas satisfait	9 %	10 %	11 %	14 %
... pas du tout satisfait	4 %	5 %	4 %	3 %

* Avant 2003, la question posée était : « Diriez-vous de l'image que vous avez de votre conseiller-clientèle (dans votre banque principale) qu'elle est ? »



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

2. L'information de la clientèle

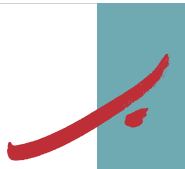


FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

2. L'information de la clientèle

*Lorsque vous recevez vos relevés bancaires,
cherchez-vous les frais qui vous sont facturés par votre banque ?*

	2004
OUI	73 %
... toujours	45 %
... parfois	28 %
NON, jamais	27 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

2. L'information de la clientèle

A ceux *qui cherchent les frais facturés sur les relevés bancaires* :

Ces frais qui vous sont facturés sont-ils...
faciles à trouver sur vos relevés bancaires ?

2004
base 729

OUI	88 %
... très facile	45 %
... plutôt facile	43 %
NON	12 %
... plutôt pas facile	10 %
... pas facile du tout	2 %
NSP	0 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

2. L'information de la clientèle

Pensez-vous que les banques informent bien leurs clients ...

2004

... sur la bonne utilisation du compte ?

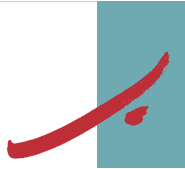
• OUI	68 %
• NON	32 %
• NSP	0 %

... sur la bonne utilisation des moyens de paiement ?

• OUI	68 %
• NON	32 %
• NSP	0 %

... sur la bonne utilisation du crédit ?

• OUI	60 %
• NON	40 %
• NSP	0 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

2. L'information de la clientèle

Considérez-vous que c'est le rôle des banques d'informer leurs clients dans ces différents domaines (bonne utilisation du compte, des moyens de paiement, du crédit) ?

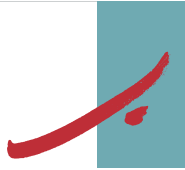
Si non : à qui, selon vous, revient ce rôle ?

	2004
OUI	97 %
• <i>tout à fait</i>	65 %
• <i>plutôt</i>	32 %
NON,	3 %
• <i>plutôt pas</i>	2 %
• <i>pas du tout</i>	1 %
Ce rôle revient...	
... à la famille	1 %
... à l'Etat	1 %
... à l'école	0,5 %
... aux associations de consommateurs	0,5 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

3. Les conventions de compte

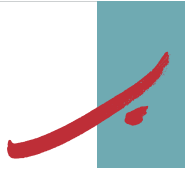


FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

3. Les conventions de compte

*Dans votre banque, avez-vous une convention de compte,
c'est-à-dire un document précisant les règles de fonctionnement, les tarifs...
associés à votre compte ?*

	2003		2004
OUI	24 %		39 %
NON	53 %		34 %
NSP	23 %		27 %

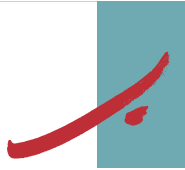


FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

3. Les conventions de compte

Avez-vous été informé par votre banque de la mise en place de conventions de compte ?


	2003		2004
OUI	22 %	↗	36 %
<i>... par le conseiller (qui en a parlé)</i>	15 %	↗	21 %
<i>... par un courrier spécifique</i>	8 %	↗	12 %
<i>... sur les relevés de compte</i>	3 %		5 %
<i>... par les brochures dans les agences</i>	2 %		4 %
<i>... sur le site internet</i>	1 %		± 0 %
NON	78 %	↘	64 %

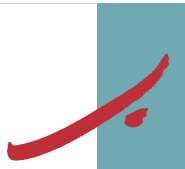


FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

3. Les conventions de compte

A ceux *qui n'ont pas de convention* :

Qu'attendez-vous d'une convention signée entre la banque et son client ?	2003 base 762	2004 base 616
• je ne sais pas / je ne connais pas	43 %	40 %
• rien	21 %	18 %
• un accord clair / la confiance entre la banque et le client	18 %	18 %
• le respect des engagements / un « vrai » engagement de la banque	8 %	 12 %
• des informations complètes et claires (« sans ambiguïté »)	8 %	6 %
• la tarification, les prix clairement détaillés	5 %	6 %
• des règles de fonctionnement claires, complètes, détaillées	4 %	5 %



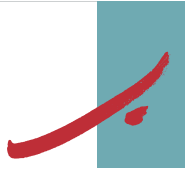
FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

3. Les conventions de compte

A ceux qui n'ont pas de convention :

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

	2003 base 762	2004 base 616
OUI	7 %	8 %
NON , parce que...	43 %	43 %
... pas besoin, pas utile	27 %	28 %
... je ne connais pas cette convention	5 %	5 %
... j'ai confiance en ma banque	1 %	2 %
... c'est automatiquement fait par la banque	1 %	1 %
... « je ne sais pas pourquoi »	9 %	7 %
NSP	50 %	49 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

3. 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 ... ?

<i>% de oui</i>	2003	2004
... engage le client	80 %	77 %
... engage la banque	78 %	75 %
... responsabilise le client	72 %	69 %
... protège le client	68 %	66 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

3. Les conventions de compte

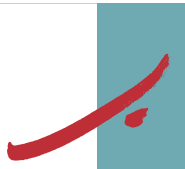
A propos d'une telle convention signée par une banque et son client, diriez-vous que ... ?

	2003	2004
... vous avez moins confiance en cette convention qu'en une loi	32 %	33 %
... vous avez autant confiance en cette convention qu'en une loi	57 %	59 %
... vous avez plus confiance en cette convention qu'en une loi	8 %	7 %
... <i>NSP</i>	3 %	1 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

4. Pratique de la banque

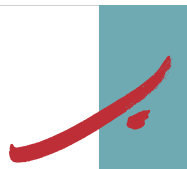


FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

4. Pratique de la banque

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

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
OUI	27 %	28 %	26 %	24 %	24 %	26 %	22 %	26 %
<i>... au cours des 12 derniers mois</i>			6 %	5 %	5 %	5 %	4 %	4 %
<i>... depuis que vous possédez un compte-chèque</i>			20 %	19 %	19 %	21 %	18 %	22 %
NON	73 %	72 %	74 %	76 %	76 %	74 %	78 %	74 %

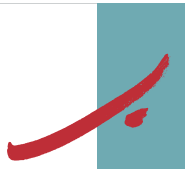


FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

4. Pratique de la banque

Vous rendez-vous dans votre agence ?

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
TOTAL SOUVENT	39 % ↗	47 %	44 % ↘	39 % ↗	44 %	41 % ↘	37 %	36 %
... très souvent	7 %	6 %	9 % ↘	5 %	8 %	6 %	6 %	5 %
... plutôt souvent	32 %	41 %	35 %	34 %	36 %	35 % ↘	31 %	31 %
TOTAL RAREMENT	61 % ↘	53 %	56 % ↗	61 % ↘	56 %	59 % ↗	63 %	64 %
... plutôt rarement	41 %	39 %	41 %	45 %	41 %	42 %	46 %	44 %
... très rarement	20 %	14 %	15 %	16 %	15 %	17 %	17 %	20 %

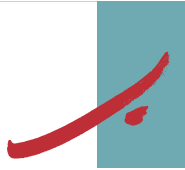


FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

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	2003	2004
OUI	14 % ↗	22 %	21 % ↗	28 % ↘	22 %
... certainement	5 %	7 %	8 %	9 %	8 %
... probablement	9 % ↗	15 %	13 % ↗	19 % ↘	14 %
NON	64 % ↘	59 %	60 % ↘	53 %	53 %
... probablement pas	17 %	16 %	17 %	16 %	15 %
... certainement pas	47 %	43 %	43 % ↘	37 %	38 %
NSP	22 %	19 %	19 %	19 % ↗	25 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

4. Pratique de la banque

De laquelle de ces 3 opinions vous sentez-vous le plus proche ?

	2002	2003	2004
• Internet ne peut être qu'un moyen d'accès complémentaire à sa banque	89 %	89 %	85 %
• Internet peut être le seul mode d'accès à un compte secondaire		(non cité)	7 %
• Internet peut devenir le seul mode d'accès à sa banque (y compris pour un compte principal)	8 %	7 %	7 %
• NSP	3 %	4 %	1 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

Observatoire de l'opinion Bancaire Française

FBF / Ireq

18^{ème} vague

juillet 2004