



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

# Observatoire de l'opinion Bancaire Française

**FBF / Ireq**

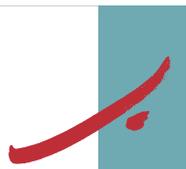
**18<sup>ème</sup> vague**

**juillet 2004**



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

# 1. Image de la banque et des banques

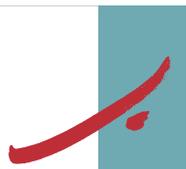


FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

## 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
<b>TOTAL BONNE</b>	<b>87 %</b>	<b>85 %</b>	<b>86 %</b>	<b>82 %</b>	<b>84 %</b>	<b>83 %</b>	<b>82 %</b>	<b>80 %</b>
• <i>très bonne</i>	18 %	20 %	21 %	24 %	21 %	23 %	19 %	16 %
• <i>plutôt bonne</i>	69 %	65 %	65 %	58 %	63 %	60 %	63 %	64 %
<b>TOTAL MAUVAISE</b>	<b>13 %</b>	<b>15 %</b>	<b>14 %</b>	<b>18 %</b>	<b>16 %</b>	<b>17 %</b>	<b>18 %</b>	<b>20 %</b>
• <i>plutôt mauvaise</i>	15 %	13 %	12 %	14 %	13 %	15 %	15 %	17 %
• <i>très mauvaise</i>	2 %	2 %	2 %	4 %	3 %	2 %	3 %	3 %

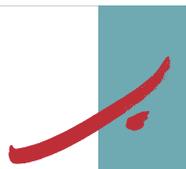


FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

## 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
<b>OUI</b>	<b>88 %</b>	<b>86 %</b> ↘	<b>78 %</b>	<b>80 %</b>	<b>81 %</b> ↘	<b>76 %</b> ↗	<b>81 %</b>	<b>79 %</b>
... certainement	37 %	33 %	35 %	33 %	36 %	↘ 30 %	32 %	↘ 28 %
... probablement	51 %	53 %	↘ 43 %	47 %	45 %	46 %	49 %	51 %
<b>NON</b>	<b>12 %</b>	<b>14 %</b> ↗	<b>22 %</b>	<b>20 %</b>	<b>19 %</b> ↗	<b>24 %</b> ↘	<b>19 %</b>	<b>21 %</b>
... 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) ?

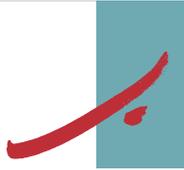
	(2001	2002) *	2003	2004
<b>OUI</b>	<b>87 %</b>	<b>85 %</b>	<b>85 %</b>	<b>83 %</b>
... très satisfait	33 %	33 %	36 %	31 %
... plutôt satisfait	54 %	52 %	49 %	52 %
<b>NON</b>	<b>13 %</b>	<b>15 %</b>	<b>15 %</b>	<b>17 %</b>
... plutôt pas satisfait	9 %	10 %	11 %	14 %
... pas du tout satisfait	4 %	5 %	4 %	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
<b>OUI</b>	<b>73 %</b>
... toujours	45 %
... parfois	28 %
<b>NON, jamais</b>	<b>27 %</b>



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

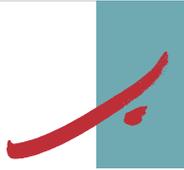
## 2. L'information de la clientèle

### 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

<b>OUI</b>	<b>88 %</b>
<i>... très facile</i>	<b>45 %</b>
<i>... plutôt facile</i>	<b>43 %</b>
<b>NON</b>	<b>12 %</b>
<i>... plutôt pas facile</i>	<b>10 %</b>
<i>... pas facile du tout</i>	<b>2 %</b>
<b>NSP</b>	<b>0 %</b>



## 2. L'information de la clientèle

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

**2004**

### ... sur la bonne utilisation du compte ?

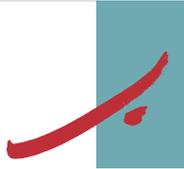
• OUI	68 %
• NON	32 %
• NSP	0 %

### ... 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) ?

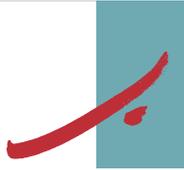
**Si non** : à qui, selon vous, revient ce rôle ?

	2004
<b>OUI</b>	<b>97 %</b>
• <i>tout à fait</i>	65 %
• <i>plutôt</i>	32 %
<b>NON,</b>	<b>3 %</b>
• <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**

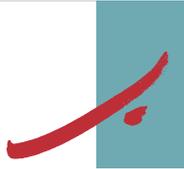


FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

### 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
<b>OUI</b>	<b>24 %</b>	↗	<b>39 %</b>
<b>NON</b>	<b>53 %</b>	↘	<b>34 %</b>
<b>NSP</b>	<b>23 %</b>		<b>27 %</b>

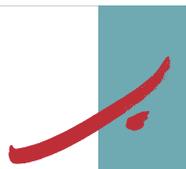


FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

### 3. Les conventions de compte

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

	2003		2004
<b>OUI</b>	<b>22 %</b>		<b>36 %</b>
<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 %
<b>NON</b>	<b>78 %</b>		<b>64 %</b>

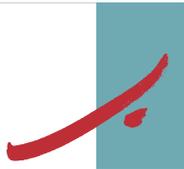


FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

### 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 %



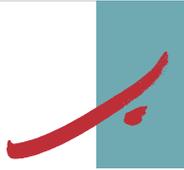
FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

### 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
<b>OUI</b>	<b>7 %</b>	<b>8 %</b>
<b>NON</b> , parce que...	<b>43 %</b>	<b>43 %</b>
... 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 %
<b>NSP</b>	<b>50 %</b>	<b>49 %</b>

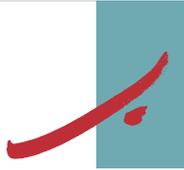


FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

### 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

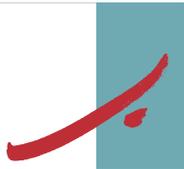
*A propos d'une telle convention signée par une banque et son client, diriez-vous que ... ?*

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



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

## 4. Pratique de la banque

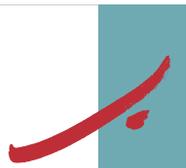


FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

## 4. Pratique de la banque

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

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
<b>OUI</b>	<b>27 %</b>	<b>28 %</b>	<b>26 %</b>	<b>24 %</b>	<b>24 %</b>	<b>26 %</b>	<b>22 %</b>	<b>26 %</b>
<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 %
<b>NON</b>	<b>73 %</b>	<b>72 %</b>	<b>74 %</b>	<b>76 %</b>	<b>76 %</b>	<b>74 %</b>	<b>78 %</b>	<b>74 %</b>

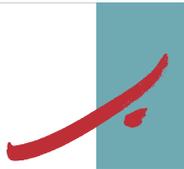


FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

## 4. Pratique de la banque

Vous rendez-vous dans votre agence ?

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

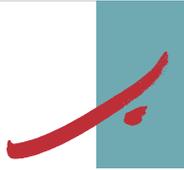


FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

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



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

## 4. Pratique de la banque

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

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



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

# Observatoire de l'opinion Bancaire Française

**FBF / Ireq**

**18<sup>ème</sup> vague**

**juillet 2004**