



Observatoire de l'opinion FBF / Ireq

19^{ème} vague

juillet 2005

Quelques enseignements de la 19ème vague

Image. Plus des trois quarts des Français ont une bonne image de leur banque et la recommanderaient à des amis.

Information. Les trois quarts des Français recherchent les frais facturés par leur banque sur leurs relevés de compte. Ils sont 83 % à estimer qu'ils sont faciles à trouver. En 2006, ces frais sont encore plus aisés à repérer, puisque les banques se sont engagées à les signaler par un code visuel.

Multibancarisation. Plus d'un Français sur trois dispose de comptes dans plusieurs banques, et un quart des personnes interrogées a déjà changé de banque.

Services bancaires en ligne. La moitié des Français qui ont accès à Internet consultent le site de leur banque. Et plus de 9 sur 10 sont satisfaits des informations et services qu'ils y trouvent.

Sécurité et pédagogie. Les actions de pédagogie des banques et de la FBF en 2004 et 2005 semblent porter leurs fruits. Le nombre de personnes prêtes à renforcer la sécurité de leurs achats sur Internet augmente. 43 % sont prêtes à adopter des procédures plus contraignantes (36 % en 2004).



1. Image de la banque et des banques

1. Image de la banque et des banques

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

	1994	95/98	1999	2000	2001	02/03	2004	2005
TOTAL BONNE	87 %	86 %	82 %	84 %	83 %	82 %	80 %	77 %
• <i>très bonne</i>	18 %	21 %	24 %	21 %	23 %	19 %	16 %	16 %
• <i>plutôt bonne</i>	69 %	65 %	58 %	63 %	60 %	63 %	64 %	61 %
TOTAL MAUVAISE	13 %	14 %	18 %	16 %	17 %	18 %	20 %	23 %
• <i>plutôt mauvaise</i>	11 %	12 %	14 %	13 %	15 %	15 %	17 %	19 %
• <i>très mauvaise</i>	2 %	2 %	4 %	3 %	2 %	3 %	3 %	4 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

1. Image de la banque et des banques

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

	94/95	96/99	2000	2001	2002	2003	2004	2005
OUI	88 %	78 %	80 %	81 %	76 %	81 %	79 %	78 %
... certainement	37 %	35 %	33 %	36 %	30 %	32 %	28 %	25 %
... probablement	51 %	43 %	47 %	45 %	46 %	49 %	51 %	53 %
NON	12 %	22 %	20 %	19 %	24 %	19 %	21 %	22 %
... probablement pas	7 %	14 %	13 %	12 %	15 %	14 %	15 %	17 %
... certainement pas	5 %	8 %	7 %	7 %	9 %	5 %	6 %	5 %

Observatoire de l'opinion FBF / Ireq • juillet 2005



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	2005
OUI	(87 %	85 %)	85 %	83 %	82 %
... très satisfait	33 %	33 %	36 %	31 %	29 %
... plutôt satisfait	54 %	52 %	49 %	52 %	53 %
NON	(13 %	15 %)	15 %	17 %	18 %
... plutôt pas satisfait	9 %	10 %	11 %	14 %	13 %
... pas du tout satisfait	4 %	5 %	4 %	3 %	5 %

* 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 ? »



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 vont
être facturés par votre banque ?*

	2004	2005
OUI	73 %	74 %
... toujours	45 %	43 %
... parfois	28 %	31 %
NON ... jamais	27 %	26 %



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	2005
OUI	88 %	83 %
... très facile	45 %	37 %
... plutôt facile	43 %	46 %
NON	12 %	17 %
... plutôt pas facile	10 %	14 %
... pas facile du tout	2 %	3 %
NSP	0 %	0 %

Observatoire de l'opinion FBF / Ireq • juillet 2005



4. Internet / monétique / sécurité



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

4. Internet / monétique / sécurité

A ceux qui ont accès à Internet

Consultez-vous le site Internet de votre banque, et à quelle fréquence ? (depuis votre domicile et/ou lieu de travail ?)

	2003	2004	2005
OUI	55 %	46 %	51 %
... plutôt une fois par jour	13 %	8 %	9 %
... plutôt une fois par semaine	23 %	23 %	23 %
... plutôt une fois par mois	19 %	15 %	19 %
NON ... jamais	44 %	54 %	49 %
NSP	1 %	0 %	0 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

4. Internet / monétique / sécurité

A ceux qui consultent le site internet de leur banque

Etes-vous satisfait des informations et services dont vous disposez sur le site internet de votre banque ?

	2003	2004	2005
OUI	94 %	88 %	94 %
... très satisfaits	48 %	38 %	33 %
... plutôt satisfaits	46 %	50 %	61 %
NON	5 %	12 %	6 %
... plutôt pas satisfaits	3 %	6 %	4 %
... pas satisfaits du tout	2 %	6 %	2 %
NSP	1 %	0 %	0 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

4. Internet / monétique / sécurité

Pensez-vous que la connexion internet à un service de banque en ligne est... sécurisée ?

	2003	2004	2005
OUI	40 %	37 %	49 %
... tout à fait sécurisée	9 %	7 %	7 %
... plutôt sécurisée	31 %	30 %	42 %
NON	59 %	62 %	50 %
... plutôt pas sécurisée	29 %	34 %	30 %
... pas du tout sécurisée	30 %	28 %	20 %
NSP	1 %	1 %	1 %

Observatoire de l'opinion FBF / Ireq • juillet 2005

4. Internet / monétique / sécurité

Je vais vous citer des raisons qui peuvent conduire à ne pas effectuer d'opérations bancaires par internet. Par chacune, vous me direz si elle pourrait, vous personnellement, vous conduire à ne pas effectuer d'opérations bancaire par internet...

% de oui	2004	2005
... le fait de préférer un contact humain	78 %	72 %
... le manque de confiance dans la confidentialité des informations transitant par internet	77 %	71 %
... le manque de confiance vis-à-vis de la sécurisation des opérations	76 %	70 %
... le risque de se tromper	65 %	62 %
... le fait que ça coûte cher	55 %	48 %

4. Internet / monétique / sécurité

Seriez-vous prêt à renforcer la sécurité de vos achats sur internet ?

% de oui	2003	2004	2005
... en adoptant des procédures plus contraignantes (type mot de passe supplémentaire)	46 %	36 %	43 %
... en vous équipant d'un dispositif supplémentaire de sécurisation	41 %	31 %	39 %



5. Pratique de la banque

5. Pratique de la banque

Dans combien de banques avez-vous un compte ?

	2002	2003	2004	2005
> une banque	66 %	69 %	68 %	64 %
> plusieurs banques (2, 3 ou 4)	34 %	31 %	32 %	36 %
> aucune banque	0 %	0 %	0 %	0 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

5. Pratique de la banque

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

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
OUI	28 %	26 %	24 %	24 %	26 %	22 %	26 %	26 %
<i>... au cours des 12 derniers mois</i>		6 %	5 %	5 %	5 %	4 %	4 %	5 %
<i>... depuis que vous possédez un compte-chèque</i>		20 %	19 %	19 %	21 %	18 %	22 %	21 %
NON	72 %	74 %	76 %	76 %	74 %	78 %	74 %	74 %



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

5. Pratique de la banque

Vous rendez-vous dans votre agence ?

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
TOTAL SOUVENT	47 %	44 %	39 %	44 %	41 %	37 %	36 %	36 %
... très souvent	6 %	9 %	5 %	8 %	6 %	6 %	5 %	5 %
... plutôt souvent	41 %	35 %	34 %	36 %	35 %	31 %	31 %	31 %
TOTAL RAREMENT	53 %	56 %	61 %	56 %	59 %	63 %	64 %	64 %
... plutôt rarement	39 %	41 %	45 %	41 %	42 %	46 %	44 %	45 %
... très rarement	14 %	15 %	16 %	15 %	17 %	17 %	20 %	19 %

Observatoire de l'opinion FBF / Ireq • juillet 2005



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

5. Pratique de la banque

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

	2002	2003	2004	2005
• Internet ne peut être qu'un moyen d'accès complémentaire à sa banque	89 %	89 %	85 %	84 %
• Internet peut être le seul mode d'accès à un compte secondaire		(non cité)	7 %	8 %
• Internet peut devenir le seul mode d'accès à sa banque (y compris pour un compte principal)	8 %	7 %	7 %	8 %
• NSP	3 %	4 %	1 %	0 %

Observatoire de l'opinion FBF / Ireq • juillet 2005

5. 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	2005
OUI	14 %	22 %	21 %	28 %	22 %	29 %
... certainement	5 %	7 %	8 %	9 %	8 %	10 %
... probablement	9 %	15 %	13 %	19 %	14 %	19 %
NON	64 %	59 %	60 %	53 %	53 %	46 %
... probablement pas	17 %	16 %	17 %	16 %	15 %	16 %
... certainement pas	47 %	43 %	43 %	37 %	38 %	30 %
NSP	22 %	19 %	19 %	19 %	25 %	25 %



6. La banque en tant qu'entreprise



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

6. La banque en tant qu'entreprise

La banque vous semble-t-elle être un secteur dans lequel s'exerce une véritable concurrence ?

2005

OUI	74 %
NON	26 %
NSP	0 %



Observatoire de l'opinion FBF / Ireq

19^{ème} vague

juillet 2005