



Qu'en pensent-ils ?

Les Français et leur banque

Qu'en font-ils ?

Les Français ont une bonne image de leur banque

81 % des Français ont une bonne image de leur banque en 2006. Ils sont d'ailleurs de plus en plus nombreux (54 %) à penser que les banques se sont améliorées ces dernières années, c'est 14 points de plus en un an.

La relation bancaire est désormais fondée sur la transparence...

68 % estiment qu'il est facile de trouver le tarif d'une opération quand ils en ont besoin. De fait, 59 % des Français pensent que les banques ont fait des efforts en termes d'information sur les tarifs.

...et le jeu de la concurrence.

76 % des Français considèrent qu'il y a une vraie concurrence dans le secteur bancaire. Ils la pratiquent au quotidien : 32 % ont changé de banque depuis qu'ils ont un compte. Pour 56 %, il est facile de comparer les produits d'une banque à l'autre.

Comment les Français utilisent leur banque ?...

Aujourd'hui, les Français multiplient les canaux de contact avec leur banque :

>> **35 %** se rendent souvent dans leur **agence** bancaire en 2006. Ils étaient 44 % en 1999.

>> Ils sont plus attentifs qu'auparavant à la **gestion de leur compte** : 44 % font un suivi au moins une fois par semaine, contre 36 % il y a cinq ans.

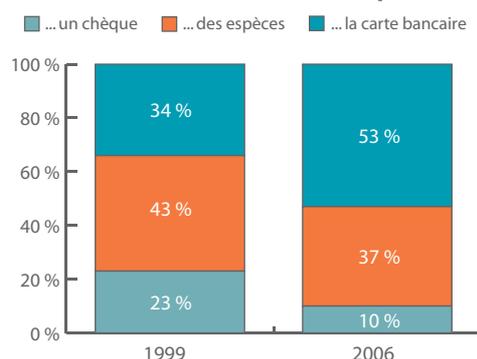
>> 60 % des Français qui ont accès à **internet** consultent le site de leur banque. C'est 14 points de plus qu'il y a deux ans.

>> 6 % utilisent les services de leur banque sur leur téléphone mobile (**SMS** notamment).

... Et les moyens de paiement ?

Pour un achat de 25 euros, les Français préfèrent désormais la carte.

Pour un achat de 25 euros utilisez de préférence...

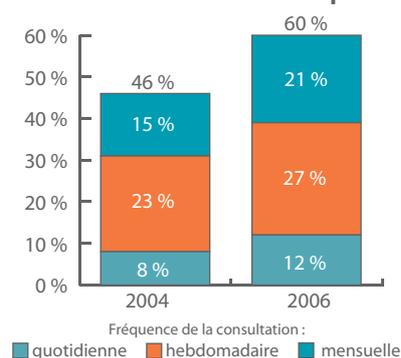


Banque en ligne : une confiance grandissante

85 % des internautes qui utilisent les services bancaires en ligne ont été informés des précautions à prendre pour une meilleure sécurité sur Internet : les nombreuses campagnes collectives et individuelles sur la sécurité de la banque en ligne portent leurs fruits.

Globalement, **58 % des Français** pensent que la connexion Internet à un service de banque en ligne est sécurisée : c'est une progression de 9 points en un an.

De plus en plus de Français consultent le site internet de leur banque



Populations les plus fragiles : la mobilisation de l'ensemble des intervenants est nécessaire

49 % des Français estiment que les banques ont fait des efforts pour permettre aux plus démunis d'ouvrir un compte et d'accéder aux moyens de paiement. C'est un résultat encourageant. Toutefois les banques ne peuvent pas seules toucher les populations les plus concernées, qui par définition ne franchissent pas le seuil des agences.

Pour développer la connaissance du droit au compte et de la gamme des moyens de paiements alternatifs, l'implication de tous les acteurs est nécessaire : associations, relais sociaux, pouvoirs publics...

Crédit à la consommation : les Français sont attentifs à son utilisation

47 % des Français auraient recours au crédit à la consommation en cas de besoin pour faire des achats (+ 9 points en un an).

Parmi ceux qui n'y recourraient pas, la plupart « n'aiment pas le principe » ou « préfèrent puiser dans leur épargne ». Seuls 4 % n'y recourraient pas parce qu'ils pensent qu'ils n'obtiendraient pas le crédit demandé.

Les banques et les PME : une image en progrès

Contrairement aux idées reçues, la population française dans son ensemble a une bonne image des relations banques/PME.

>> **67 % des Français** estiment que les banques fournissent aux entreprises les **moyens de se développer** : + 7 points par rapport à 2005.

>> **65 %** considèrent que les banques **aident les créateurs** d'entreprise : + 8 points.

>> Pour **48 %**, les banques **soutiennent** les entreprises en difficulté : + 9 points.