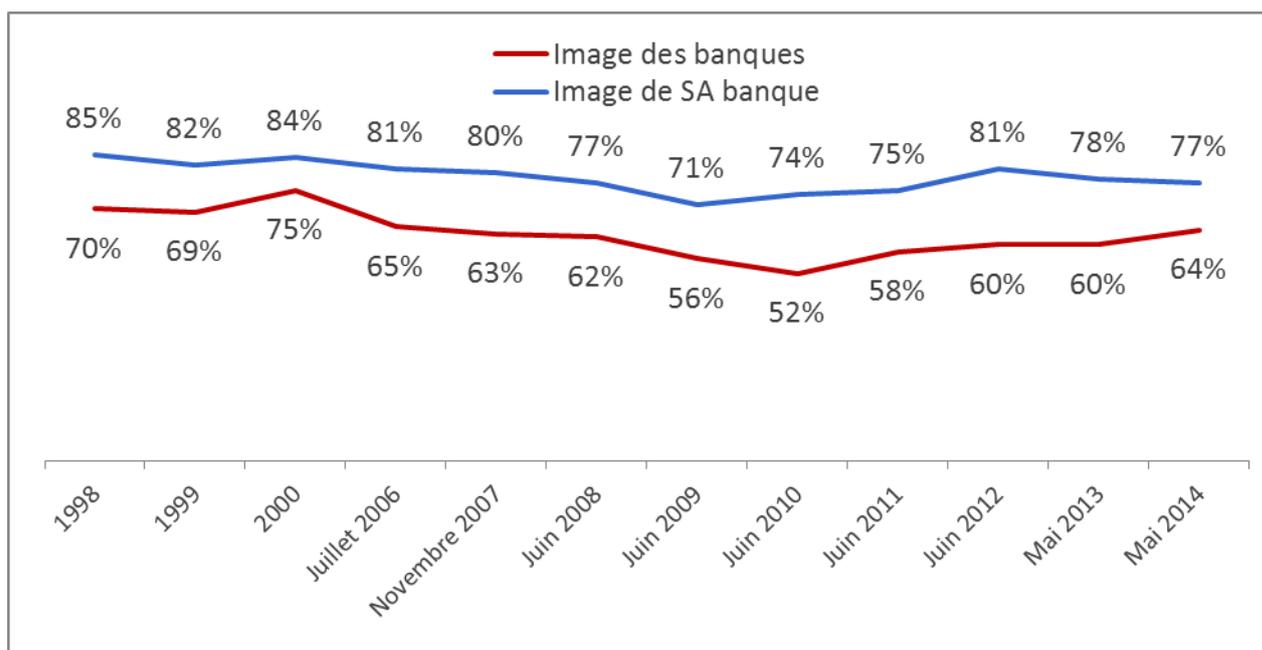


OBSERVATOIRE BVA 2014 SUR L'IMAGE DES BANQUES

L'observatoire 2014 de l'opinion sur l'image des banques a été confié à BVA, après 7 années consécutives à l'IFOP. L'enquête a été menée sous forme d'entretiens en face à face auprès de 1000 personnes de 15 ans et plus du 25 avril au 4 mai 2014.

✓ L'image globale des banques s'améliore significativement

- **64% des Français ont une bonne image des banques**, un score en **hausse de 4 pts** par rapport à 2013. On retrouve un niveau proche de celui de 2006. L'image de SA banque se stabilise à un niveau élevé : 77% de bonne image (78% en 2013).
- La relation avec le conseiller reste stable à un niveau élevé : 7 Français sur 10 se déclarent satisfaits de leur conseiller bancaire (79% le trouvent compétent, 79% trouvent qu'il répond bien aux questions qu'on lui pose).



Nouveau

- **68%** des Français estiment que les banques françaises sont des **acteurs clés du financement de l'économie**, dont 20% « Tout à fait » ; **62%** estiment aussi qu'elles sont tournées vers l'avenir.

✓ Les Français ont le sentiment que les banques se sont améliorées

- **Sur les dimensions en rapport avec leur métier :**
 - **76%** des Français estiment que les banques se sont améliorées en matière de **qualité de l'accueil (+8 pts)** ;

- **70%** qu’elles se sont améliorées sur la **qualité du conseil (+15 pts)** ;
 - **65%** qu’elles se sont améliorées sur la **qualité des produits (+16 pts)**.
- **Sur le développement d’outils à distance**
 - **77%** des Français pensent que les banques se sont améliorées en matière d’**accessibilité des services via différents canaux (+2 pts)** ;
 - **74%** qu’elles se sont améliorées en matière de **proposition de services sur internet (+3 pts)**.
- ✓ **L’évolution du mode de distribution des banques se confirme**
- **L’usage d’internet** continue à avoir un impact direct sur la **fréquentation des agences** bancaires pour 50% des personnes interrogées (+3 pts). Aujourd’hui, 18% des clients se rendent dans leur agence au moins une fois par mois, contre 17% en 2013 et 52% en 2010.
 - L’usage principal d’internet reste la **consultation des comptes** (70%, +2 pts) et les achats en ligne (62%, + 6pts). La connexion à sa banque en ligne est jugée sécurisée par 80% des utilisateurs, un score qui gagne 6 pts et retrouve son niveau de 2012.
 - En termes de **modèle relationnel**, une majorité de Français (55%) déclare préférer « avoir un conseiller attitré qui vous suit personnellement. Ce score baisse de 10 points par rapport à 2013 (65%). Pour autant, la proposition « Avoir accès à une banque uniquement sur internet » reste stable (11%, + 1 pt). La proposition «avoir moins d’agences physiques et pas de conseiller attitré » augmente de 5 pts (26% contre 21% en 2013). Ainsi, si on comptabilise ensemble les 2 propositions « Avoir un conseiller attitré qui vous suit personnellement » et « Avoir moins d’agences physiques et pas de conseiller attitré », on obtient 81% de Français pour qui le réseau d’agences physiques reste important.
 - Sur l’ensemble de la population, 79% des personnes déclarent posséder un compte dans une banque, et 19% dans deux banques et plus. Le taux de multibancairisation est de 35% parmi les CSP+.
- ✓ **Les Français perçoivent une amélioration de l’information par les banques**
- 67% des Français se souviennent avoir reçu leur **relevé annuel de frais bancaires** plusieurs mois après sa réception en janvier (enquête en mai) (- 1 pt) et 62% déclarent avoir une idée du montant annuel de ces frais (+ 3 pts).

- 47% des personnes interrogées estiment que les banques informent suffisamment leurs clients sur les tarifs des opérations courantes (+ 4 pts).
- La gestion du compte bancaire au quotidien et le bon usage de la carte bancaire demeurent des points de satisfaction les plus élevés, avec 75% et 78% de personnes satisfaites de l'information sur ces deux sujets.
- 18% des Français internautes déclarent se servir d'internet pour comparer le prix des produits et services (+ 8 pts en un an, presque un doublement du score).
- ✓ **Les banques sont l'interlocuteur privilégié pour effectuer des paiements**
 - L'usage principal d'internet reste la **consultation des comptes** (70%, +2 pts) et les achats en ligne (62%, + 6pts). La connexion à sa banque en ligne est jugée sécurisée par 80% des utilisateurs, un score qui gagne 6 pts et retrouve son niveau de 2012.
 - 47% des Français déclarent connaître le dispositif de sécurité de paiement 3D-Secure. 26% de la population totale déclarent l'avoir déjà utilisé. 96% des utilisateurs considèrent ce dispositif comme un moyen de lutter contre la fraude.
 - 65% des Français disent connaître le paiement sans contact (contre 50% en 2013). 38% seraient prêts à l'utiliser principalement avec leur carte bancaire (23%, contre 5% avec son téléphone portable et 10% avec les deux).

✓ **Les Français et l'épargne**

- 47% des Français déclarent avoir épargné au cours des 6 derniers mois contre 51% en 2013 (-4 pts).
- 66% des personnes interrogées estiment qu'elles ne changeront pas leurs habitudes d'épargne pour les 6 mois à venir.