



Observatoire de l'image des banques 2015

8 Juillet 2015



Mode de
recueil

Une étude en face à face, réalisée à domicile par système CAPI (Computer Assisted Personal Interview).



Cible

Un échantillon national représentatif de 1 000 Français âgés de 15 ans et plus.



Dates
d'enquête

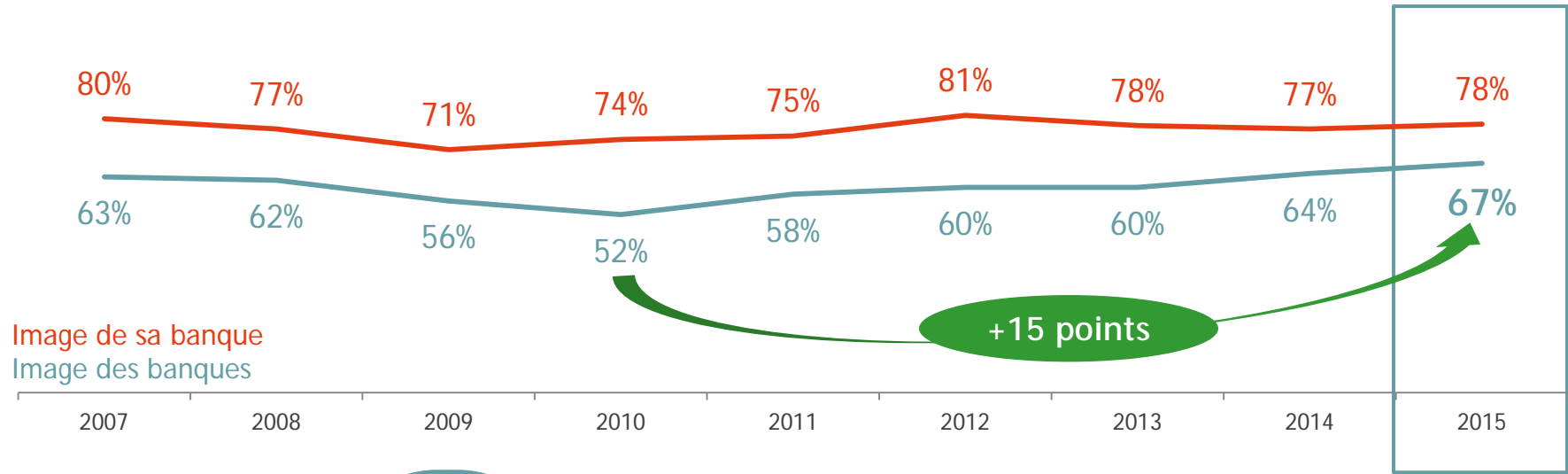
du 17 avril au 30 avril 2015.

Une image des banques qui s'améliore pour atteindre son meilleur niveau depuis 8 ans.

Q1. Diriez-vous de l'image que vous avez des banques est... Base : ensemble (1047)

Q3. Diriez-vous de l'image que vous avez de votre banque principale qu'elle est... Base : ensemble (1047)

Q10. Vous personnellement, conseilleriez-vous à un de vos enfants ou à un proche de travailler dans le secteur bancaire ? Base : ensemble (1047)



67%

meilleur score depuis 2007

71%

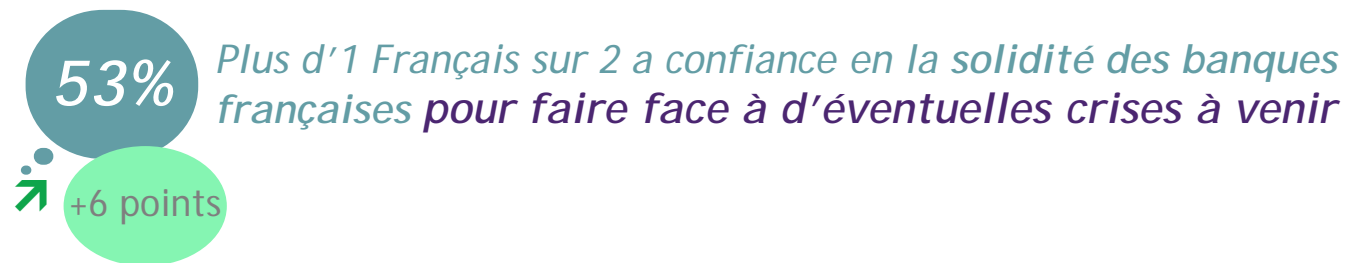
conseilleraient à un de leurs enfants ou à un proche de travailler dans le secteur bancaire

+9 points

Des banques qui inspirent des sentiments de solidité et de confiance ...

Q61. Diriez-vous que vous avez tout à fait confiance, plutôt confiance, plutôt pas confiance ou pas du tout confiance en la solidité des banques françaises pour faire face à d'éventuelles crises à venir ? Base : ensemble (1047)

Q2. Pour chacune des phrases suivantes, vous allez dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord, pas du tout d'accord. Bas e: ensemble (1047)



...et qui jouent un rôle clé dans le financement de l'économie et sont tournées vers l'avenir.

Q66. Personnellement, diriez-vous que Base : ensemble (1047)

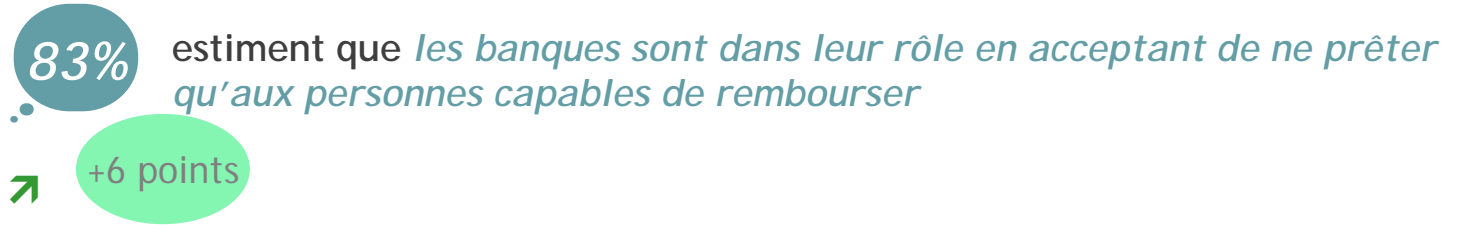


La responsabilité des banques françaises en matière de crédit est de plus en plus reconnue.

Q27. Etes-vous tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord avec les affirmations suivantes ? Base : ensemble (1047)

Q28. Selon vous, quels sont les acteurs devant agir en priorité pour éviter le surendettement ? Base : ensemble (1047)

Q66. Personnellement, diriez-vous que...? Base : ensemble (1047)



La légitimité des banques est fortement induite par le conseiller.

Q40. Parmi les propositions suivantes, quel serait selon vous le modèle idéal pour votre banque principale ? Base : ensemble (1047)

Q4. Diriez-vous que vous êtes satisfait de votre conseiller clientèle dans votre banque principale ? Base : ensemble (1047)

Q5. A propos de la relation avec votre conseiller, c'est-à-dire la personne de votre agence qui gère vos comptes, diriez-vous... ?

Rappel : 78% ont une bonne image de leur banque

Un modèle idéal pour sa banque principale qui repose sur le conseiller...

60%

*Avoir un conseiller attitré qui
vous suit personnellement*

+5 points



*vs 22% avoir moins d'agences physiques et pas
de conseiller attitré*

*vs 10% avoir accès à une banque uniquement
sur Internet*

70%

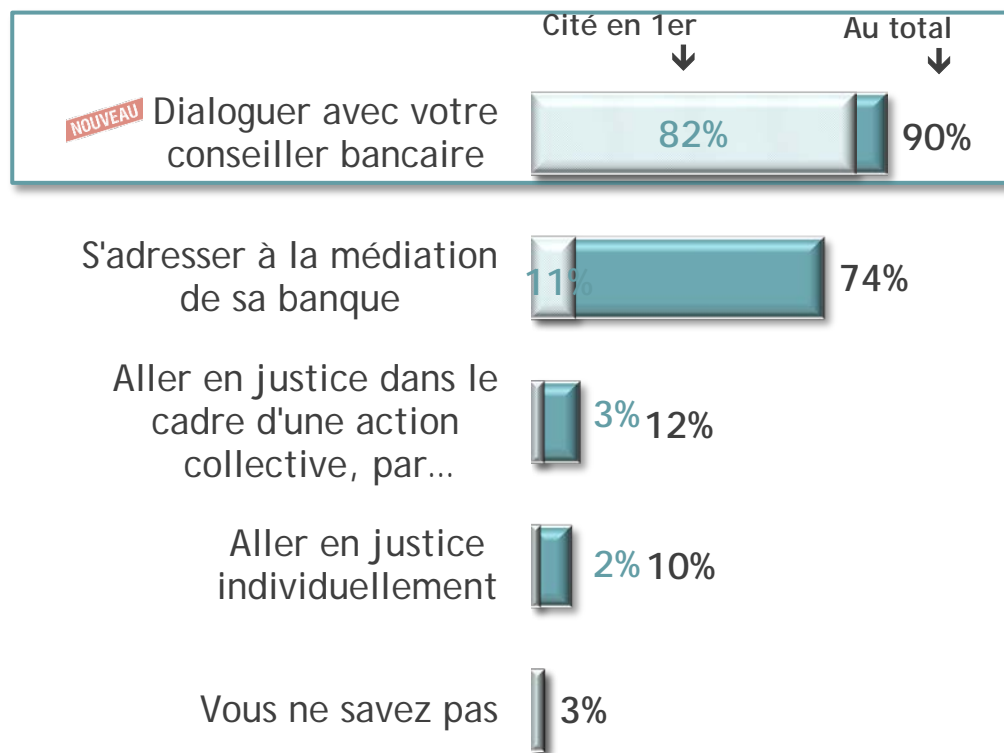
des Français sont satisfaits de leur conseiller

- Il est compétent
✓ 77%
- Il répond bien aux questions
✓ 75% (- 4 points)
- Il est facile à joindre
✓ 61% (- 5 points)
- Il vous propose des produits adaptés à vos besoins
✓ 59% (- 6 points)
- Il vous contacte assez régulièrement
✓ 38%

Le conseiller est considéré comme l'interlocuteur privilégié en cas de litige.

Q20bis. Si vous aviez un problème à régler avec votre banque, quelle serait la solution que vous choisiriez en premier ? En deuxième ? Base : ensemble (1047) -Pas d'évolution calculée-

Solutions choisies pour régler un litige :



Une information bancaire satisfaisante sur le fonctionnement de la banque au quotidien.

Q15. Vous souvenez-vous avoir reçu en début d'année un récapitulatif de vos frais bancaires annuels concernant l'année 2014? Pour information, ce récapitulatif a pu être joint à d'autres courriers de votre banque ou adressé par Internet. Attention, nous ne parlons pas de vos relevés mensuels mais bien d'un relevé de frais annuels. Base : ensemble (1047)

Q18. Et d'une manière générale, vous estimez-vous très bien, assez bien, assez mal ou très mal informé sur les sujets suivants? Base : ensemble (1047)

Q12. Selon vous, se procurer le tarif d'une opération lorsqu'on a besoin de le connaître, c'est...? Base : ensemble (1047)

65%

se souviennent, plusieurs mois après, avoir reçu le récapitulatif annuel de leurs frais bancaires

77%

Se déclarent bien informés de
la gestion de son compte
bancaire au quotidien

76%

S'estiment bien informés du
bon usage de la carte
bancaire

56%

Estiment qu'il est facile de se
procurer le tarif d'une
opération

Une plus forte présence de l'outil Internet dans les usages bancaires et un rythme de visites en agence moins soutenu.

Q31. Utilisez-vous Internet pour ... Base : internautes (886)

Q38. Le développement de l'offre de services bancaires via Internet vous a-t-il conduit personnellement à vous rendre moins fréquemment dans votre agence bancaire ? Base : ensemble (1047)

Q39. A quelle fréquence direz-vous que vous vous rendez dans votre agence bancaire... Base : détenteurs d'un compte bancaire (1035)

La moyenne des usages ou des opérations réalisés via Internet augmente :

4,0* usages en moyenne (vs. 3,7 en 2014)

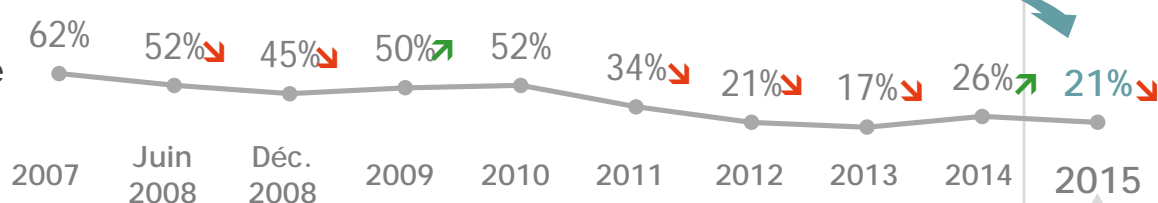
dont notamment : consultation des comptes (74%↗), paiement des achats en ligne (65%), virement (58%↗), envoi d'e-mail au conseiller (42%↗), s'informer sur les produits et services (39%), réaliser des simulations avant de souscrire un produit (31%↗), comparer les frais bancaires (19%)...

46%

déclarent que l'offre de services bancaires en ligne les a conduit à se rendre moins fréquemment dans leur agence bancaire

- 41 points

Fréquentent plusieurs fois par mois leur agence



* Nombre d'usages ou d'opérations différents réalisés via Internet parmi les 7 proposés

La confiance dans les banques françaises est renforcée notamment sur la sécurisation des données et des transactions...

Q32. Pensez-vous que la connexion Internet à un service de banque en ligne est... ? Base : Internaute (886)

Q33. Avez-vous connaissance des dispositifs renforçant la sécurité des paiements par internet (par exemple, saisie d'un code unique reçu par SMS au moment de la transaction, saisie d'un code unique affiché par un boîtier électronique ou un lecteur de carte fourni par sa banque) ? Base ensemble (1047)

Q33bis. Et avez-vous déjà utilisé ce dispositif, appelé 3D Secure ? Base ensemble (1047)

Q33ter. Et diriez-vous que ce dispositif vous paraît utile pour lutter contre la fraude ? Base ensemble (1047)

Q41. Parmi les produits bancaires suivants, quels sont ceux que vous accepteriez de souscrire sur Internet sans passer par un conseiller en agence ? Base ensemble (1047)

81%

Des internautes jugent la connexion Internet à un service de banque en ligne sécurisée

54% Connaît les dispositifs renforçant la sécurité de paiement et 89% d'entre eux le trouvent utile pour lutter contre la fraude

➔ 7 points

34%
en 2015

A déjà utilisé le dispositif 3D Secure

➔ 8 points

43% accepteraient de souscrire au moins un produit / service sur Internet sans passer par un conseiller

➔ 14 points
vs. 2013

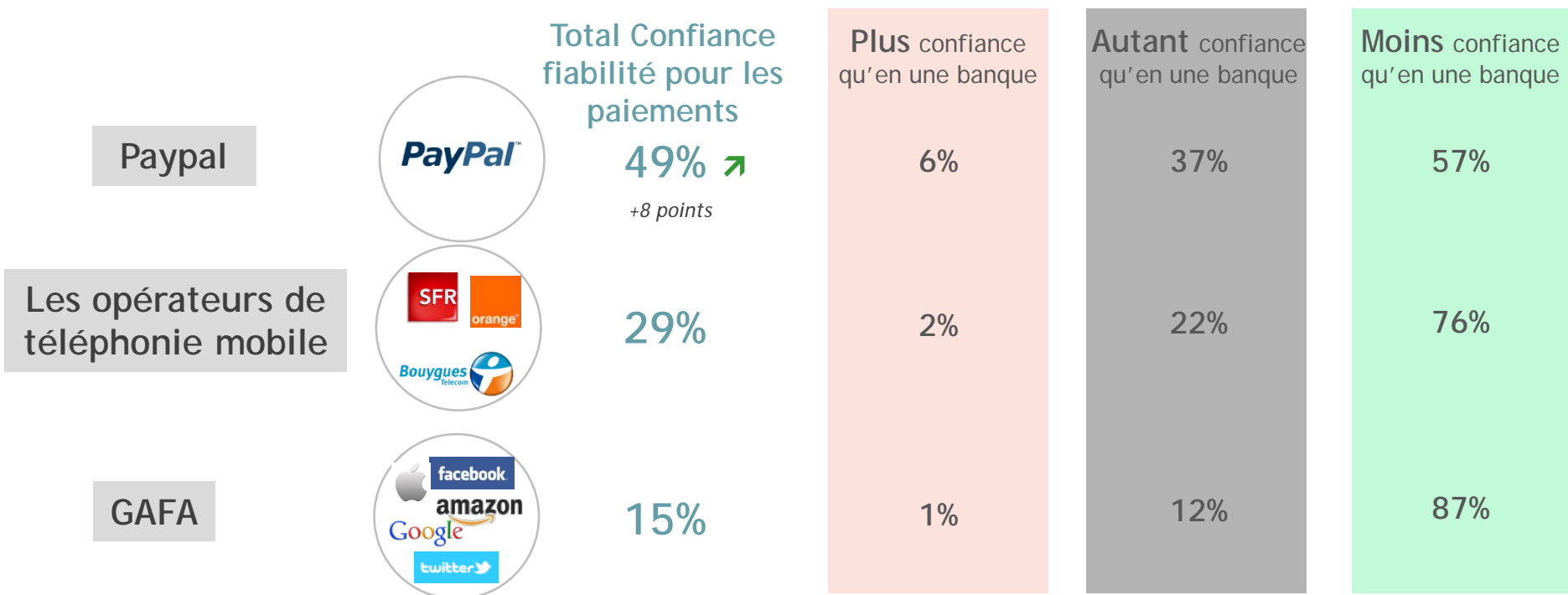
... qui constitue un atout face aux organismes alternatifs.

Q35. Pour vos paiements et vos données personnelles, feriez-vous confiance à... ? Base : ensemble (1047)

Q36. Et auriez-vous plus, autant ou moins confiance en... qu'en une banque? Base : ensemble (1047)

Q36bis. Seriez-vous prêts à donner vos identifiants bancaires à un tiers de paiement, c'est-à-dire un établissement de paiement autre qu'une banque, qui réaliserait, à votre place et d'un simple clic, vos transactions? Base : ensemble (1047)

Pour la sécurité des données personnelles, les identifiants et les transactions bancaires ...



* NB : les scores sont strictement équivalents qu'il s'agisse de la sécurité des données personnelles / identifiants bancaires ou des transaction bancaires

8%

seraient prêts à donner leurs identifiants bancaires à un établissement de paiement autre qu'une banque

Une mobilité bancaire au final peu élevée.

Q45. Vous personnellement, diriez-vous que vous avez envie de changer de banque dans les 12 prochains mois ? Base : détenteurs d'un compte bancaire (1035)

Q46. Diriez-vous que le fait de changer de banque coûte cher ? Base : ensemble (1047)

Q47. Avez-vous changé de banque au cours des 12 derniers mois ? Base : détenteurs d'un compte bancaire (1035)

83% n'a pas envie de changer de banque dans les 12 prochains mois dont 64% pas du tout envie.

↗ 7 points

Au final, une mobilité bancaire stable : **4%** ont changé de banque dans l'année



33%
en 2014



23%

en 2015

pensent que cela coûte **cher** de changer de banque

Le paiement sans contact est de plus en plus connu mais perçue timidement.

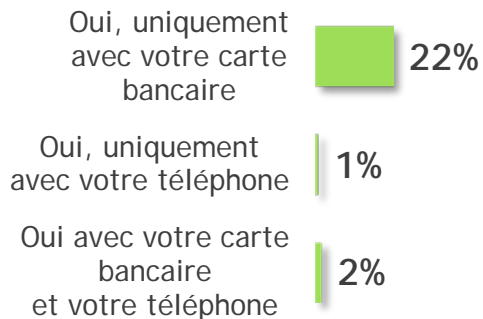
Q50. Il est désormais possible de payer sans saisir son code avec sa carte bancaire ou son téléphone portable, c'est-à-dire le paiement sans contact. Le saviez-vous ? Base : ensemble (1047)
Q50b. Avez-vous déjà utilisé le paiement sans contact ? Base : Connaissent le paiement sans contact (771)
Q51. Et seriez-vous prêt à utiliser ce mode de paiement, sans contact ? Base : N'a jamais utilisé le paiement sans contact (854)

Focus : le paiement sans contact

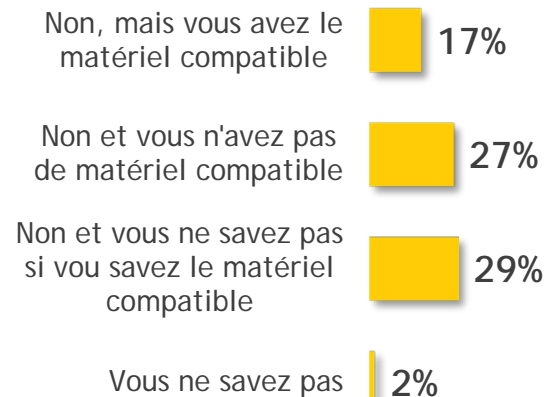
Connaissent le paiement sans contact :

73 %[↑]
+8 points

25% utilisent le paiement sans contact

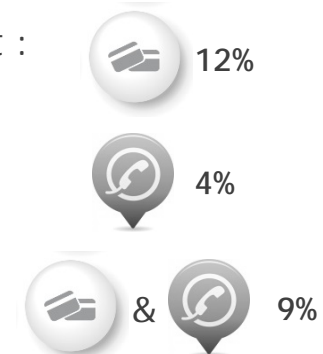


74% n'utilisent pas le paiement sans contact



25% seraient prêts à utiliser le paiement sans contact,

dont :

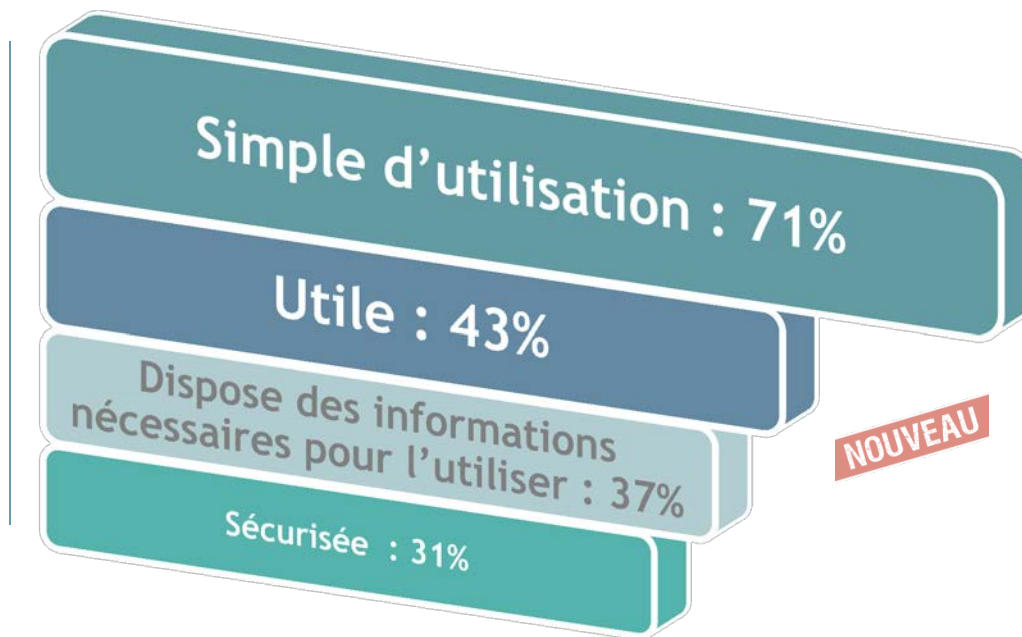


Cette technologie sans contact est pourtant simple d'utilisation pour 7 personnes sur 10... mais la part de ceux qui souhaitent pouvoir la désactiver démontre une confiance limitée.

Q50c. Concernant cette technologie du paiement sans contact, diriez-vous ...? Base : Ensemble (1047)

Q50d. Pour vous, est-il important de pouvoir désactiver cette fonction de paiement sans contact de vos appareils ? Base : Ensemble (1047)

Une technologie...



82% considèrent qu'il est important de pouvoir désactiver le paiement sans contact

Ce qu'il faut retenir...

1

Une image globale des banques qui continue de progresser.

2

Des banques qui inspirent des sentiments de confiance, de solidité et qui jouent un rôle clé dans le financement de l'économie.

3

Un modèle idéal basé sur un conseiller « attiré qui suit personnellement chacun de ses clients » qui favorise l'expression des attentes de personnalisation .

4

Une évolution des usages bancaires mais un intérêt toujours limité pour l'ouverture d'un compte de paiement ailleurs que dans une banque.