FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

Qu'en pensent-ils ?

Les Français et leur banque

Qu'en font-ils ?

Les Français ont une bonne image de leur banque

80 % des Français ont une bonne image de leur banque et 63 % une bonne image des banques en général.

Les banques s'améliorent

74 % des Français estiment que les banques se sont améliorées depuis quelques années en termes de rapidité des opérations, 71 % pour la qualité du conseil et 70 % pour la qualité des produits.

Une concurrence réelle et reconnue

81 % des Français estiment qu'il y a une vraie concurrence dans le secteur bancaire (+ 5 points en un an).

- 29 % des Français sont multibancarisés en 2007, un taux stable sur la durée. Pour près des deux tiers des Français avoir des comptes dans plusieurs banques permet de faire jouer la concurrence ou de choisir les meilleurs services de chaque banque.
- 27 % ont déjà changé de banque, dans les mêmes proportions que les années précédentes, dont 6 % au cours des 12 derniers mois.
- seuls 11 % ont envie de changer de banque dans les 12 mois à venir.
- 61 % estiment qu'il est facile de changer de banque.

Une bonne connaissance des dispositifs mis en place par la profession

33 % des Français savent que le dispositif AERAS existe pour l'accès au crédit des personnes malades. Le taux de connaissance atteint 40 % parmi les 35 - 64 ans.

+41 % C'est l'augmentation du nombre de Français qui savent que les banques ont mis en place des mesures pour ceux qui n'ont pas de chéquier.
Ils sont désormais 31 % à connaître l'existence de la gamme de moyens de paiement alternative (carte, virements, prélèvements...).

>>>

Les pratiques bancaires des Français

Internet : la confiance se confirme

60 % des internautes consultent le site de leur banque en 2007. C'est même le cas pour 78 % des 25-34 ans.
Télécharger leurs relevés de compte et effectuer des virements sont les opérations qu'ils sont le plus susceptibles d'effectuer. Un peu plus de la moitié sont prêts à faire opposition sur une carte ou un chèque et à dialoguer en ligne avec leur conseiller.
82 % des internautes utilisant les services bancaires en ligne estiment que la connexion est sécurisée.

Agence : un lieu incontournable

41 % des Français déclarent se rendre une à trois fois par mois dans leur agence bancaire.

DAB et GAB plébiscités

86 % des Français estiment que les appareils automatiques dans les agences facilitent les opérations des clients.

SMS : un engouement chez les jeunes

22 % des 25-34 ans utilisent les services d'alerte de leur banque par téléphone mobile, via SMS… C'est le cas pour 10 % de l'ensemble des Français.

Crédit à la consommation : des Français attentifs

53 % des Français se disent aujourd'hui prêts à recourir au crédit à la consommation pour un achat de la vie courante, en hausse de 6 points sur un an.
La grande majorité de ceux qui n'y recourent pas expliquent qu'ils n'aiment pas le principe ou préfèrent utiliser leur épargne. Seuls 6 % indiquent ne pas y recourir car ils pensent qu'ils n'obtiendraient pas le crédit demandé.

Les Français et les actions

12 % des Français détiennent des actions… et les autres ? Interrogés sur les raisons pour lesquels ils n'avaient pas d'actions, 40 % ont indiqué ne pas s'y intéresser, 35 % estiment ne pas avoir assez d'épargne pour cela, et 28 % que c'est trop compliqué à gérer. 17 % estiment que c'est trop risqué.

Source : *Enquête sur l'image des banques (Ifop 2007).*
Etude omnibus réalisée par l'Ifop en face à face à domicile du 21 au 26 juin 2007, auprès d'un échantillon de 1052 personnes, représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus. La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de famille) après stratification selon la région et la catégorie d'agglomération.

© FBF - Direction de l'Information et des Relations Extérieures - décembre 2007

FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE

Fédération Bancaire Française
Direction de l'Information et des Relations Extérieures
18 rue La Fayette - 75009 Paris
Tél : 01 48 00 52 52 - fax : 01 48 00 50 10
Internet : www.fbf.fr