



Panora**banques**.com

Le comparateur de banques

**Les Français et la relation  
à leur banque (2014)**

**Synthèse de l'étude**

Juin 2014

# Sommaire

---

- ▶ Méthodologie de l'étude
- ▶ Synthèse de l'étude
- ▶ Sondage complémentaire de l'étude
- ▶ Présentation de [Panorabanques.com](http://Panorabanques.com)
- ▶ Contacts

# Méthodologie

## Recueil des données

---

L'étude 2014 a été réalisée à partir des données collectées sur le site [Panorabanques.com](http://Panorabanques.com) entre les mois d'avril 2013 et mars 2014.

Seules les variables collectées dans le cadre du questionnaire détaillé et renseignées en totalité ont été conservées pour cette étude qui porte donc sur un panel de 31 945 personnes.

Les données de cette seconde étude ont été comparées à celle de 2013, réalisée selon la même méthode.

**Mode d'interrogation**  
Questionnaire sur le site  
[Panorabanques.com](http://Panorabanques.com)

**Echantillon étude 2014**  
31 945 personnes  
de 18 à 50 ans

# Méthodologie

## Analyse et redressement des données

---

**Redressement de l'échantillon** par rapport aux données INSEE 2012 sur les variables :

- Âge
- Sexe
- Région
- Taille de la ville d'habitation

afin d'être représentatif de la population française de 18 à 50 ans.

Les moins de 18 ans et les 50 ans et plus, en nombre insuffisants pour garantir une représentativité nationale, ont été exclus de l'étude.

Les variables ont été analysées et redressées par Socio logiciels, leader dans le domaine de l'analyse de données (Groupe NP6).

# Méthodologie

## Sondage

L'étude 2014 a été complétée par un sondage réalisé en ligne en mai 2014 auprès de 817 personnes.

Ce sondage constitue un complément à l'étude et apporte une approche qualitative des thèmes abordés.

**Panorabanques.com**  
Le comparateur de banques

67%

**\*16. Dans quelle mesure se...**

- Un service de question/réponse sur réseaux sociaux
- Un outil de gestion de budget (catégorisation des dépenses, alertes historique de dépenses et revenus)
- La possibilité de signer électroniquement nouveaux contrats à distance (nouvel assurance-vie, nouveau livret, nouveau crédit...)

**\*23. Quels services...**

- Assurance voyage : an
- Assurance vol et perte
- Assurance neige, mon
- Assistance médicale, j
- Responsabilité civile
- Chauffeur de remplacement en cas d'accident
- Réductions pour la location automobile
- Réductions pour les voyages, la billetterie et chez les commerçants
- Cashback pour les achats en ligne
- Aucun de ces services / assurances

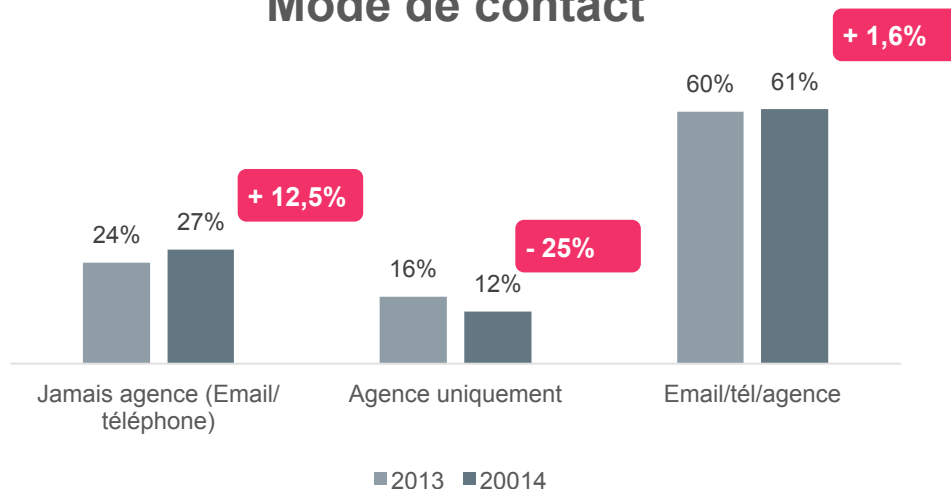
**\*29. Est-ce que le niveau de sécurité de votre carte bancaire vous semble suffisant :**

	Non, pas du tout	Oui, tout à fait	Je ne sais pas / Ne s'applique pas
Pour les achats dans les magasins	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pour les achats sur internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pour les achats par téléphone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pour les achats d'un montant important	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pour les retraits d'un montant important	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En cas de vol / perte de la carte bancaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# Synthèse de l'étude

## En 2014, les agences bancaires sont encore moins fréquentées qu'en 2013

### Mode de contact



- ▶ En 2014, 27% des Français déclarent ne pas se rendre en agence, contre 24% en 2013.
- ▶ En 2014, seuls 12% des Français utilisent leur agence comme point de contact unique avec leur banque. Ils étaient encore 16% en 2013.

### Sondage

Les principales raisons évoquées par les clients pour expliquer leur baisse de fréquentation des agences sont :

- Ils n'en ressentent pas le besoin
- Ils gèrent leur compte à distance
- Ils considèrent que les horaires d'ouverture de leur agence ne leur conviennent pas

Les principales raisons qui conduisent les Français à se rendre en agence sont :

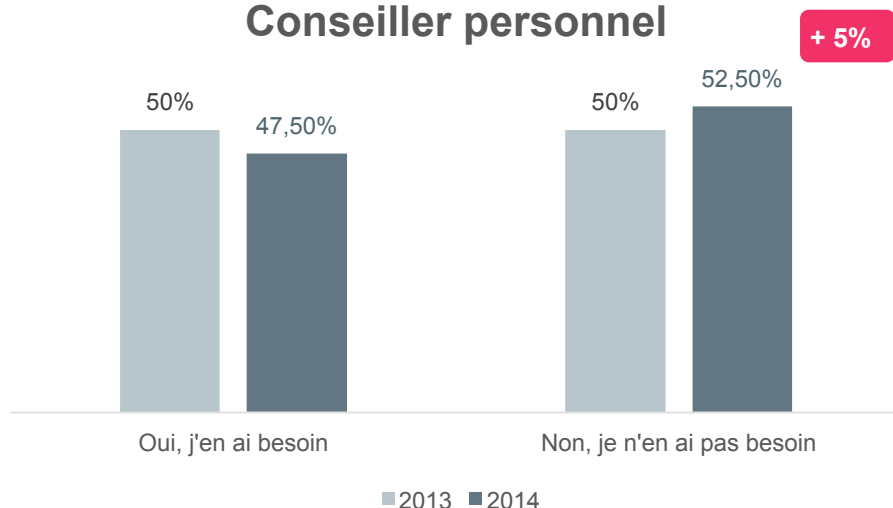
- Réaliser des remises de chèques ou d'espèces
- Retirer leurs moyens de paiements (carte, chéquier)
- Rechercher des solutions à des problèmes ponctuels

→ Des horaires d'ouverture élargis pourraient inciter ces personnes à se rendre d'avantage en agence, notamment entre 18h et 20h.

## Synthèse de l'étude

# En 2014, le conseiller personnel est encore moins essentiel

### Conseiller personnel



**52,5%** des Français sont prêts à se passer d'un conseiller personnel

- ▶ En 2014, 52,5% des Français déclarent pouvoir se passer d'un conseiller personnel
- ▶ En 2013, ils étaient déjà 50%

### Sondage

#### Les principales raisons pour les répondants qui n'ont pas besoin de conseiller personnel :

- Le sentiment de méfiance (« Mon conseiller essaie de me vendre des produits pas forcément adaptés »)
- Ils gèrent leur compte eux-mêmes
- Leur conseiller personnel change trop souvent

#### Les principales raisons pour les répondants qui ont besoin de conseiller personnel :

- Disposer d'un interlocuteur qui connaît leur situation en cas de problème
- Recevoir des conseils sur les produits financiers
- La confidentialité qu'apporte un interlocuteur unique

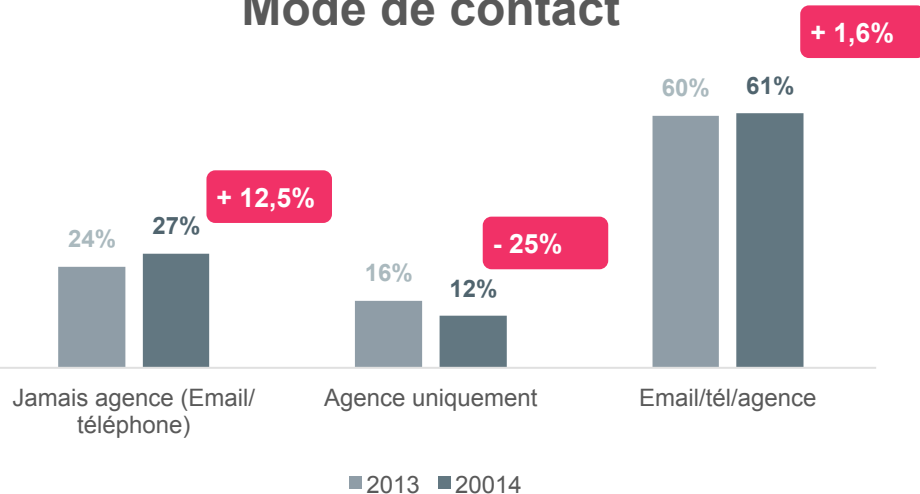
### Satisfaction

¼ des Français se disent peu ou pas satisfaits de leur conseiller personnel

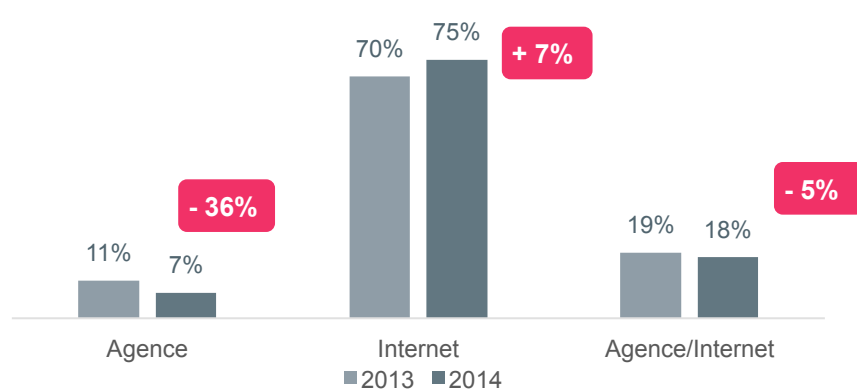
# Synthèse de l'étude

## La banque à distance s'impose dans les habitudes des Français

### Mode de contact



### Mode d'exécution des virements



### Sondage

#### Les principaux modes de contact à distance :

- Internet en priorité
- Les services sur mobiles arrivent en 2<sup>ème</sup> position
- Le téléphone se voit relégué en 3<sup>ème</sup> position

#### Fréquence de consultation du compte sur mobile

- Plus de 30% des répondants disent consulter leur compte chaque jour

### Satisfaction

90% des Français se déclarent, moyennement, plutôt ou très satisfaits des services mobiles de leur banque

- ▶ 16% des Français utilisaient leur agence comme point de contact unique avec leur banque en 2013. Ils ne sont plus que 12%.
- ▶ 88% des Français entretiennent donc, au moins en partie, une relation à distance avec leur banque
- ▶ 75% des clients des banques réalisent désormais leurs virements sur internet



# Synthèse de l'étude

## La Banque 100% en ligne

**13%** des Français

- Gèrent leurs comptes sur internet
- ET Contactent leur banque exclusivement par email/téléphone
- ET Souhaitent pouvoir contacter leur banque en soirée ou 24h/24

▶ 13% des Français utilisent leur banque comme une banque 100% en ligne

▶ 4% des Français seulement sont clients d'une banque 100% en ligne

### Sondage

**Les répondants qui ne souhaitent pas ouvrir un compte dans une banque en ligne évoquent les raisons suivantes :**

- Ils sont satisfaits de leur banque actuelle et ne souhaitent pas en changer
- Ils souhaitent avoir la possibilité de rencontrer physiquement un conseiller en cas de problème
- Ils n'ont pas confiance dans les banques en ligne

**Les répondants qui ont choisi une banque en ligne l'ont fait pour :**

- Les tarifs attractifs
- La simplicité de gestion
- La possibilité d'avoir un compte bancaire en plus qui ne leur coûte rien

→ 20% des Français envisagent la possibilité d'ouvrir un compte dans une banque 100% en ligne dans les prochaines années.

# Panorabanques.com, Le comparateur de banques

## ▶ **Indépendance / Neutralité**

Société totalement indépendante du secteur Bancaire / Aucune publicité

## ▶ **Expertise**

Elaboré par un spécialiste indépendant des comparatifs de tarifs bancaires avec respect des exigences d'un véritable comparatif :

Les banques comparées représentent plus de 95 % du marché

La méthode de calcul utilisée est accessible

## ▶ **Comparaison de tarifs et de services**

Plus de 130 lignes tarifaires. Comptes courants et Packages pris en compte  
Plus de 20 services étudiés

## ▶ **Exhaustivité**

Plus de 150 banques comparées sur plus de 130 lignes tarifaires  
Banques en ligne, banques traditionnelles... plus de 95% de part de marché

## ▶ **Et aussi :**

Panorabanques.com compare les produits d'épargne et le crédit à la consommation

## Chiffres clés

### 2 ans après le lancement

- ▶ Plus de 150 000 visiteurs chaque mois
- ▶ Plus de **300 000 questionnaires** complétés
- ▶ Plus de 96% des internautes de Panorabanques satisfaits ou très satisfaits du service de comparaison (source eKomi)



Panorab**anques**.com

Le comparateur de banques

**Informations complémentaires disponibles  
sur simple demande auprès du service de  
presse au 01 75 43 33 82.**