



La CLCV interroge les consommateurs sur leur banque

Sondage MV2/SSI⁽¹⁾

La profession bancaire publie régulièrement des sondages montrant à quel point les clients sont satisfaits en tout point des services de leur banque. La CLCV a voulu à son tour évaluer cette satisfaction, en se focalisant sur la qualité de l'information apportée par les établissements bancaires à leurs clients. Nous avons donc demandé à MV2/SSI de les interroger ; les résultats obtenus sont beaucoup plus partagés que ceux régulièrement présentés par les banques.

Combien vous coûtent vos services bancaires ?

51% des personnes interrogées déclarent ne pas savoir ce que leur coûtent leurs services bancaires chaque mois. Sur les 49% restant, 42% estime que ce coût mensuel est compris entre 5 et 10€, et 18% déclare qu'il est compris entre 10 et 20€. D'où un coût annuel estimé compris entre 60 et 240€ pour 60% des répondants.

Une information encore insatisfaisante

La CLCV déplore depuis de nombreuses années le manque de disponibilité et de lisibilité des tarifs bancaires ; cet avis semble largement partagé par les clients des banques, puisque **50% des sondés considèrent ne pas être bien informés par leur banque des tarifs** que celle-ci applique ; la principale raison avancée est le manque de clarté de l'information communiquée (40%) ; cela n'étonnera que peu tous ceux qui ont déjà tenté de se lancer dans une lecture attentive des brochures tarifaires : intitulés obscurs, modes de facturation ambigus, rubriques à l'interprétation incertaine... Les banquiers eux-mêmes ont parfois du mal à s'y retrouver, nous en avons fait l'expérience en les interrogeant sur leurs tarifs... En deuxième lieu, **33% déclarent ne pas recevoir d'information sur ces tarifs** ; or il s'agit d'une obligation légale ; de deux choses l'une alors : soit elle n'est pas respectée, soit ses modalités de mise en œuvre ne permettent pas d'atteindre l'objectif recherché, et devraient donc être revues...

99% favorables à une information préalable

La CLCV a également interrogé les consommateurs afin de savoir s'ils seraient favorables à **la mise en place d'une information préalable avant tout prélèvement de frais inhabituels** : la réponse est sans appel, **c'est oui à 99%** ! Cette unanimité presque parfaite se passe de tout commentaire ; la CLCV qui soutient cette demande depuis longtemps espère que les pouvoirs publics y seront sensibles et agiront rapidement afin que les banques répondent à cette attente légitime.

Comment choisir sa banque : le prix des produits et services comme 1^{er} critère de choix

Enfin, nous avons demandé aux consommateurs quels étaient leurs principaux critères pour choisir leur banque : **le coût des produits et services arrive largement en tête**, cité par 46% des sondés comme leur premier critère. Une incitation forte pour nous à poursuivre le travail d'enquête mené depuis plusieurs années pour permettre aux consommateurs d'avoir quelques éléments de comparaison dans cette jungle tarifaire...

(1) Sondage réalisé le 14 décembre 2007 par internet via le panel de consommateurs Survey Sampling (SSI) selon un échantillon de 1000 personnes, représentatif au niveau national

Etudes CLCV

Réalisée par MV2 Conseil-Survey Sampling (SSI)

14-12-07

Tarification bancaire

1 000 personnes ont été interrogées par Internet via le panel de consommateurs Survey Sampling (SSI) selon un échantillon représentatif au niveau national

MV2 Conseil
89 av. Aristide Briand
92120 Montrouge
Tel : 01 46 73 31 31
www.mv2group.com



Paris/RP	190p	19%
Nord Ouest	230p	23%
Nord Est	230p	23%
Sud Ouest	110p	11%
Sud Est	240p	24%
Total	1000 p	100%

Hommes	500	50%
Femmes	500	50%

18-34	150	15%
25-34	230	23%
34-49	350	35%
50-64	270	27%

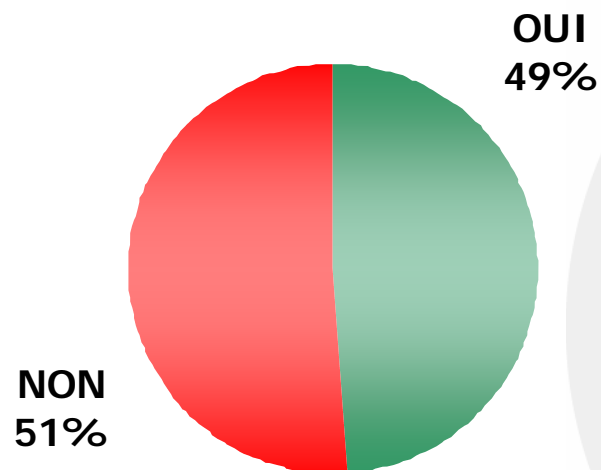
Total	1000p	100%
--------------	--------------	-------------

Les sociétés du groupe MV2



L'INTELLIGENCE DE
L'INFORMATION MARKETING

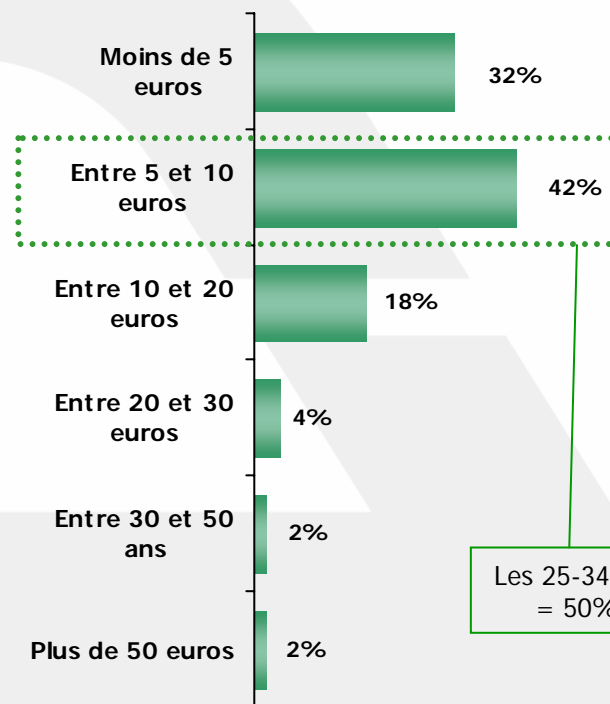
- Savez-vous précisément ce que vous coûtent vos services bancaires par mois ?



Base : 1 000 p – échantillon représentatif de la population française

- Si « oui » donner un chiffre dans une fourchette.

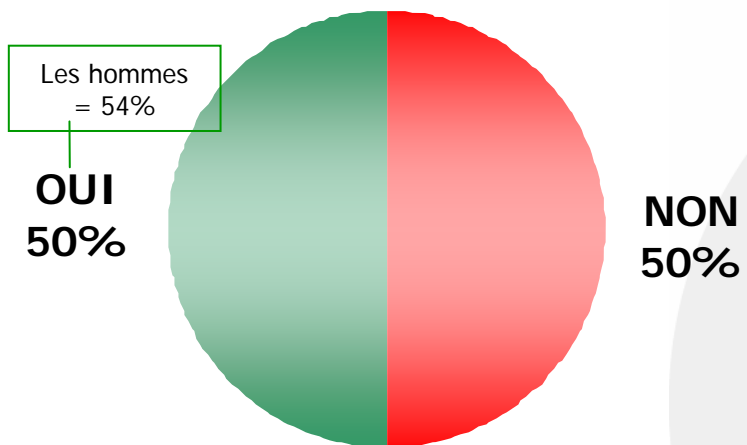
Oui = 487p



Les 25-34 ans = 50%

Base : 487 p

- Estimez-vous être bien informé par votre banque des tarifs qu'elle applique ?



Base : 1 000 p – échantillon représentatif de la population française

Parmi ceux qui affirment ne pas être bien informés par leur banque, 69 % ne connaissent pas leurs coûts bancaires.

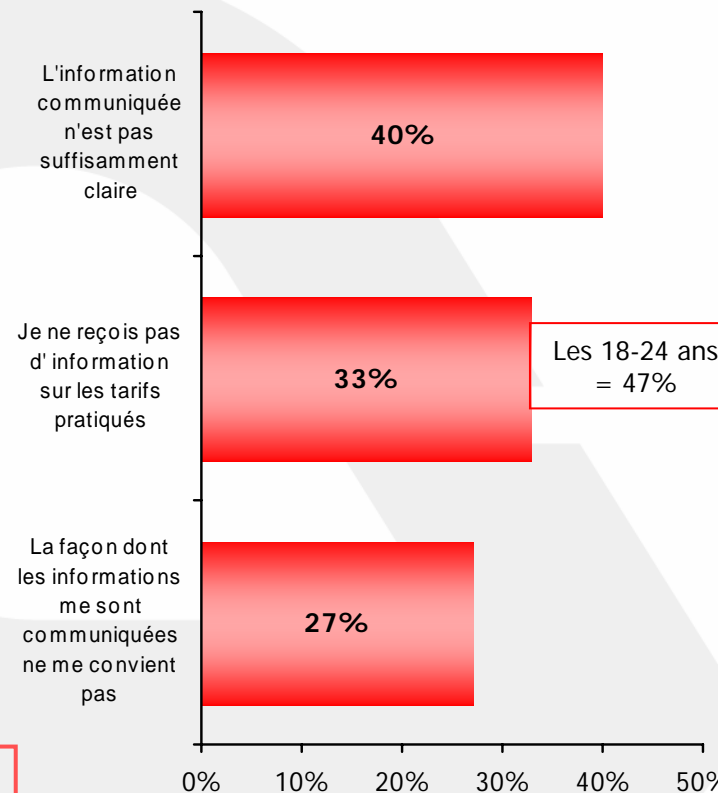
Base : 497 p

Parmi ceux qui sont bien informés par leur banque, 34% ne connaissent pas leurs coûts bancaires

Base : 503 p

Non = 497p

- Si « non », pour quelles raisons ?



Base : 497 p

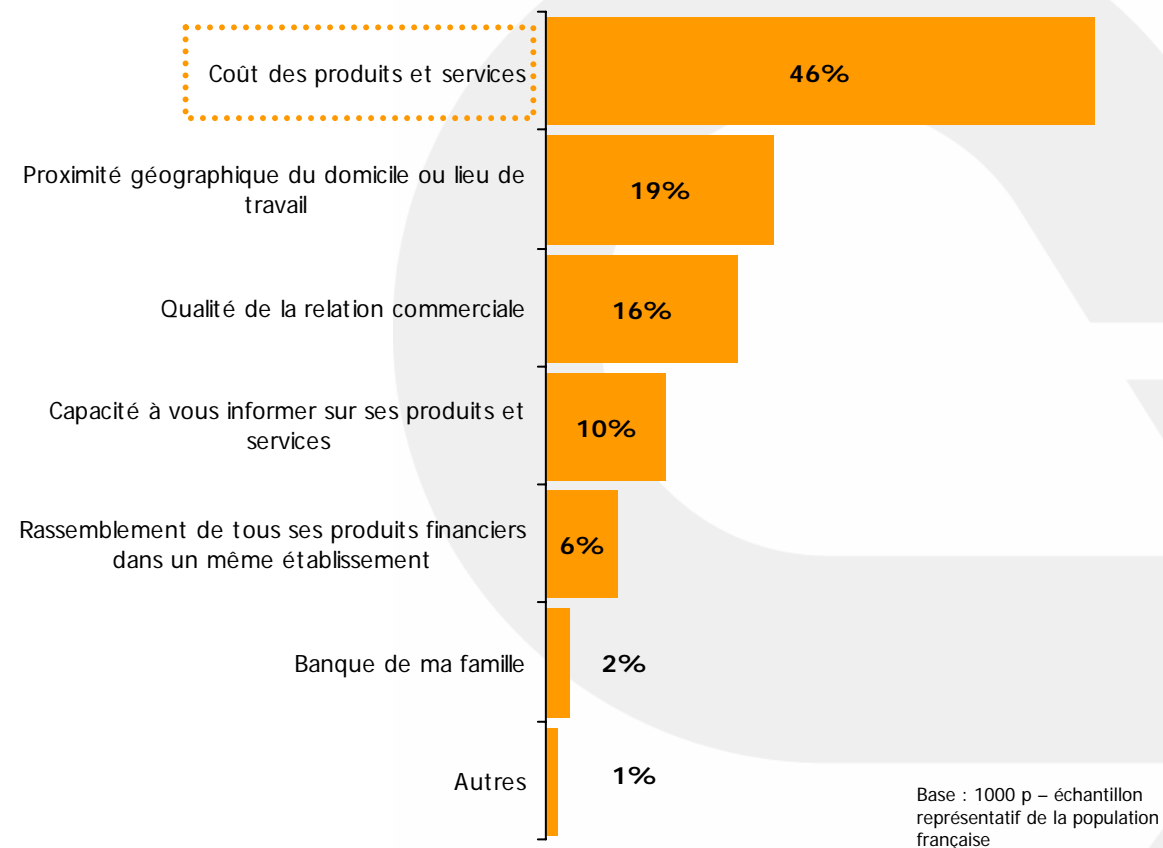
- Seriez-vous favorable à ce que votre banque vous informe avant tout prélèvements de frais inhabituel ?



Base : 1 000 p – échantillon
représentatif de la population
française

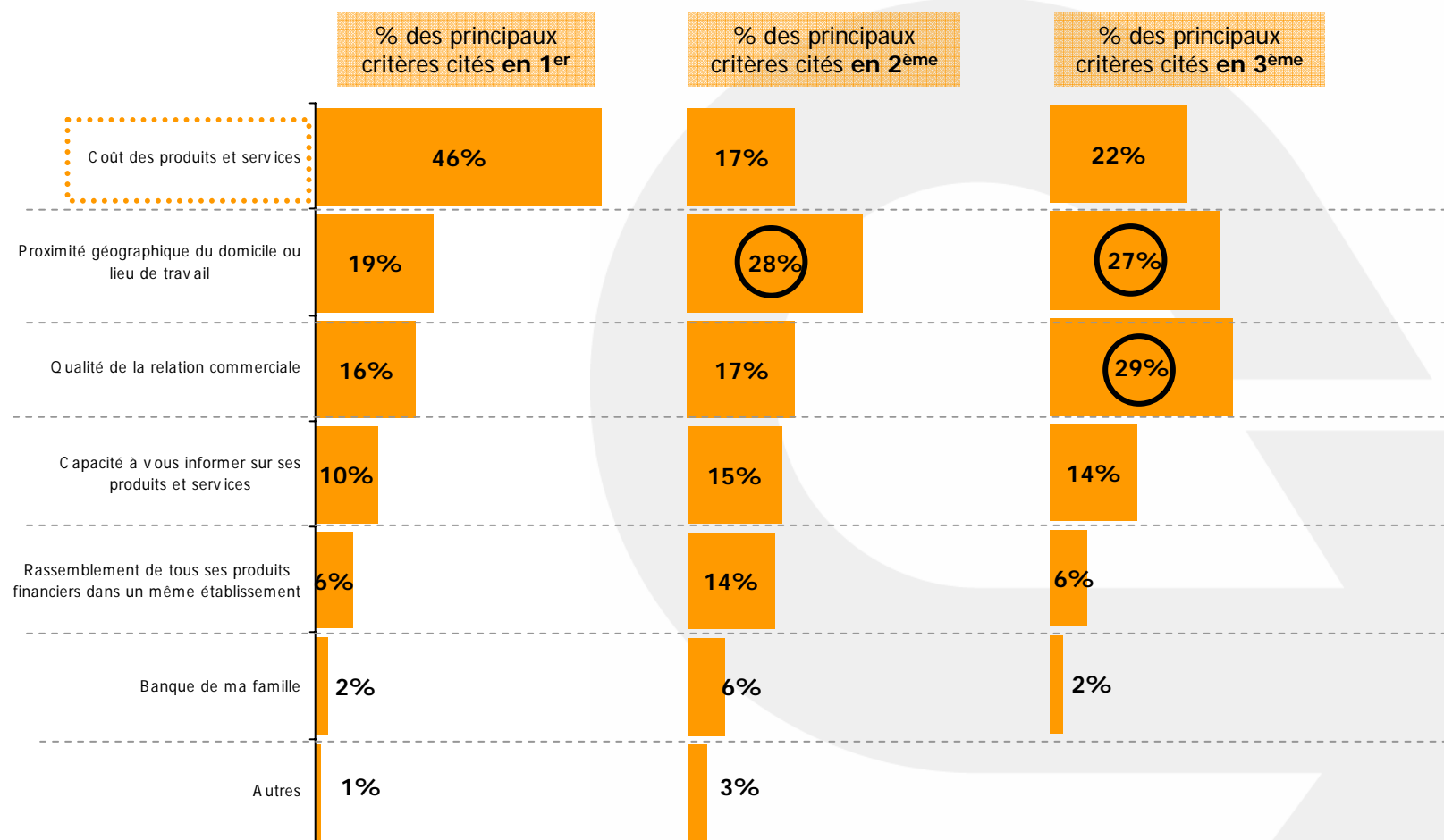
- Quels sont selon vous les principaux critères pour choisir sa banque pour son compte courant?

% des principaux critères cités en 1^{er} dans le choix de sa banque pour son compte courant



- Quels sont selon vous les principaux critères pour choisir sa banque pour son compte courant?

% des principaux critères cités dans le choix de sa banque pour son compte courant



Base : 1000 p – échantillon représentatif de la population française

- Quels sont selon vous les principaux critères pour choisir sa banque pour son compte courant?

