

## Baromètre Fortuneo « Usages & Frais bancaires » <sup>(1)</sup> réalisé par Ipsos

*Un an après la mise en place de mesures en faveur de la transparence des frais bancaires par les banques, Fortuneo fait le point pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive sur les usages des clients et la perception de leurs frais.*

### Les points de contact entre les banques et leurs clients

#### > Le canal Internet privilégié par les particuliers

- pour la **consultation des comptes bancaires** : 78% d'entre eux les consultent depuis Internet, en parallèle 10% le font via leurs relevés de compte papier qu'ils reçoivent par courrier ;
- pour la **gestion des opérations bancaires** : ces dernières sont effectuées par 65% des personnes interrogées par Internet, contre 22% via les automates des agences bancaires et 13% via le guichet ;
- pour leur **relation quotidienne** : 41% ont été en contact avec le site Internet de leur banque plus 10 fois au cours des 6 derniers mois, contre 6% pour l'agence bancaire.

### Les frais bancaires

#### > Une amélioration de la connaissance du montant des frais bancaires par les particuliers

Alors qu'en 2009, seuls 36% des personnes interrogées déclaraient connaître le montant de leurs frais bancaires, 1 personne sur 2 connaît aujourd'hui ce montant.

#### > Des frais bancaires toujours jugés trop élevés

Plus de 8 personnes sur 10 continuent à penser que le montant de leurs frais bancaires est trop élevé.

#### > Certains frais bancaires toujours jugés injustifiés

Certains frais bancaires sont jugés injustifiés par les personnes interrogées comme la facturation des retraits en DAB à 93%, les frais de virements vers d'autres banques à 87% (vs 83% en 2010) et la cotisation pour la carte bancaire à 59%.

### La transparence

#### > Une meilleure connaissance du relevé annuel des frais bancaires

67% de la population interrogée déclare avoir connaissance du relevé annuel de frais bancaires qui leur a été envoyé en janvier 2011, contre 59% un an plus tôt.

#### > Une stabilité de la mauvaise perception du package bancaire

Les personnes interrogées qui ne savent pas si elles possèdent un package bancaire reste de 22%.

Parmi les 34% qui déclarent en posséder un, 46% considèrent que celui-ci ne leur permet pas de faire des économies. De plus, 80% n'utilisent pas tous les produits et services de leur package.

### Le changement de banque

#### > Une volonté confirmée de changer de banque pour réaliser des économies

Le nombre de personnes prêtes à changer de banque pour réaliser des économies est de 60%, dont 40% sont prêts à changer pour une banque en ligne (ce chiffre monte à 47% pour ceux ayant répondu « oui tout à fait »)

#### > Le changement de banque reste jugé difficile

L'augmentation du nombre de personnes en 2010 jugeant le changement de banque difficile est confirmée en 2011, elles sont aujourd'hui 60% (vs 58% en 2010 et 52% en 2009).

Les détails du baromètre sont dans le document pdf joint.

(1) Baromètre réalisé auprès de 1009 internautes âgés de 16 à 64 ans, par Ipsos du 9 au 13 décembre 2011.

**FORTUNEO** [www.fortuneo.fr](http://www.fortuneo.fr)

Fortuneo est une filiale du Groupe Crédit Mutuel Arkéa.

La banque en ligne Fortuneo propose une offre de Bourse, assurances, épargne et compte bancaire. Fortuneo est également présent en Belgique.

Fortuneo, c'est plus de 160 00 comptes et 4,5 milliards d'encours en conservation.

#### Contact Presse

Géraldine Duizabo

Responsable Communication

LD : 01 41 97 76 76

[geraldine.duizabo@fortuneo.com](mailto:geraldine.duizabo@fortuneo.com)