



EUROBAROMETRE

L'OPINION PUBLIQUE EN EUROPE : LES SERVICES FINANCIERS

Terrain : Novembre-Décembre 2003

Publication : Juin 2004

EN BREF

Sondage commandité par la Direction générale Santé et Protection des Consommateurs et coordonné par la Direction générale Presse et Communication

Le présent document ne représente pas le point de vue de la Commission européenne.
Les interprétations et les opinions qu'il contient n'engagent que les auteurs.

PI

L'Eurobaromètre 60.2 étudie les opinions des citoyens de l'UE sur les services financiers. Les principales données constituant ce rapport ont été collectées entre le 2 novembre et le 12 décembre 2003 et font partie de la vague 60.2 de l'Eurobaromètre Standard.

Cette synthèse porte essentiellement sur les divergences entre pays, alors que les rapports A et B contiennent une analyse sociodémographique détaillée.

Priorités financières

- Au niveau UE15, 65% de répondants ont classé "Payer les factures" en tête de leurs priorités financières. Ils sont 51% à considérer "Avoir quelques économies en cas d'urgence" comme l'une des principales priorités ainsi que 49% à citer "Vivre aussi bien que possible avec mes revenus actuels". Les 3 principales priorités sont les mêmes d'un pays à l'autre.

Opinions concernant les finances et les services financiers

- Dans l'UE15, 23% de répondants déclarent que penser à leurs finances et aux services financiers est « compliqué ». La seconde impression la plus courante (20%) est « intimidant », vient ensuite l'option « déprimant » qui est partagée par 19% des répondants de l'UE15.
- Cependant, d'importantes variations entre les pays sont constatées. Le pourcentage de réponses "compliqué" varie de 12% au Luxembourg à 45% au Portugal. La réponse "intimidant" varie de 3% au Danemark à 40% en Grèce et la réponse "déprimant" de 7% au Danemark à 32% au Royaume-Uni.

Modes de paiement

- Les répondants européens préfèrent utiliser du liquide pour payer dans leur propre pays (46%) et du liquide (34%) et une carte de crédit ou une autre carte bancaire (33%) dans un autre pays membre de l'Union européenne. Les chèques sont le mode de paiement le moins prisé.
- La moyenne UE15 cache d'énormes disparités entre les pays. Tandis que 94% des Grecs préfèrent le liquide pour payer dans leur propre pays, 3% seulement déclarent avoir utilisé une carte de crédit. En France, on discerne un tableau opposé : 20% seulement des Français préfèrent payer en liquide dans leur propre pays mais 37% préfèrent faire un chèque.
- L'utilisation d'un porte-monnaie électronique atteint son niveau le plus élevé en Belgique (42%), aux Pays-Bas (41%) et au Luxembourg (38%). Tandis que 13% des répondants de l'UE15 déclarent avoir utilisé un porte-monnaie électronique, 20% déclarent qu'ils envisageraient de l'utiliser dans les quelques années à venir.

Principaux types de produits et services financiers

- Au niveau UE15, 80% de répondants ont un compte courant offrant une carte de paiement ou un carnet de chèques. Près de la moitié (45%) des Européens a une carte de crédit et 44% ont déclaré avoir un compte de dépôt rémunéré mais sans carte de paiement ou carnet de chèques.
- D'une manière générale, la possession de différents types de produits et services financiers est très faible en Grèce et au Portugal.

Activités transfrontalières dans les services financiers et obstacles

- Les niveaux d'activités transfrontalières dans les services financiers sont très faibles en Europe variant, pour la plupart, de 4% (compte en banque) à 1% (plupart des autres services financiers). Les Luxembourgeois sont en général au-dessus de la moyenne UE15.
- D'une manière générale, les répondants de l'UE15 citent le "manque d'informations" comme principal obstacle (24%) aux activités transfrontalières dans les services financiers. En outre, plus d'un répondant sur cinq déclare que ces activités sont "trop risquées" (23%) et que les "problèmes de langue" (22%) sont un obstacle.

Assurance

- La moitié des répondants de l'UE15 pensent qu'il est 'difficile' de savoir à l'avance ce qui est couvert par une police d'assurance. Les Danois (69%) et les Suédois (78%), notamment, déclarent que c'est difficile.

Compte en banque

- Dans l'UE15, 45% de répondants partagent l'opinion selon laquelle avoir un compte en banque revient cher. La moyenne UE15 cache un large éventail d'opinions à travers l'Europe. Seulement 20% des Néerlandais pensent que cela revient cher tandis que plus des trois quarts des Italiens (80%) pensent que c'est le cas.
- Au niveau UE15, 50% de répondants pensent qu'il est 'difficile' de comparer entre les banques les frais et les caractéristiques d'un compte en banque.

Emprunter de l'argent

- Sept Européens sur dix ne pensent pas qu'il leur soit possible d'emprunter autant qu'ils le souhaitent parce qu'il n'y a aucun véritable contrôle. Dans seulement trois pays, le nombre des personnes qui ne sont pas d'accord est inférieur à deux tiers : le Royaume-Uni (60%), la France (63%) et l'Autriche (64%).
- Plus de sept Européens sur dix (73%) ne pensent pas que le problème du surendettement n'existe pas dans leur pays. Les Néerlandais (93%) arrivent en tête de la liste des opposants à cette affirmation.
- Au niveau UE15, 59% de répondants pensent qu'il est 'difficile' de comprendre les informations remises par les institutions financières concernant le fonctionnement des prêts hypothécaires et le risque encouru.
- Ils sont 55% à penser qu'il est 'difficile' de comparer les informations sur les différents prêts hypothécaires.
- Au niveau UE15, 43% de répondants pensent qu'il est 'difficile' de savoir au préalable combien va coûter un emprunt.

Acheter à crédit

- 35% des Européens pensent que le crédit à la consommation est plus utile que dangereux. Toutefois, un peu plus de la moitié des répondants (52%) n'est pas d'accord.

Informations des banques

- 58% des répondants de l'UE15 ne sont pas d'accord avec l'affirmation selon laquelle les informations qu'ils obtiennent des établissements financiers sont claires et compréhensibles. Ils sont 29% à l'être. En contraste avec la moyenne UE15, 44% des Luxembourgeois, des Belges et des Irlandais (44%) ainsi que 46% des Finlandais sont d'accord.

Différends avec une banque ou une compagnie d'assurance

- 76% des répondants de l'UE15 pensent qu'il est 'difficile' d'obtenir gain de cause lors d'un différend avec une banque. Seulement 10% pensent que c'est 'facile'. Au Luxembourg, ce chiffre s'élève à 35%.
- Seulement 17% des personnes interrogées pensent qu'il est facile de régler un différend avec une banque ou une compagnie d'assurance. Au Luxembourg, près de la moitié des personnes interrogées (45%) est d'accord.

Changer de banque

- 69% des répondants pensent qu'il est 'facile' de changer de banque. Les pourcentages des pays scandinaves sont supérieurs à la moyenne UE15, notamment en Finlande (84%) et en Suède (86%).

Techniques de marketing des établissements financiers

- Près de six répondants de l'UE15 sur dix (57%) sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle les techniques de marketing des institutions financières sont agressives. Ils sont 22% à ne pas avoir d'opinion et 21% à ne pas être d'accord.

Décisions financières

- 74% des répondants de l'UE15 s'attendent à recevoir des conseils de la part des établissements financiers mais la moitié seulement (47%) déclare faire confiance aux conseils donnés par ces établissements. Les Grecs révèlent des pourcentages représentant la moitié seulement de la moyenne UE15.
- 92% des personnes interrogées prennent leurs propres décisions financières.

Utilisation du téléphone ou d'Internet pour les transactions financières

- L'utilisation du téléphone ou d'Internet pour les transactions financières est bien supérieure à la moyenne UE15 dans les pays nordiques (DK, S, FIN, UK, NL) tandis que le Portugal et la Grèce sont en bas de l'échelle.
- D'une manière générale, un plus grand nombre de répondants déclarent avoir utilisé le téléphone qu'Internet pour réaliser une transaction financière.
- Commander un produit ou service est la transaction financière la plus courante pour laquelle les répondants utilisent le téléphone ou Internet. Ils sont 43% à avoir utilisé le téléphone pour commander un produit ou service et 23% à avoir utilisé Internet pour le faire.
- Tandis que 43% des répondants déclarent avoir utilisé le téléphone pour commander un produit ou service, 23% seulement déclarent avoir payé par téléphone. Cet écart est moins important pour les transactions financières sur Internet : 23% déclarent avoir commandé par Internet et 18% déclarent avoir payé par Internet.

Confiance envers le téléphone ou Internet pour les transactions financières

- Seulement 24% des répondants de l'UE15 sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle ils font confiance aux transactions bancaires par téléphone. Plus de la moitié des Suédois (60%) et des Danois (55%) interrogés sont d'accord avec cette affirmation.
- Comme pour la confiance envers le téléphone, les pays scandinaves tendent à révéler les niveaux de confiance les plus importants en ce qui concerne l'utilisation d'Internet pour les transactions bancaires et les paiements : le Danemark (56%), la Suède (55%) et la Finlande (48%), pour une moyenne UE15 de 20%.
- 40% des répondants n'ont pas d'opinion quant à l'affirmation selon laquelle, s'ils effectuent une transaction sur Internet, les problèmes éventuels sont plus difficiles à résoudre. Ils sont 30% à être d'accord et la même proportion à ne pas l'être. Une explication possible du résultat 'Ne sait pas' élevé est la part importante de personnes n'ayant jamais essayé d'effectuer une transaction par Internet.

Sécurité des transactions financières

- La moitié (55%) des répondants de l'UE15 est d'accord avec l'affirmation selon laquelle les transactions financières sont généralement sûres. Les pays scandinaves révèlent un nombre élevé de personnes approuvant cette affirmation : 86% des Finlandais, 78% des Danois et 77% des Suédois.
- Lorsque l'on traite de la sécurité des transactions par Internet par opposition aux transactions financières en général, des variations notables du niveau d'approbation sont enregistrés. Seulement 22% des répondants pensent que les transactions sur Internet sont sûres. Malgré une moyenne UE15 de 22% seulement d'approbation quant à cette affirmation, la moitié ou plus des personnes interrogées dans les pays scandinaves sont d'accord.

Protection des consommateurs

- La moitié des répondants de l'UE15 interrogés (51%) approuve l'affirmation selon laquelle les informations confidentielles transmises aux banques ou aux compagnies d'assurance sont protégées de manière adéquate. Cependant, un cinquième des répondants (22%) n'a pas d'opinion.
- Un quart des répondants n'a pas d'opinion concernant l'affirmation selon laquelle leurs droits en tant que consommateurs sont protégés de manière adéquate en ce qui concerne les services financiers. Par rapport à la moyenne UE15 (34%), plus de la moitié des Finlandais (60%) et des Luxembourgeois interrogés (58%) sont d'accord avec cette affirmation.
- 45% des répondants pensent qu'il devrait y avoir une harmonisation totale des normes de protection des consommateurs en Europe. Un quart pense qu'il devrait y avoir une harmonisation partielle.
- Un répondant sur dix seulement est opposé à l'harmonisation des normes de protection des consommateurs. Les niveaux d'opposition les plus élevés sont enregistrés au Danemark où plus d'un répondant sur quatre est opposé à l'harmonisation.