



Les Français et le suivi des dépenses par carte bancaire

Mai 2019

“opinionway

15 place de la République 75003 Paris



ESOMAR
member



Estelle Chandèze

Directrice de clientèle

Département Opinion & Politique

Tel: 01 81 81 83 00

echandeze@opinion-way.com

“ LA MÉTHODOLOGIE

“opinionway



La méthodologie



Pour la vague 1 : Echantillon de **1022 utilisateurs réguliers d'une carte bancaire**, issu d'un échantillon de 1178 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Pour la vague 2 : Echantillon de **864 utilisateurs réguliers d'une carte bancaire**, issu d'un échantillon de 1017 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Les échantillons ont été constitués selon la **méthode des quotas**, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



Les échantillons ont été interrogés par **questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview).



Les interviews ont été réalisées **du 17 au 18 avril 2019** puis du **30 avril au 2 mai 2019**.

Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des incentives ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**.




Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des **marges d'incertitude** : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :


« Sondage OpinionWay pour CDLK »

et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.


“ Le profil des utilisateurs réguliers d’une carte bancaire




	Sexe	%
	Hommes	49%
	Femmes	51%




	Activité professionnelle	%
	CSP+	29%
	CSP-	29%
	Inactifs	42%




	Age	%
	18-24 ans	8%
	25-34 ans	15%
	35-49 ans	25%
	50-64 ans	27%
	65 ans et plus	25%



	Taille d’agglomération	%
	Une commune rurale	24%
	De 2000 à 19 999 habitants	17%
	De 20 000 à 99 999 habitants	13%
	100 000 habitants et plus	30%
	Agglomération parisienne	16%



	Région	%
	Ile-de-France	19%
	Nord ouest	23%
	Nord est	22%
	Sud ouest	11%
	Sud est	25%



	Fréquence d’utilisation de la carte bancaire	%
	Tous les jours	18%
	Plusieurs fois par semaine	61%
	Un fois par semaine	21%

Vague 1



LES RÉSULTATS

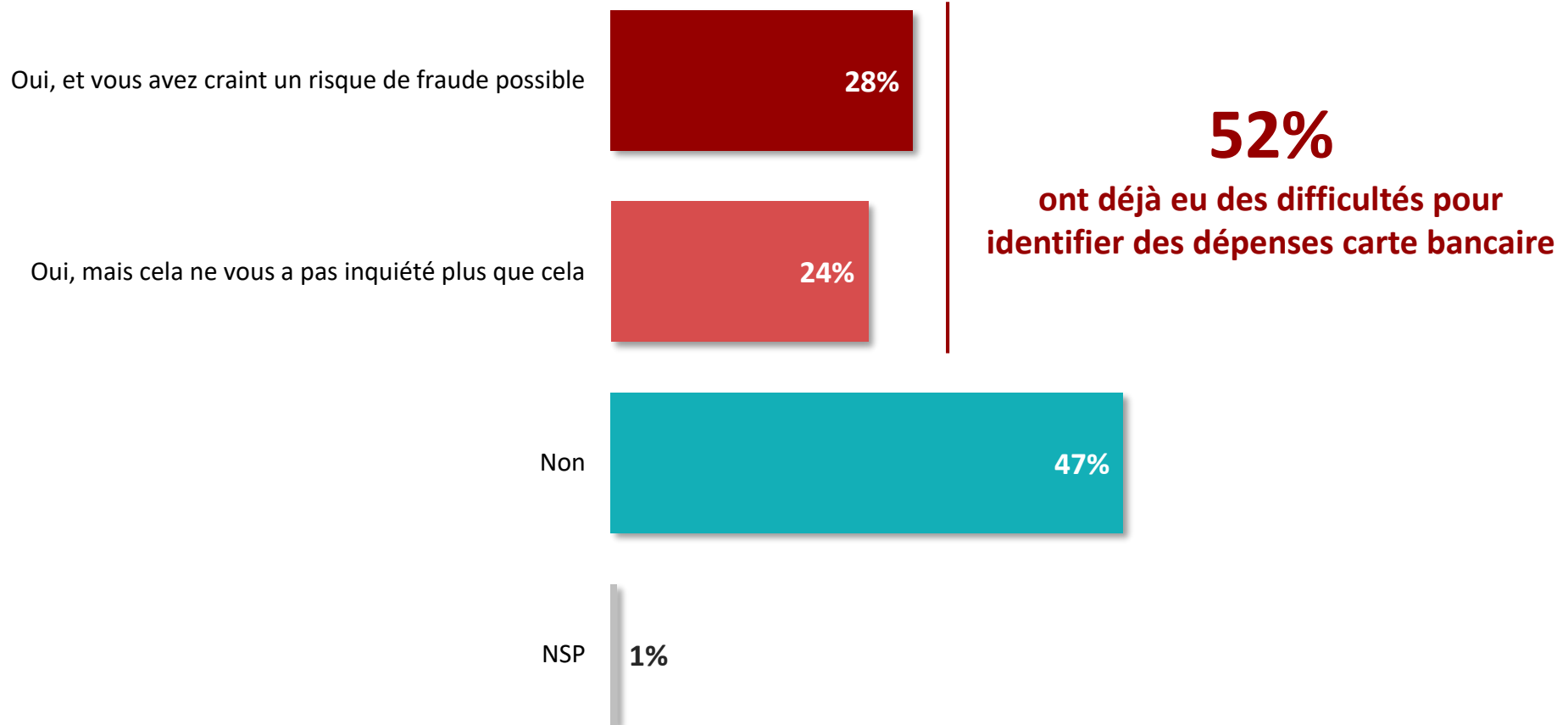


L'expérience des difficultés à identifier un commerçant sur le relevé des dépenses carte bancaire

Q. Lors de la consultation de votre relevé de compte bancaire, avez-vous déjà rencontré des difficultés à retrouver l'identité d'un commerçant chez lequel vous aviez fait une dépense carte bancaire (dépense en magasin ou sur Internet) ?


864
personnes

Vague 2





L'expérience des difficultés à identifier un commerçant sur le relevé des dépenses carte bancaire

Q. Lors de la consultation de votre relevé de compte bancaire, avez-vous déjà rencontré des difficultés à retrouver l'identité d'un commerçant chez lequel vous aviez fait une dépense carte bancaire (dépense en magasin ou sur Internet) ?



	% Total	Sexe		Age					Statut		
		Un homme	Une femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Sous-total Oui	52%	51%	52%	55%	72%	57%	48%	38%	61%	58%	42%
...Oui, et vous avez craint un risque de fraude possible	28%	24%	31%	27%	45%	30%	26%	19%	30%	36%	22%
...Oui, mais cela ne vous a pas inquiété plus que cela	24%	27%	21%	28%	27%	27%	22%	19%	31%	22%	20%
Non	47%	48%	47%	45%	27%	43%	50%	62%	39%	41%	58%



L'expérience des difficultés à identifier un commerçant sur le relevé des dépenses carte bancaire

Q. Lors de la consultation de votre relevé de compte bancaire, avez-vous déjà rencontré des difficultés à retrouver l'identité d'un commerçant chez lequel vous aviez fait une dépense carte bancaire (dépense en magasin ou sur Internet) ?


864
personnes

	Utilisation de la carte bancaire			
	% Total	Tous les jours	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine
Sous-total Oui	52%	68%	50%	48%
...Oui, et vous avez craint un risque de fraude possible	28%	38%	27%	26%
...Oui, mais cela ne vous a pas inquiété plus que cela	24%	30%	23%	22%
Non	47%	30%	50%	52%



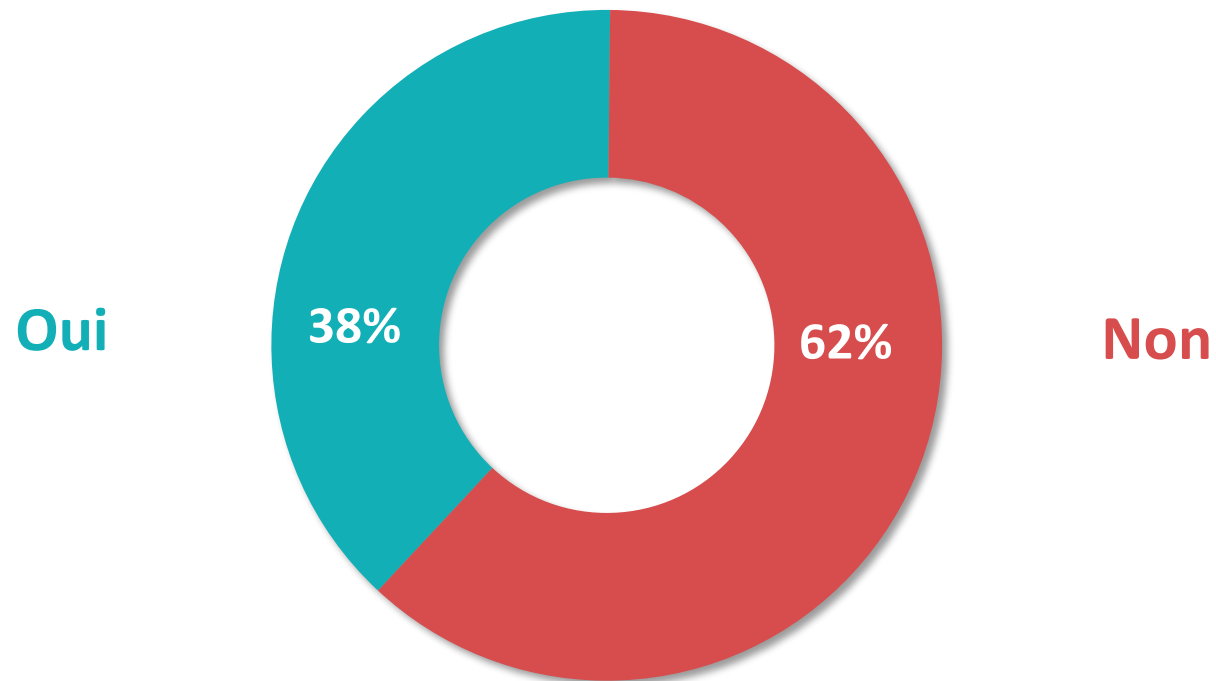
Le recours à la banque pour identifier les dépenses

Q. Dans ce cas, avez-vous demandé à votre banque de l'aide pour clarifier l'origine de cette dépense ?

Question posée uniquement aux personnes qui ont eu des difficultés à identifier des dépenses, soit 52% de l'échantillon.



Vague 2





Le recours à la banque pour identifier les dépenses

Q. Dans ce cas, avez-vous demandé à votre banque de l'aide pour clarifier l'origine de cette dépense ?

Question posée uniquement aux personnes qui ont eu des difficultés à identifier des dépenses, soit 52% de l'échantillon.



	% Total	Sexe		Age				Statut		
		Un homme	Une femme	18-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Oui	38%	37%	39%	44%	36%	31%	39%	39%	39%	36%
Non	62%	63%	61%	56%	63%	69%	61%	61%	60%	64%



Le recours à la banque pour identifier les dépenses



Q. Dans ce cas, avez-vous demandé à votre banque de l'aide pour clarifier l'origine de cette dépense ?

Question posée uniquement aux personnes qui ont eu des difficultés à identifier des dépenses, soit 52% de l'échantillon.

	% Total	Utilisation de la carte bancaire			A rencontré des difficultés à identifier des dépenses	
		Tous les jours	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Oui et a craint un risque de fraude	Oui mais n'a pas été inquieté
Oui	38%	46%	35%	38%	52%	22%
Non	62%	54%	65%	61%	48%	78%

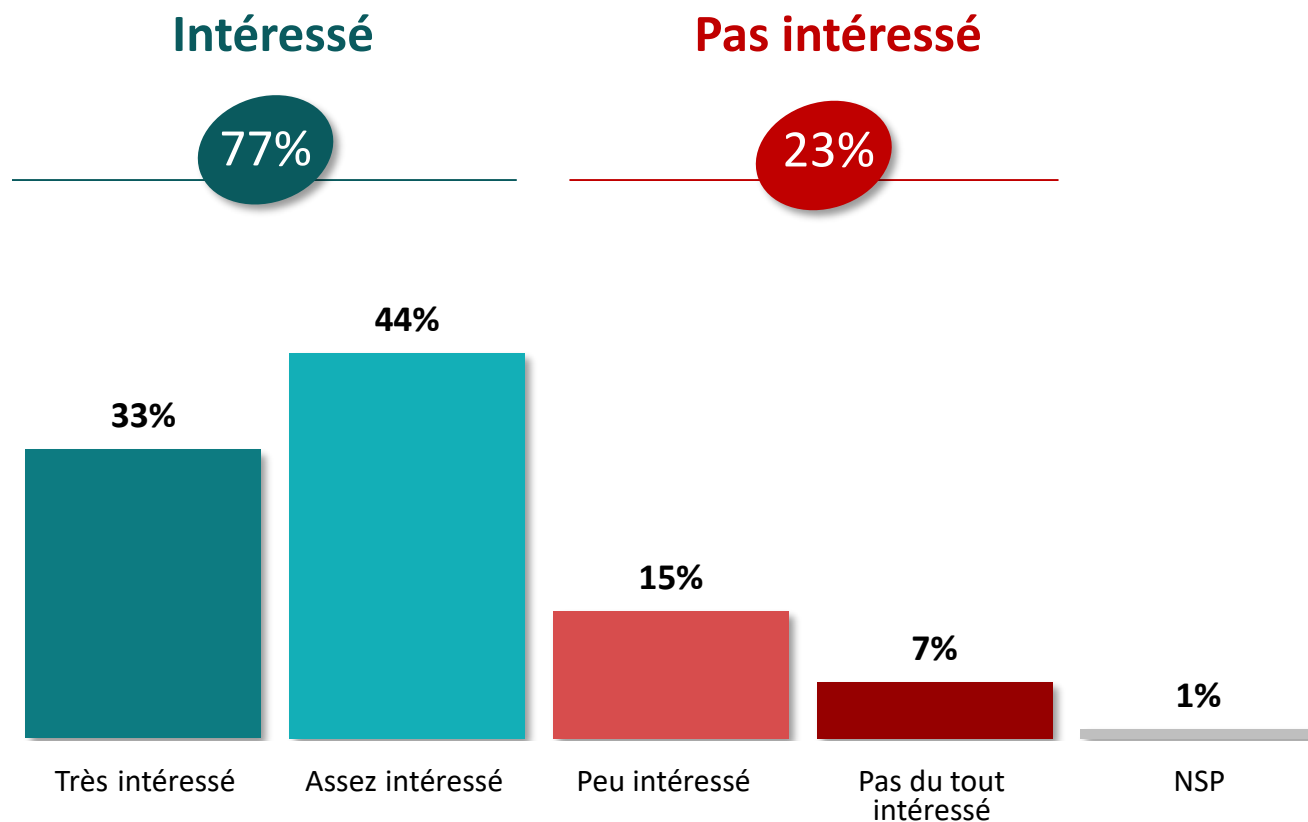


L'intérêt pour un suivi précis des dépenses

Q. Seriez-vous intéressé ou pas par la possibilité que votre relevé bancaire vous permette d'identifier l'ensemble de vos dépenses carte bancaire (avec des libellés plus précis et plus explicites) ?



Vague 1





L'intérêt pour un suivi précis des dépenses

Q. Seriez-vous intéressé ou pas par la possibilité que votre relevé bancaire vous permette d'identifier l'ensemble de vos dépenses carte bancaire (avec des libellés plus précis et plus explicites) ?



	% Total	Sexe		Age					Statut		
		Un homme	Une femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Sous-total Intéressé	77%	79%	77%	84%	83%	80%	77%	71%	80%	84%	71%
...Très intéressé	33%	32%	35%	31%	39%	37%	31%	29%	35%	35%	31%
...Assez intéressé	44%	47%	42%	53%	44%	43%	46%	42%	45%	49%	40%
Sous-total Pas intéressé	22%	20%	22%	11%	17%	19%	23%	27%	19%	16%	27%
...Peu intéressé	15%	14%	15%	4%	9%	12%	18%	20%	14%	10%	19%
...Pas du tout intéressé	7%	6%	7%	7%	8%	7%	5%	7%	5%	6%	8%



L'intérêt pour un suivi précis des dépenses

Q. Seriez-vous intéressé ou pas par la possibilité que votre relevé bancaire vous permette d'identifier l'ensemble de vos dépenses carte bancaire (avec des libellés plus précis et plus explicites) ?



	% Total	Banque principale								
		Banque Populaire	BNP Paribas	Caisse d'Epargne	CIC ou le groupe CIC	Crédit Agricole	Crédit Mutuel	La Banque Postale	LCL	Société Générale
Sous-total Intéressé	77%	77%	82%	70%	83%	80%	71%	79%	79%	81%
...Très intéressé	33%	37%	36%	25%	32%	35%	28%	33%	31%	36%
...Assez intéressé	44%	40%	46%	45%	51%	45%	43%	46%	48%	45%
Sous-total Pas intéressé	22%	21%	18%	30%	17%	20%	29%	20%	17%	18%
...Peu intéressé	15%	16%	12%	20%	10%	15%	23%	13%	12%	10%
...Pas du tout intéressé	7%	5%	6%	10%	7%	5%	6%	7%	5%	8%



L'intérêt pour un suivi précis des dépenses

Q. Seriez-vous intéressé ou pas par la possibilité que votre relevé bancaire vous permette d'identifier l'ensemble de vos dépenses carte bancaire (avec des libellés plus précis et plus explicites) ?



	% Total	Utilisation de la carte bancaire			A rencontré des difficultés à identifier des dépenses			
		Tous les jours	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Oui	<i>...Oui et a craint un risque de fraude</i>	<i>...Oui mais n'a pas été inquiété</i>	Non
Sous-total Intéressé	77%	79%	80%	71%	91%	94%	88%	73%
...Très intéressé	33%	43%	32%	29%	51%	59%	39%	26%
...Assez intéressé	44%	36%	48%	42%	40%	35%	49%	47%
Sous-total Pas intéressé	22%	18%	19%	28%	9%	6%	11%	26%
...Peu intéressé	15%	11%	14%	18%	7%	5%	9%	18%
...Pas du tout intéressé	7%	7%	5%	10%	2%	1%	2%	8%



“opinionway

15 place de la République 75003 Paris

« Rendre le monde intelligible pour agir aujourd’hui et imaginer demain. »