

24.02.2009 - 07:42 Uhr

comparis.ch sonde l'état d'esprit des titulaires d'hypothèques - Crise de confiance chez les clients hypothécaires de l'UBS

Zürich (ots) -

Information: Les graphiques peuvent être téléchargés en format pdf sous www.presseportal.ch/fr/pm/100003671

Dans le triste feuilleton UBS, une mauvaise nouvelle chasse l'autre depuis des jours. La plus grande banque suisse a sa part de responsabilité si maintenant, même le secret bancaire suisse est mis en cause. Il n'est donc pas étonnant que la confiance en l'UBS se soit massivement délitée - en particulier parmi les titulaires d'une hypothèque. Ainsi, presque la moitié de l'ensemble des titulaires suisses d'un crédit immobilier déclarent qu'en ce moment, il ne serait pas question de souscrire leur hypothèque chez la plus grande banque de Suisse. Il s'agit là du résultat d'un sondage représentatif, réalisé parmi les titulaires suisses d'une hypothèque à la demande de comparis.ch, le comparateur sur internet. Pour la première fois, un sondage a quantifié la perte de confiance essuyée par les grandes banques.

comparis.ch, le comparateur sur internet, a fait interroger 1 200 emprunteurs hypothécaires suisses sur leur situation en tant que propriétaires immobiliers. L'objectif de ce sondage représentatif, était de savoir si la crise financière globale et ses conséquences dramatiques pour l'économie réelle avaient porté atteinte à la relation traditionnellement étroite liant les bailleurs de fonds, les banques, et les titulaires d'une hypothèque. Ce sondage exclusif a été réalisé sur janvier-février 2009 par l'Institut GfK d'Hergiswil. Il a porté sur un échantillon représentatif de la population suisse des emprunteurs hypothécaires.

«Un jugement sans appel»

Le résultat est net : l'image des deux plus grandes banques suisses s'est considérablement détériorée depuis l'éclatement de la crise. A la question «Chez quels prestataires ne voudriez-vous pas souscrire une hypothèque à l'expiration de la vôtre ?», 45 % des personnes ont spontanément mentionné l'UBS (cf. graphique 1). L'énorme perte de confiance envers l'UBS que ce jugement recèle en filigrane, contraste bruyamment avec le capital confiance sur lequel ses concurrents peuvent s'appuyer. Ainsi, à l'exception du Credit Suisse que 18 % des personnes refusaient strictement d'envisager comme partenaire potentiel, les sondés continuaient d'accorder leurs faveurs aux autres banques puisqu'ils étaient seulement entre 2 et 3 % à citer respectivement les banques Raiffeisen et les banques cantonales. «Ce jugement des emprunteurs hypothécaires est carrément dévastateur pour la plus grande banque de Suisse», relève Martin Scherrer, expert ès banques chez comparis.ch, le comparateur sur internet.

Le sondage montre également que les clients hypothécaires de l'UBS sont les moins attachés à une banque en particulier. 44 % d'entre eux ont ainsi indiqué qu'ils changeraient en principe pour un prestataire quelconque. Aucune autre banque n'a une clientèle aussi versatile. Chez le Credit Suisse ou chez les banques cantonales, seul un client hypothécaire sur cinq exprimait un avis similaire, et parmi ceux du groupe Raiffeisen, seulement un sur six.

Les établissements de petite taille offrent davantage de proximité
Le thème de la relation de confiance - le nerf de l'activité bancaire - était approfondi au cours du sondage. A la question de savoir si, vu les sévères répercussions de la crise financière sur l'économie réelle, ils se sentaient «entre de bonnes mains» chez leur banque, les deux tiers des personnes interrogées (67 %) répondaient «Oui,

totalément» (cf. graphique 2). Là encore, les deux grandes banques obtenaient des réponses nettement plus négatives : parmi les clients de l'UBS, seuls 41 % déclaraient se sentir «totalément entre de bonnes mains» ; chez CS, ils étaient 40 %. Il en va autrement pour les établissements de taille plus réduite, «plus proches» de leurs clients : 71 % des clients des banques cantonales et même 81 % des emprunteurs immobiliers de Raiffeisen se sentent «totalément» entre de bonnes mains chez leur banque.

La troisième question relative à la confiance a porté un autre coup à l'UBS. comparis.ch a voulu explicitement savoir si oui ou non, la confiance des participants au sondage en leur prestataire «avait diminué au cours des six derniers mois en raison de la crise financière actuelle». Un tiers des personnes, soit 32 %, ont répondu oui à cette question (cf. graphique 3) mais 65 % des clients hypothécaires de l'UBS et 34 % de ceux du Credit Suisse ont indiqué que leur confiance était émue. A contrario, la perte de confiance enregistrée parmi les clients des banques cantonales et Raiffeisen a été beaucoup plus modérée : avec respectivement 16 et 17 %, seule une personne sur six a fait état d'une perte de confiance vis-à-vis de son bailleur de fonds. «La confiance, c'est l'alpha et l'oméga de la relation banque-client et les grandes banques l'ont perdue. Et il est particulièrement désastreux que la reprise des discussions sur le secret bancaire cause un préjudice à la place financière suisse dans son ensemble», constate l'expert ès banque de Comparis, Martin Scherrer.

Les conseillers financiers regardés de travers

Jusqu'à présent, la crise financière avait surtout mis en lumière les pratiques commerciales douteuses des hauts dirigeants des grandes banques. Comme le sondage le montre, c'est maintenant au tour des conseillers financiers d'être sur la sellette. En effet, seulement 66 %, soit environ les deux tiers des 1 200 participants au sondage, ont déclaré explicitement qu'ils faisaient «totalément» confiance à leur conseiller financier (graphique 4). Mais en y regardant de plus près, le mauvais positionnement des collaborateurs des deux grandes banques - par comparaison - saute à nouveau aux yeux. Seulement 51 % des conseillers financiers du Credit Suisse et 54 % de ceux de l'UBS jouissent d'une confiance «totale» de la part de leurs clients. En revanche, les clients des banques cantonales (68 %) et Raiffeisen (79 %) tiennent leur conseiller financier pour nettement plus digne de confiance.

Il y en a qui refusent tout net de changer

comparis.ch a aussi demandé aux personnes pour quelles raisons elles seraient prêtes à changer de banques à l'expiration de leur hypothèque. S'inscrivant dans une série de questions sur la confiance accordée à sa banque habituelle, le fait que 28 % des participants excluent tout net de changer de banque, est intéressant. «Je ne changerai jamais de prestataire» ont répondu 31 % des clients Raiffeisen, 28 % des clients des banques cantonales et toujours 24 % et 18 % des clients de l'UBS et du CS.

Contact:

Martin Scherrer
Expert ès banques et assurances
Téléphone : 044 360 52 95
Courriel : media@comparis.ch
www.comparis.ch