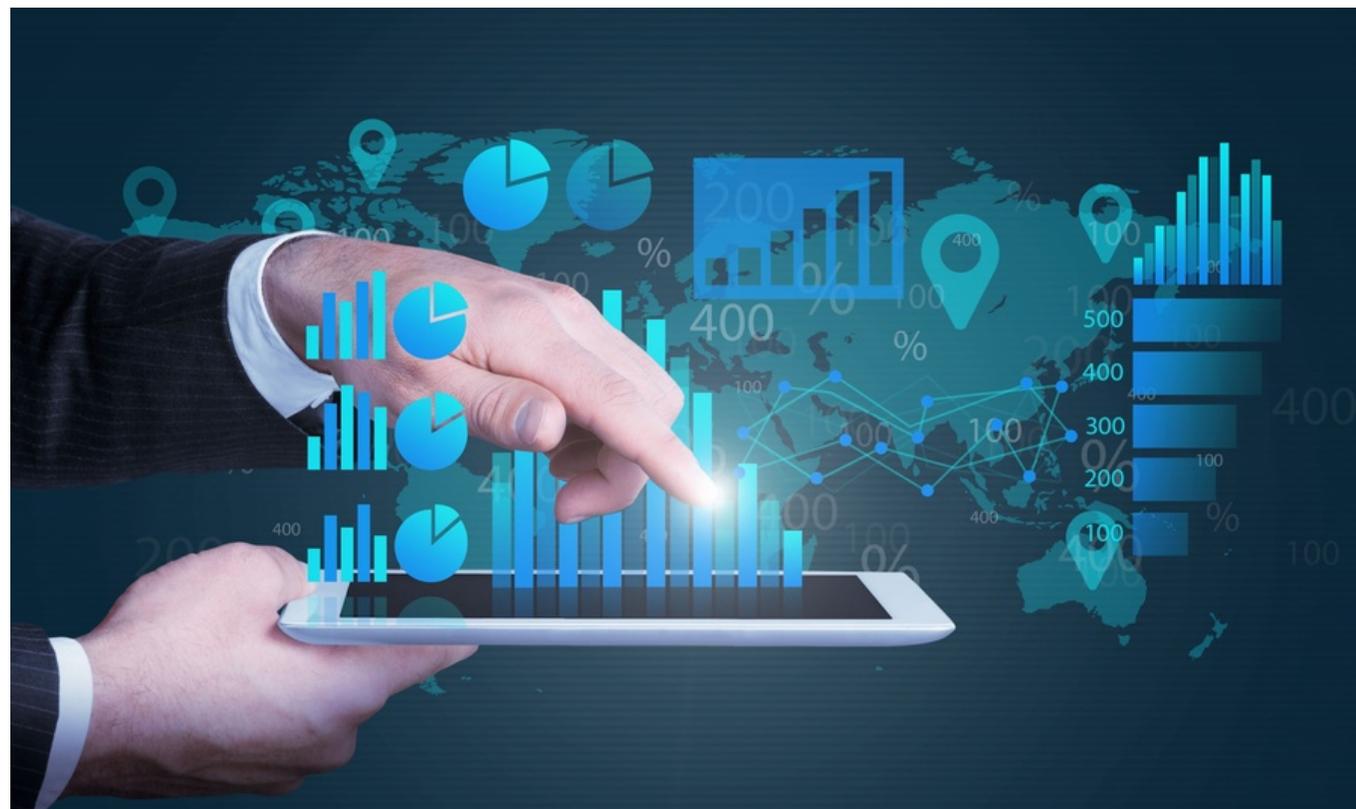


# Les Français, leur banque, leurs attentes



FÉDÉRATION  
BANCAIRE  
FRANÇAISE



*Novembre - décembre 2018*

ifop



# *Rappel de la méthodologie*

# La méthodologie

Qui ?

L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **2014** personnes, représentatif de la **population française âgée de 18 ans et plus**.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interviewée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Comment ?

Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne

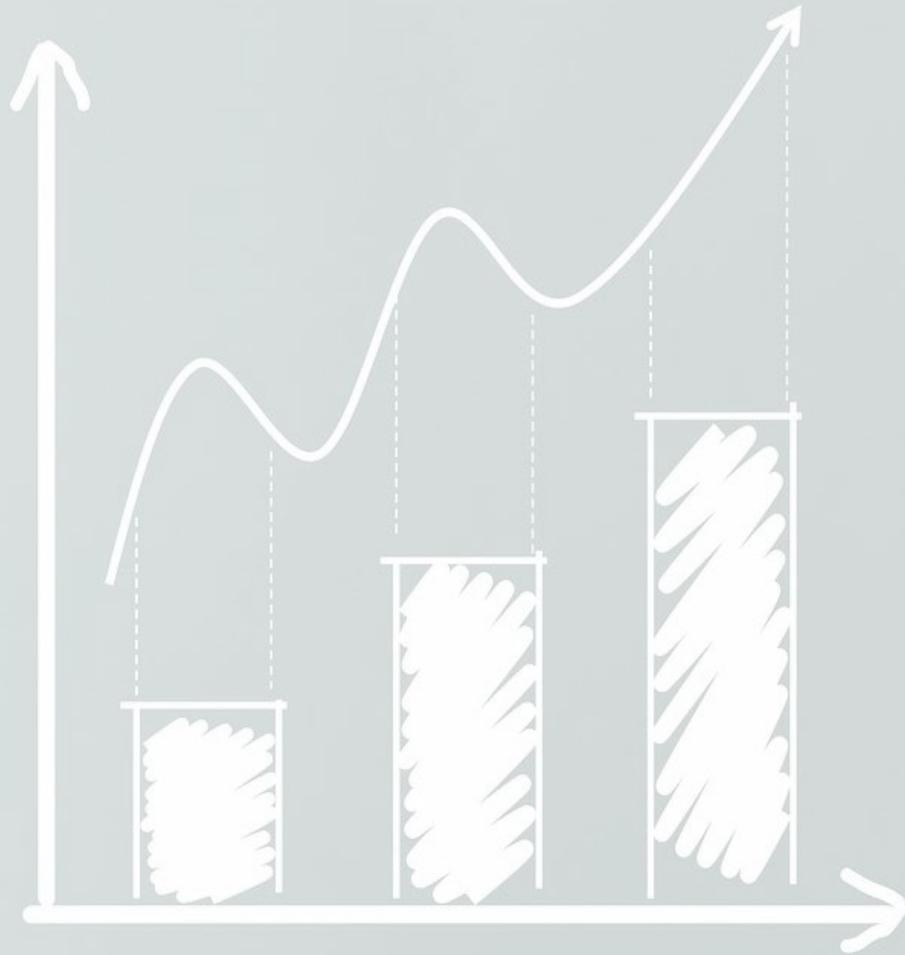
Quand ?

Terrain du 23 au 29 novembre 2018.

*Remarque :* La variable « niveau de vie » correspond au revenu disponible du ménage divisé par le nombre d'unités de consommation (ou « UC », qui dépend du nombre d'adultes et d'enfants composant le foyer). Il est ici calculé selon la méthode utilisée par l'Insee et l'OCDE.

*Note de lecture :*  /  Désignent des écarts significativement supérieur/inférieur à la moyenne. Lorsque les résultats ne sont pas entourés, cela signifie qu'ils ne se distinguent pas significativement (seuil de confiance à 95%) de la moyenne.

*NB :* l'ordre de présentation des résultats de ce document ne suit pas l'ordre de passation des questions dans le questionnaire



# *Les résultats de l'enquête*

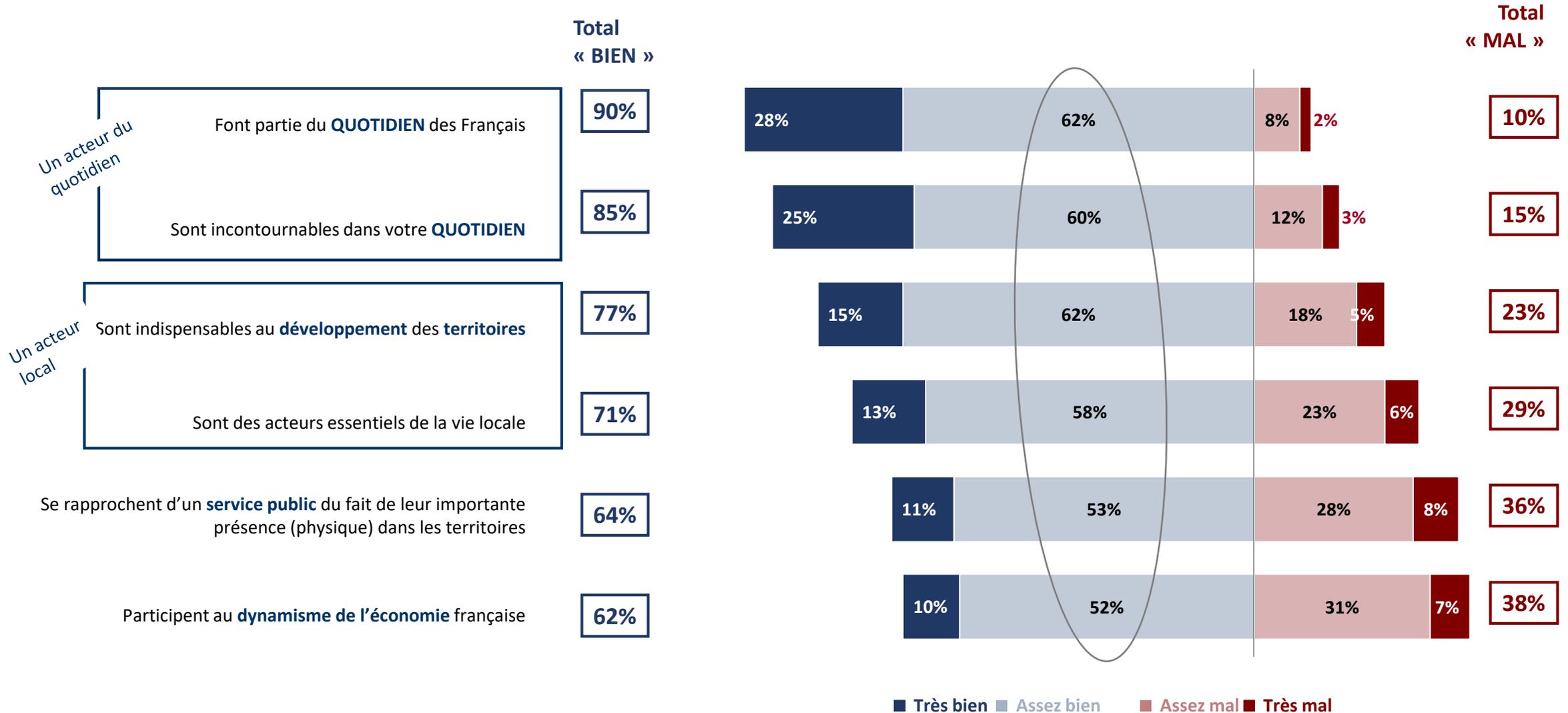
A



*Les atouts de la « nouvelle »  
banque, celle d'aujourd'hui*

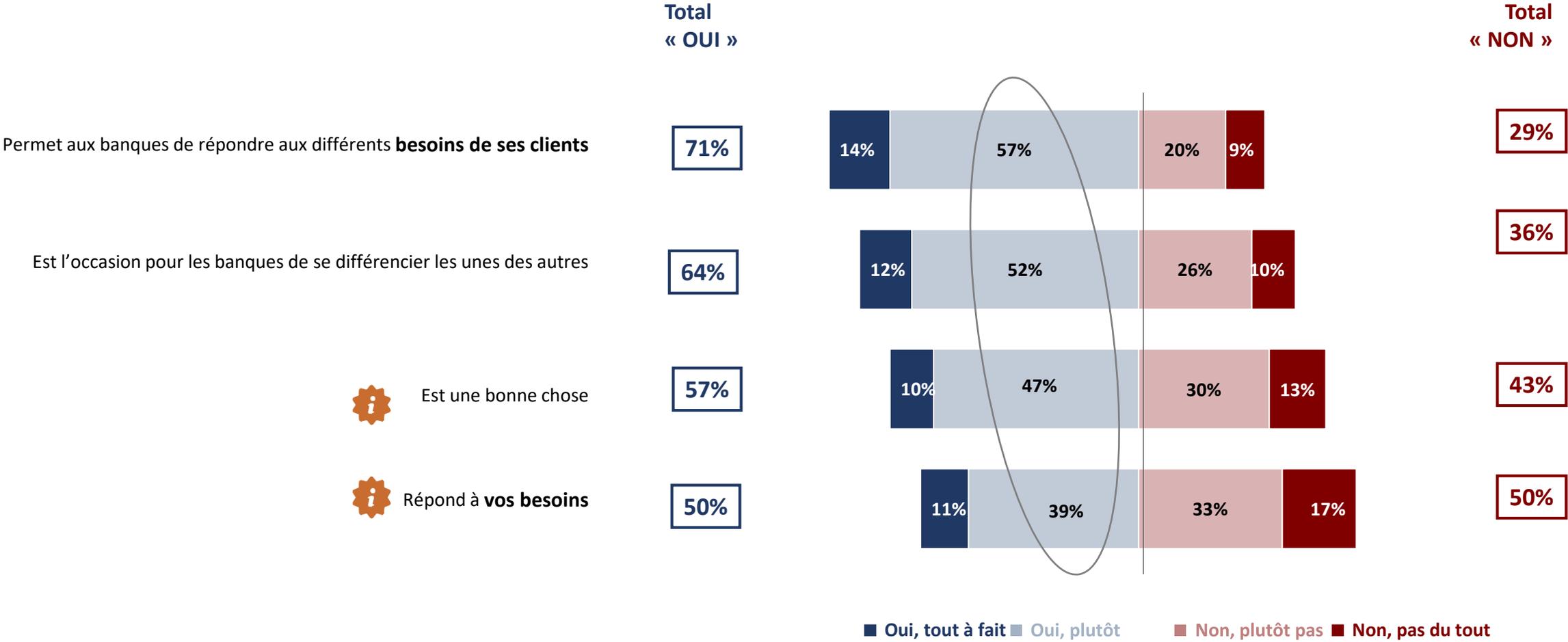
# Les Français massivement conscients du rôle des banques comme actrices de la vie quotidienne et locale

Question : Pour chacune des caractéristiques suivantes, diriez-vous qu'elle s'applique très bien, assez bien, assez mal ou très mal aux banques d'aujourd'hui ?  
Les banques aujourd'hui en France...



# Plutôt favorables au développement de services et produits du type assurance, seul un Français sur deux y voit pour autant une offre qui semble lui correspondre.

Question : En dehors des services bancaires, les banques proposent à leurs clients d'autres services et produits du type assurance (santé, immobilier, voiture, téléphonie, etc.) ? Diriez-vous que l'existence de cette offre de services variés ... ?

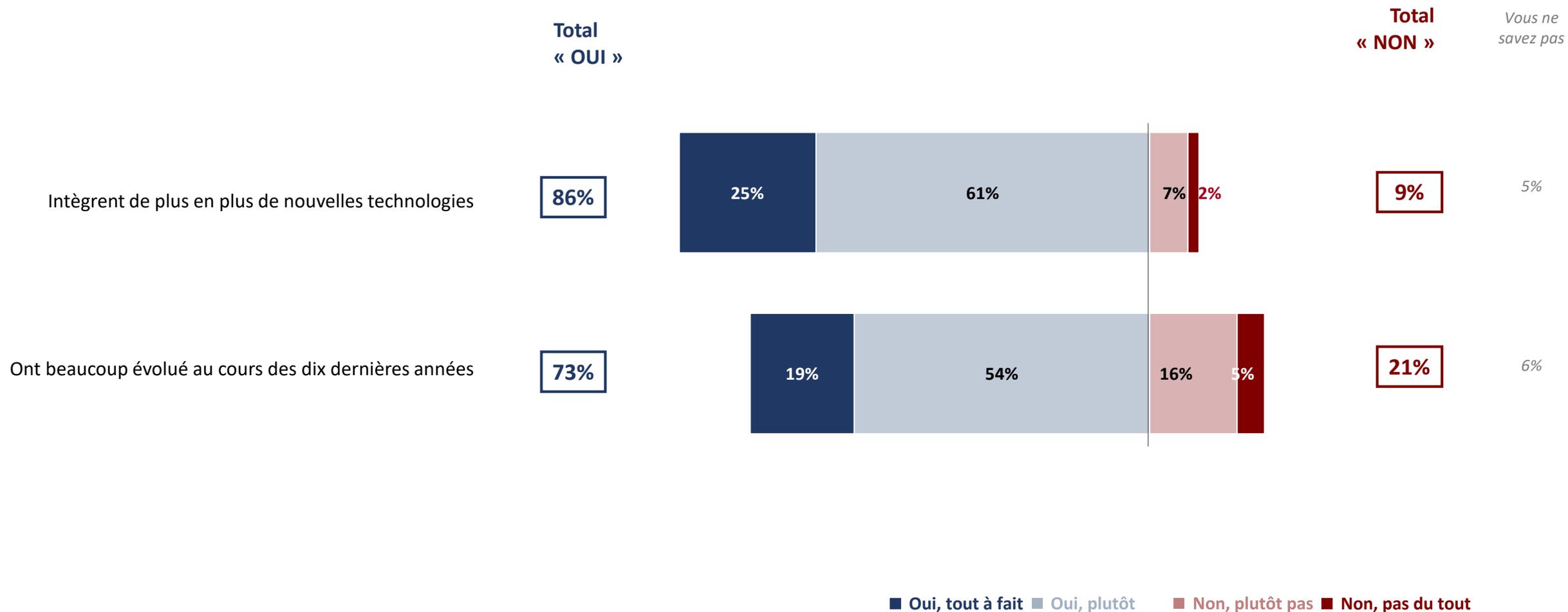


A.1 ▶

# *La perception des changements et des innovations*

# Les Français ont constaté très massivement l'évolution des banques au cours des dernières années, notamment du fait de l'intégration des nouvelles technologies.

Question : Et d'après l'image que vous vous faites des banques françaises aujourd'hui, diriez-vous qu'elles ... ?

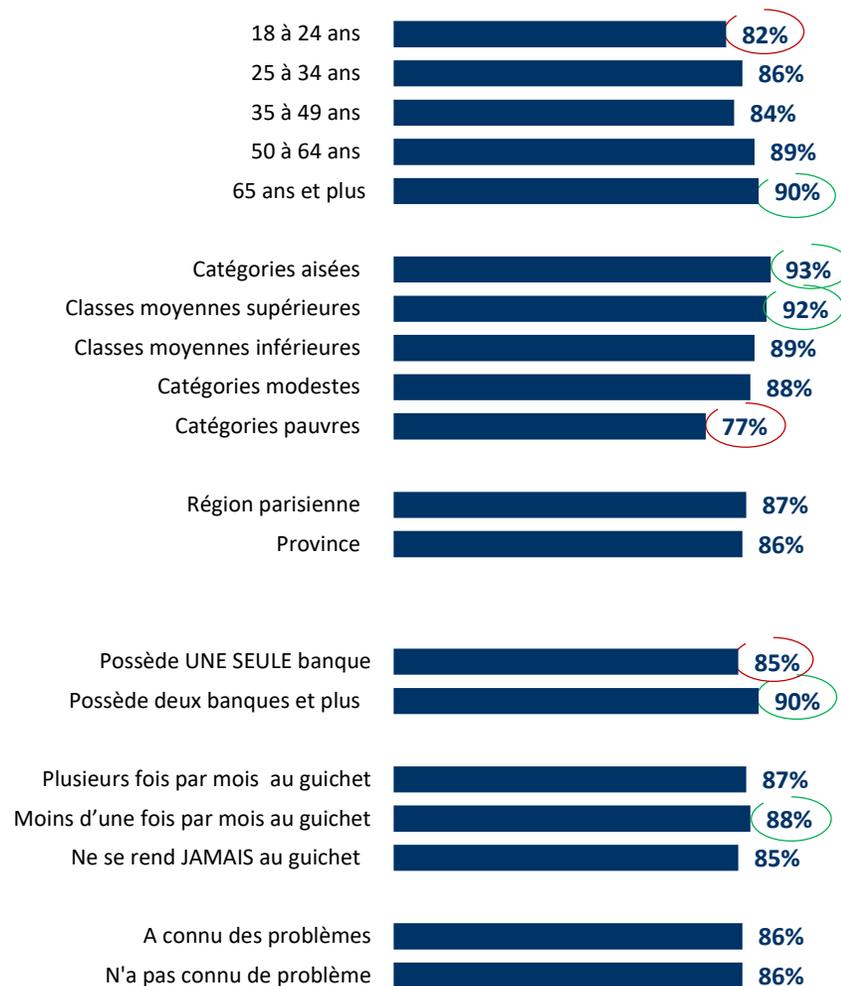




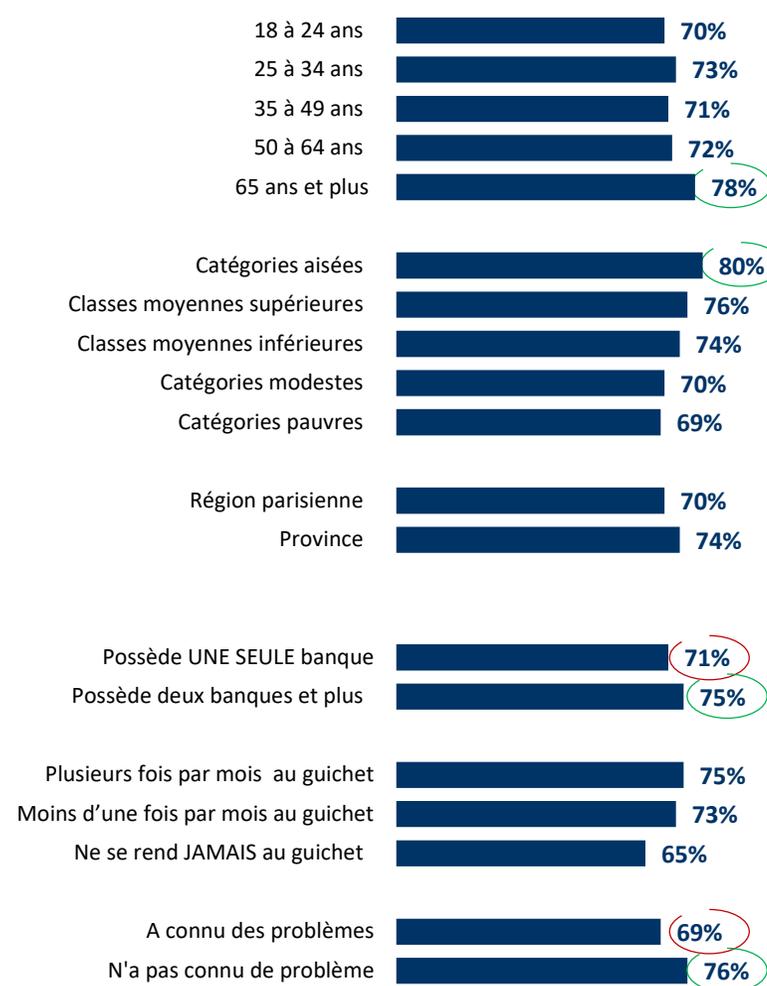
## Le détail des perceptions :

Une perception forte des innovations et des changements quelque soit l'âge et les catégories.

### Intègrent de plus en plus de nouvelles technologies : **86%**

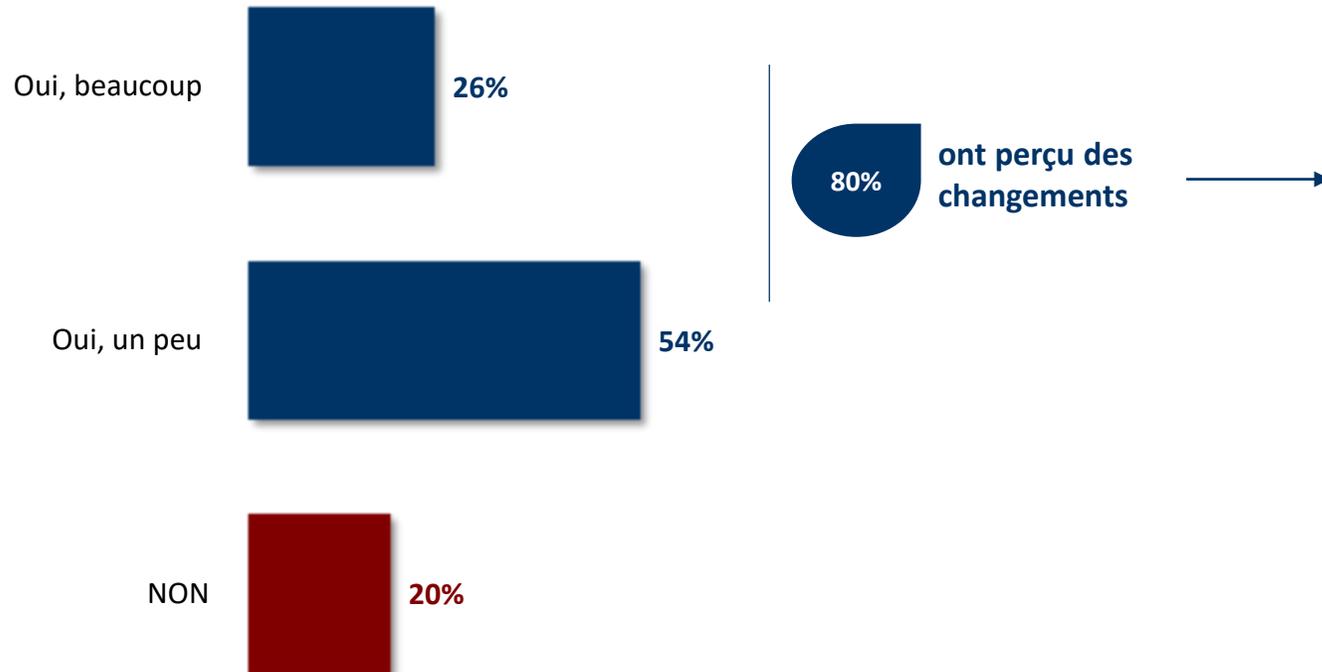


### Ont beaucoup évolué au cours des dix dernières années : **73%**

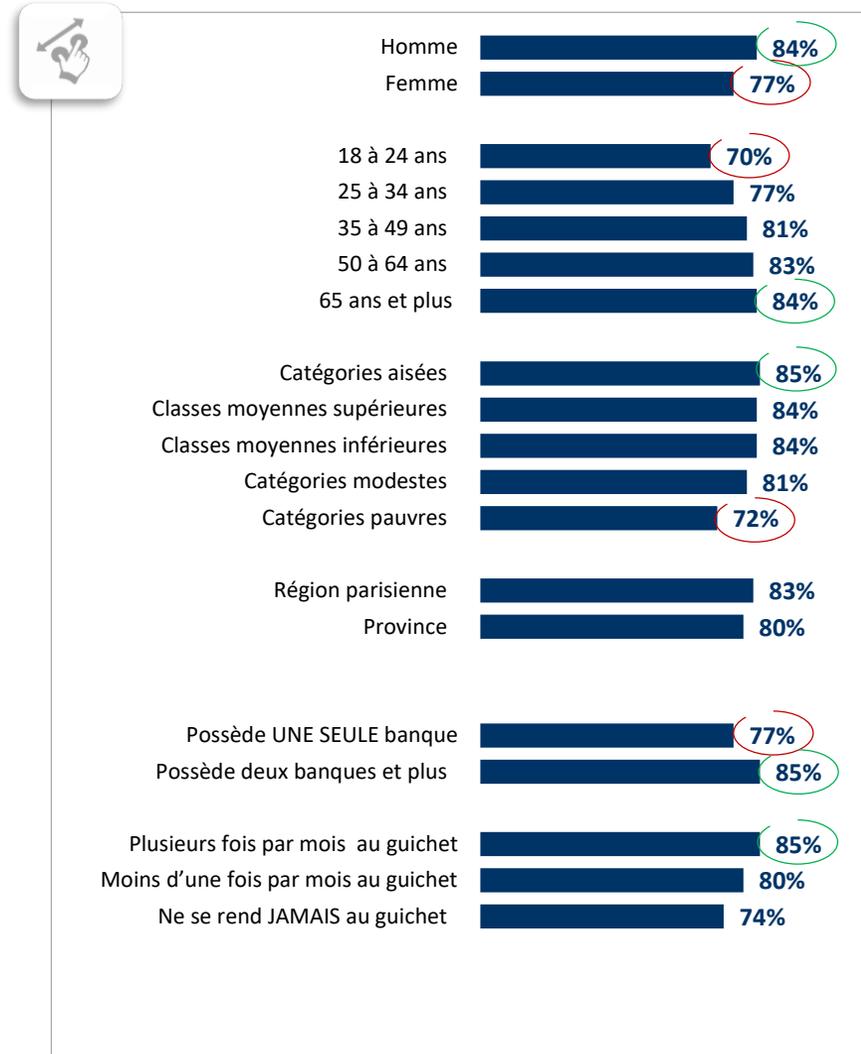


# Au sein de leur propre banque, les Français apparaissent également très conscients des changements apportés depuis dix ans dans les services qu'elle propose.

Question : Avez-vous perçu des changements dans les services offerts par VOTRE banque depuis les 10 dernières années ?



## Qui sont ces Français qui ont perçu des changements ?



# Pour près de huit Français sur dix, et plus encore chez les plus jeunes, l'évolution des services proposés par les banques est positive.

Question : Par rapport à l'ensemble de ces nouveaux services mis à disposition des consommateurs, diriez-vous que ces changements ... ?

Base : A ceux qui ont perçus des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 80% de l'échantillon

Vont plutôt dans le bon sens



78%

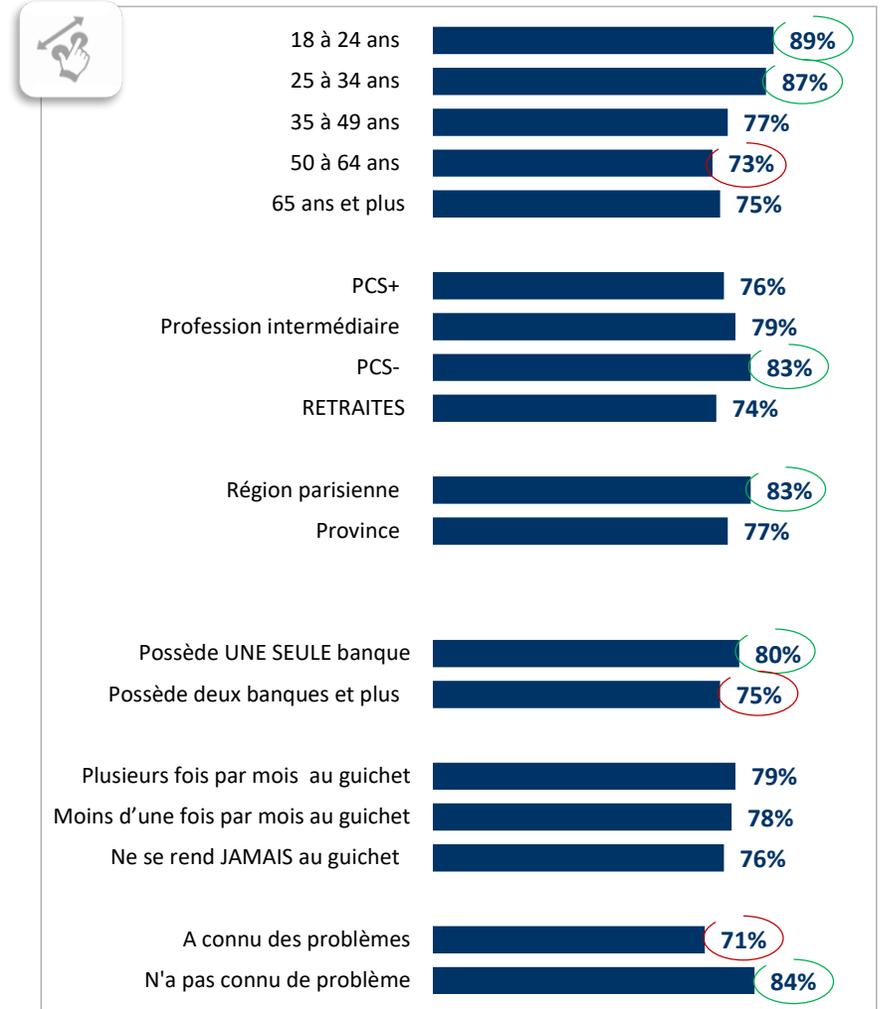


Vont plutôt dans le mauvais sens



22%

## Qui sont ces Français qui jugent plutôt positivement ces changements ?



# Une courte majorité de Français a téléchargé l'application de sa banque. Une nouvelle fois le clivage générationnel est très net avec un fort décrochage à partir de 50 ans.

Question : Avez-vous téléchargé l'application smartphone de votre (ou vos) banque(s), vous permettant de gérer à distance vos comptes ?



Oui, vous avez même PLUSIEURS applications (car vous avez plusieurs banques)

15%

Oui, vous avez UNE application

40%

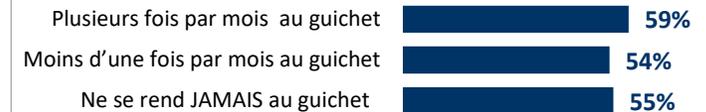
NON, AUCUNE

45%

55%

ont téléchargé au moins une application

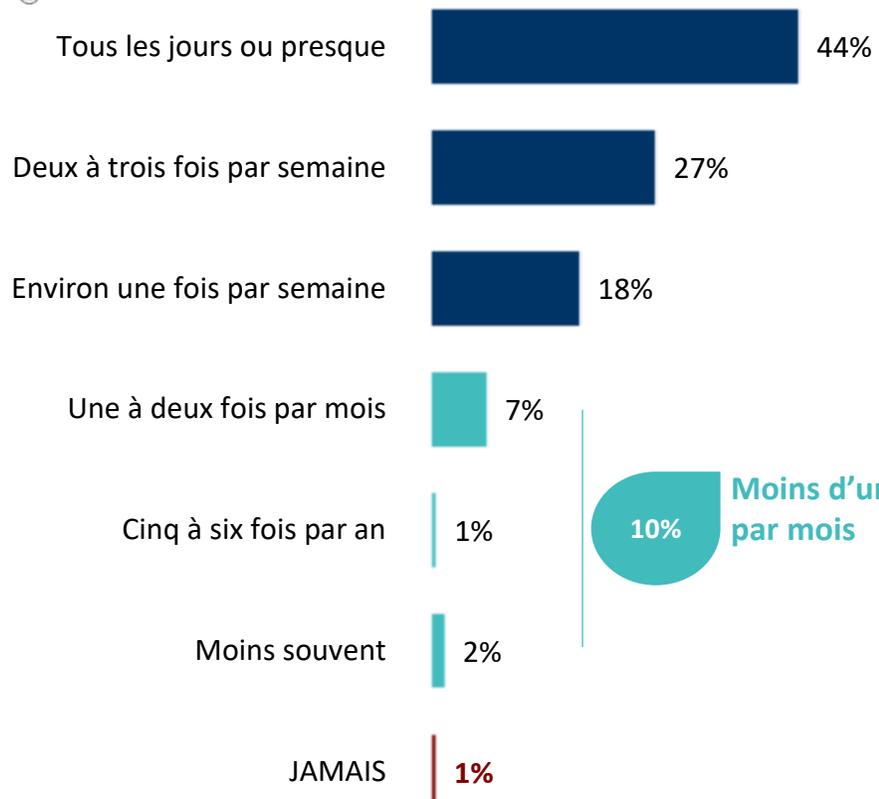
## Qui sont ces Français qui ont téléchargé l'application de leur banque ?



# Les applications bancaires semblent répondre à un besoin réel de la part de ceux qui les ont téléchargées, la fréquence de connexion apparaissant très élevée.

Question : Vous personnellement, à quelle fréquence consultez-vous votre (ou vos) application(s) bancaire(s) ?

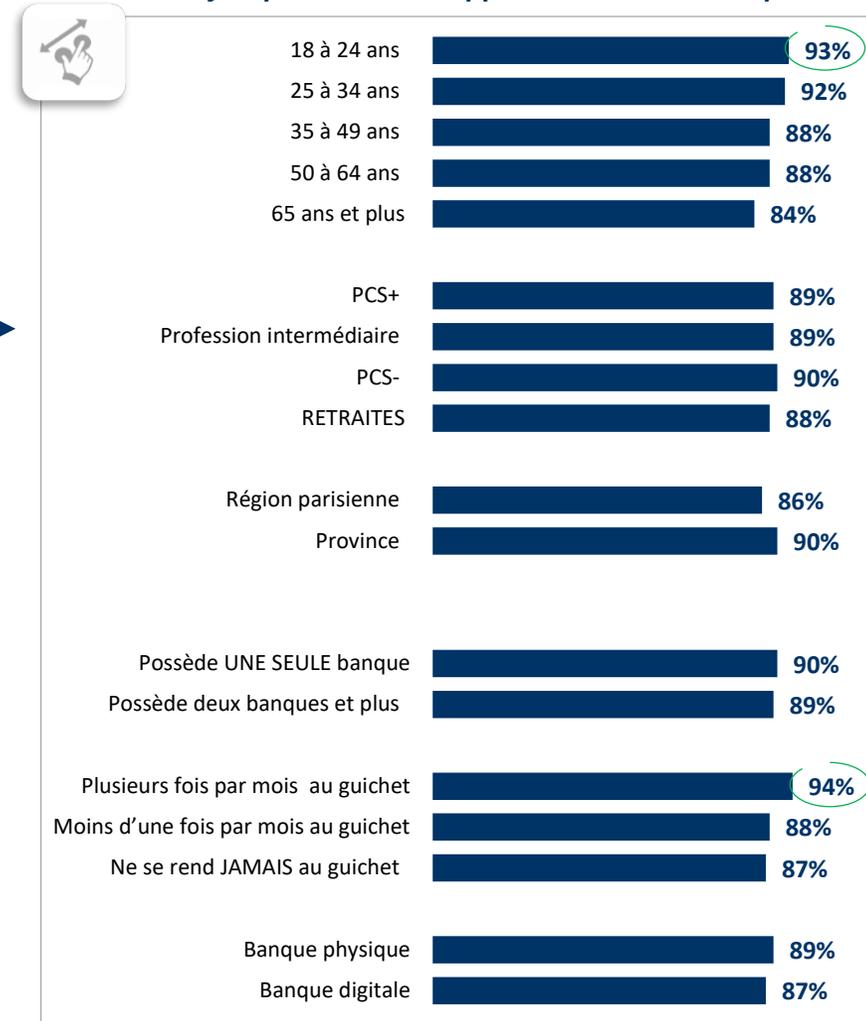
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 55% de l'échantillon



**89%** au moins une fois par semaine

**10%** Moins d'une fois par mois

## Qui sont ces Français qui utilisent au moins une fois par semaine l'application de leur banque ?



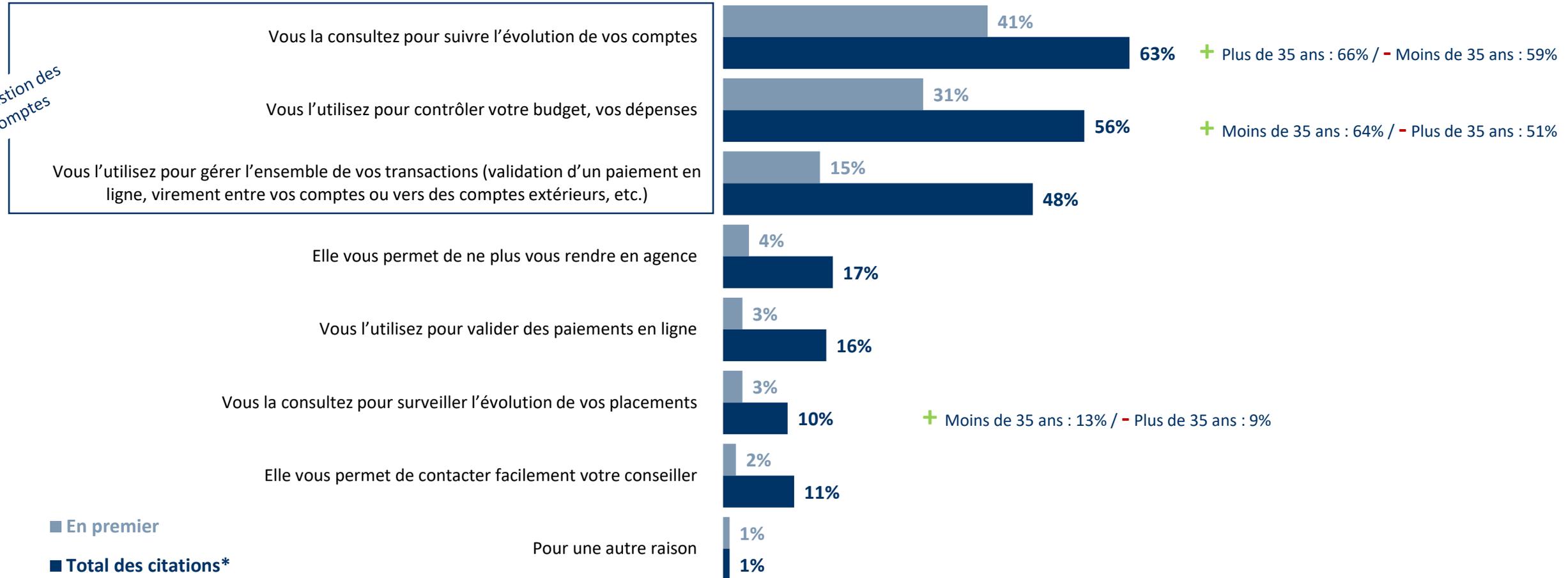
# Les applications bancaires sont principalement utilisées pour suivre l'évolution de ses comptes, gérer son budget et ses diverses transactions.



Question : Quelle utilisation faites-vous de cette (ces) application (s) ? En premier ? Et ensuite ?

Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 55% de l'échantillon

Gestion des comptes



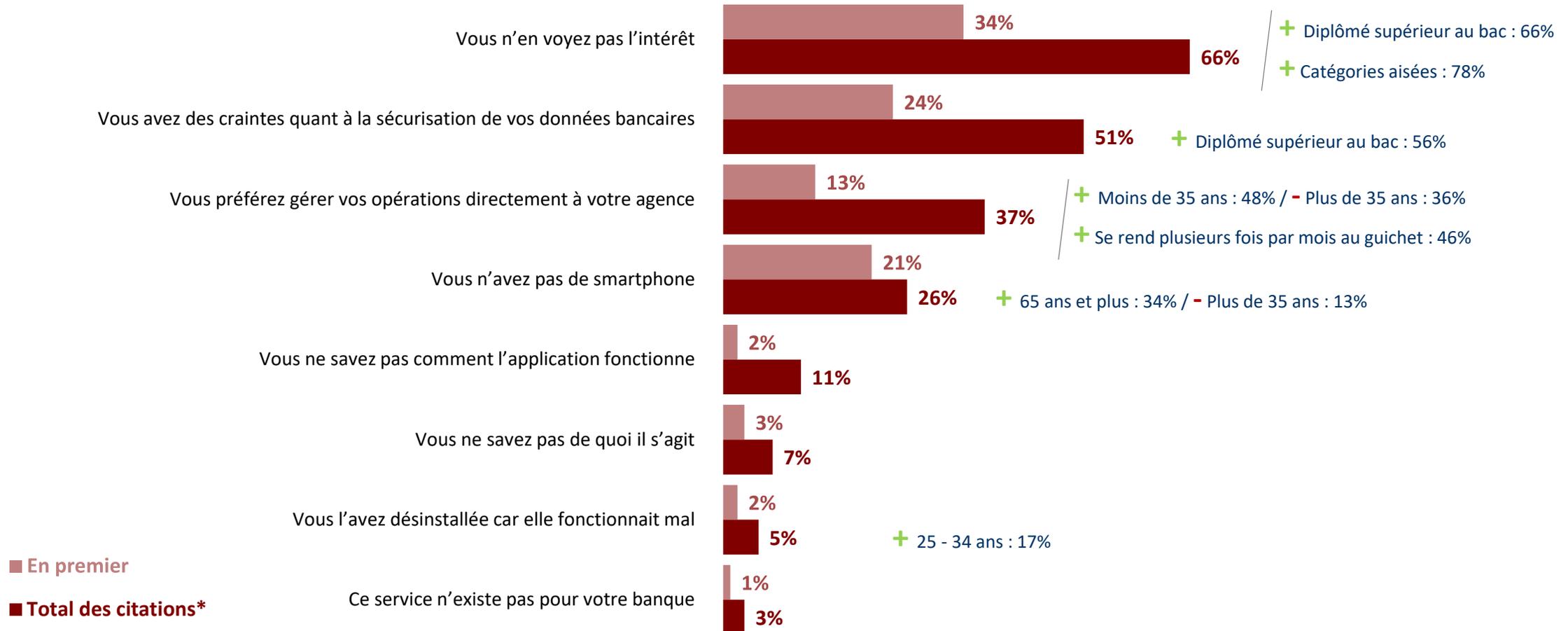
(\*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner trois réponses

# Les non-utilisateurs ne perçoivent pas nécessairement à date l'intérêt de ces applications ou s'interrogent sur les données.



Question : Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas l'application développée par votre (vos) banque(s) ? En premier ? Et ensuite ?

Base : A ceux qui n'ont pas téléchargé d'application, soit 45% de l'échantillon



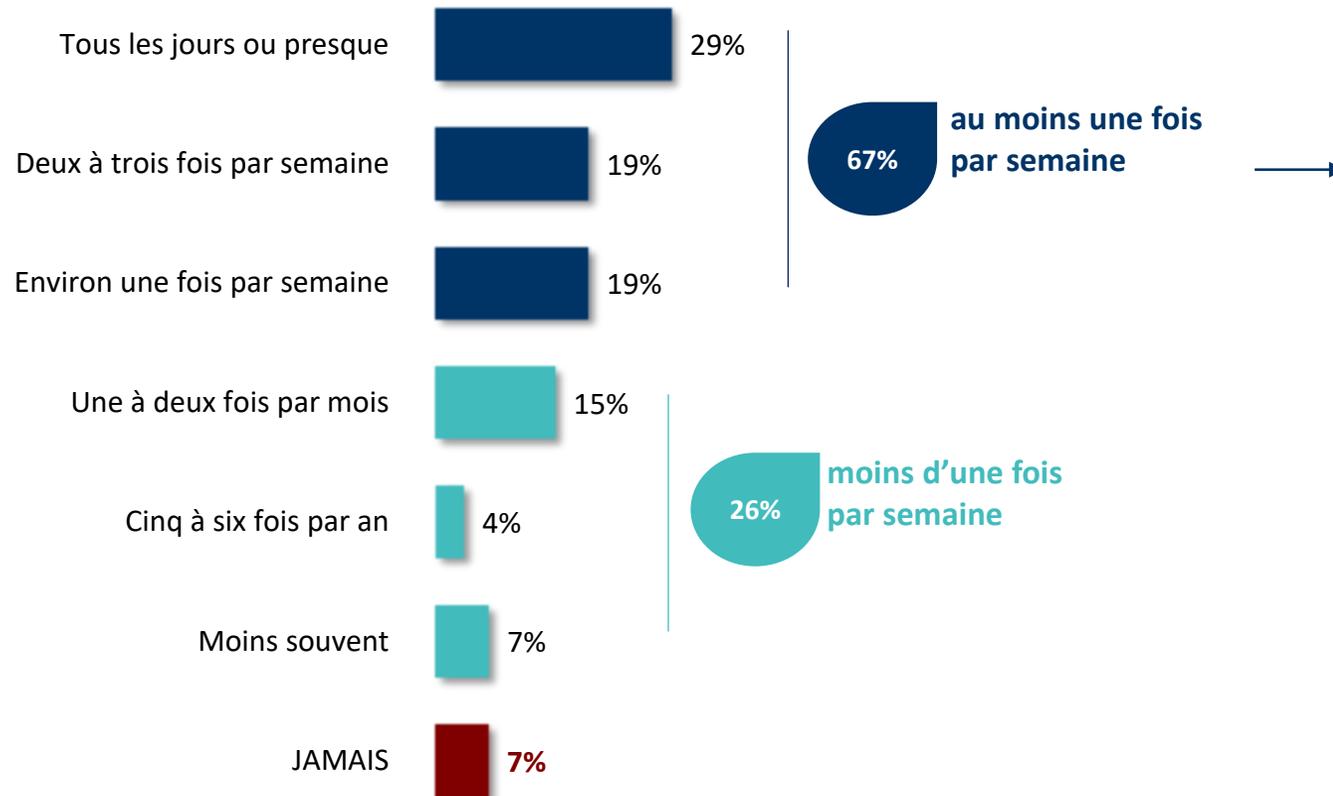
■ En premier

■ Total des citations\*

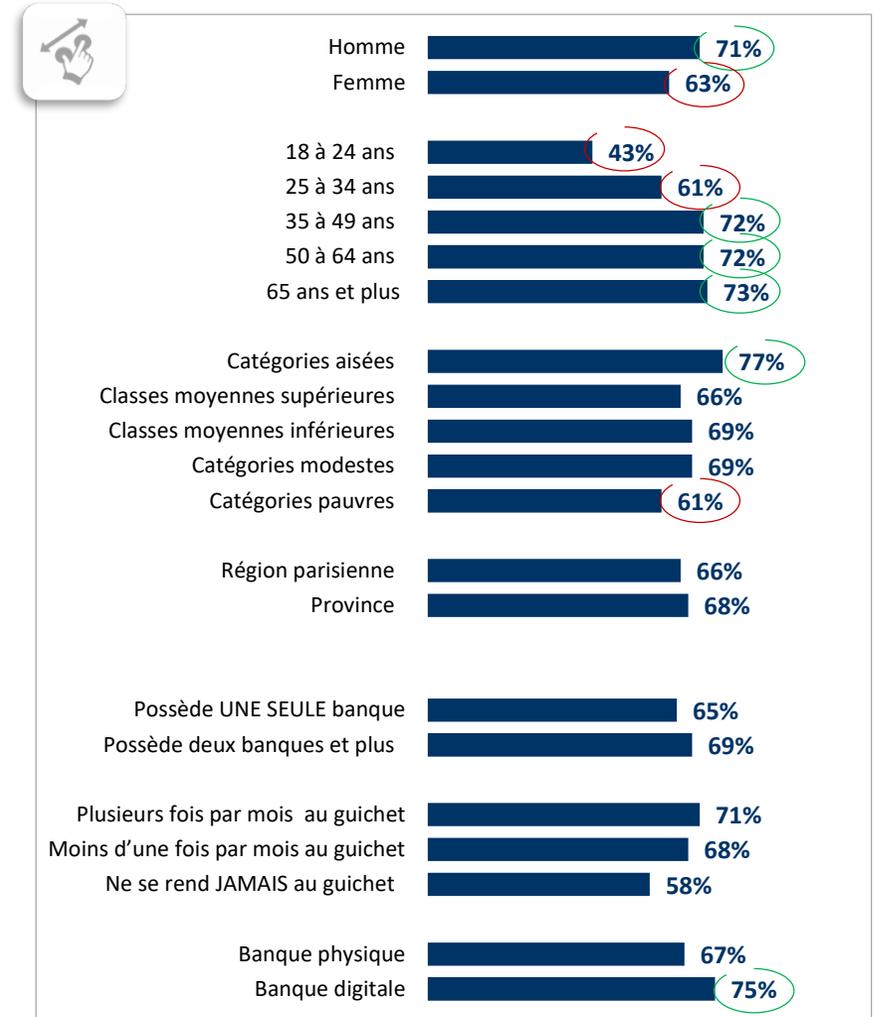
(\*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner trois réponses

# Plus des deux tiers des Français consultent au moins une fois par semaine le site internet de leur banque, ils sont donc nombreux à utiliser cet outil. Alors qu'ils étaient plus en retrait sur le recours à l'application, les plus de 35 ans utilisent en revanche davantage au site internet.

Question : Vous personnellement, à quelle fréquence consultez-vous le site internet de votre banque (vos banques) ?



Qui sont ces Français qui consultent au moins une fois par semaine le site internet de leur banque ?



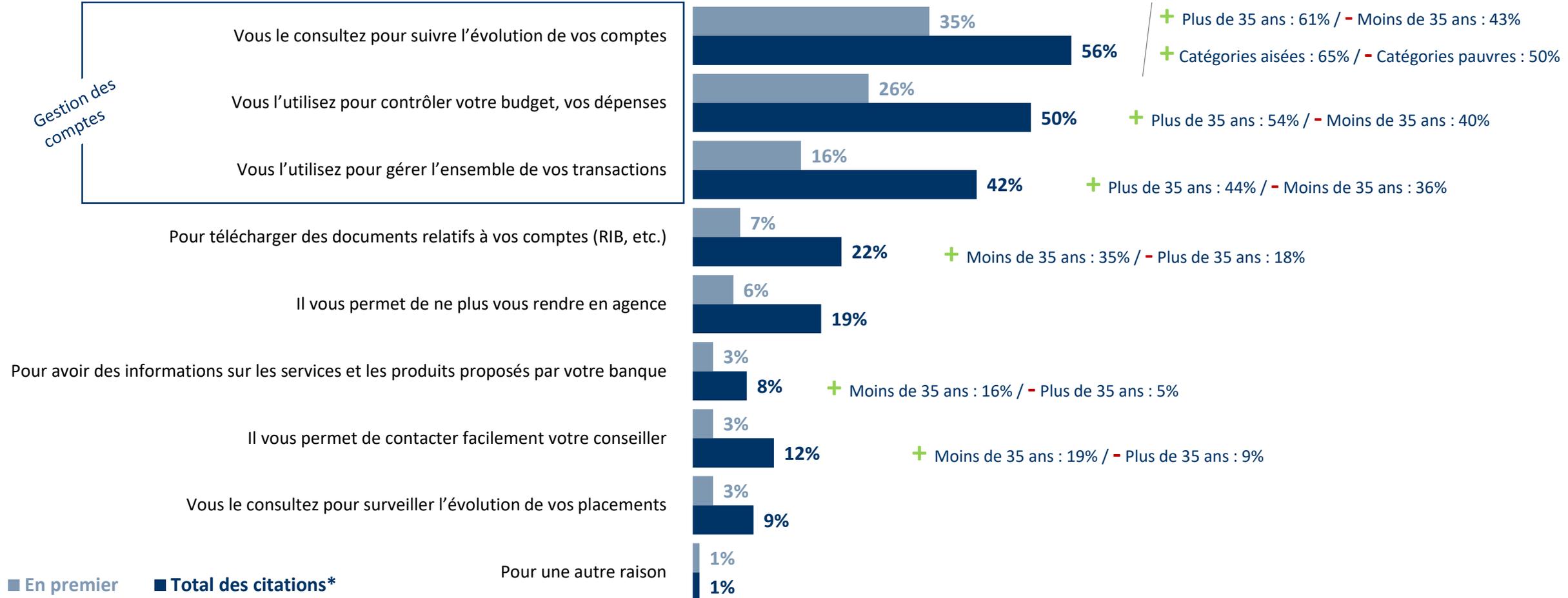
# Les motifs d'utilisation du site internet de sa banque les plus fréquents sont proches de ceux de l'application. Seuls les usagers diffèrent sensiblement : les plus jeunes apparaissant en retrait.

Question : Pour quelles raisons principales consultez-vous le site internet de votre banque (vos banques) ? En premier ? Et ensuite ?

Base : A ceux qui fréquentent le site internet de leur banque, soit 93% de l'échantillon



Gestion des comptes



(\*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner trois réponses

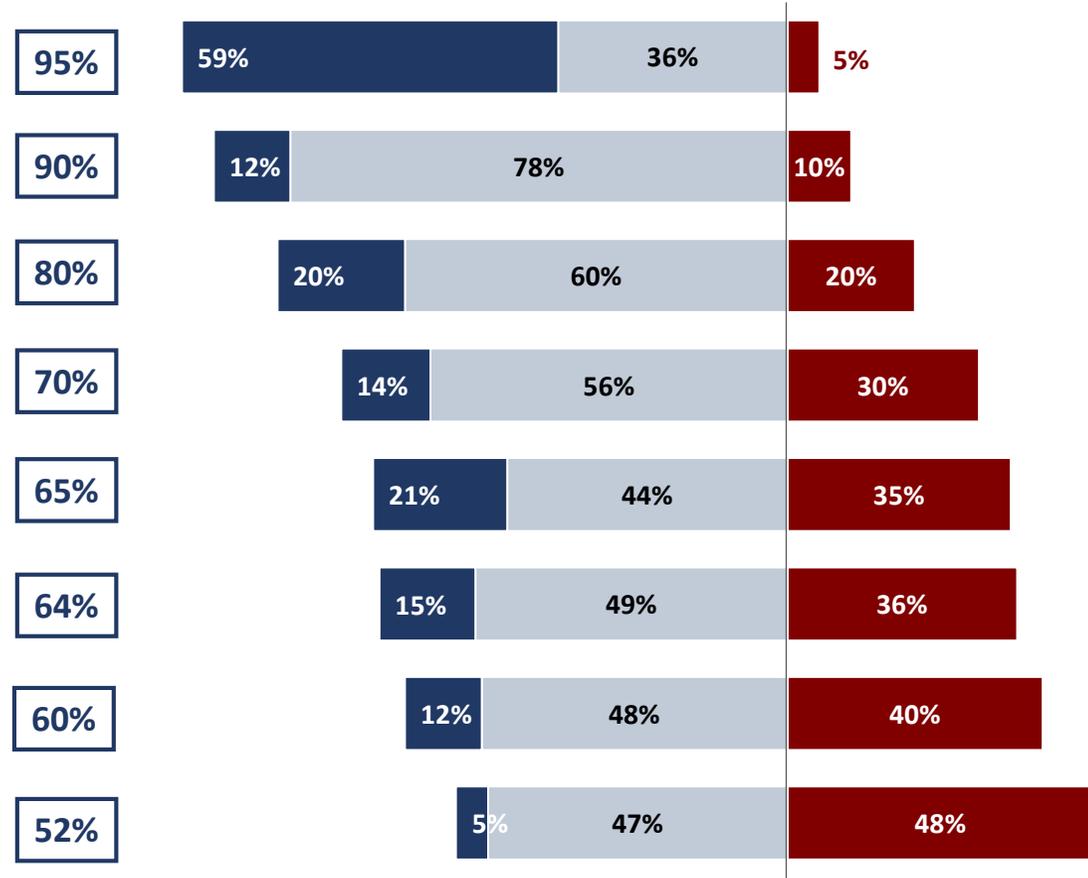
# Parmi les nouveaux services développés par les banques, ceux liés aux moyens de paiement sont les plus connus des Français.

Question : Pour chacun des services suivants, diriez-vous que ... ?

Nouveaux moyens de paiement

Le <b>paiement sans contact</b> avec la carte bancaire (par rapprochement de la carte avec le terminal du commerçant, sans avoir à saisir votre code secret)
Le <b>paiement sans contact</b> via le smartphone (par rapprochement du téléphone avec le terminal du commerçant, sans avoir à saisir votre code secret)
Le paiement à distance via le smartphone (sur internet)
La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat
Le e-wallet ou portefeuille électronique qui permet de faire des achats sans avoir à renseigner vos coordonnées bancaires (Paylib développé par certaines banques françaises, PayPal, etc.)
L'authentification par empreinte digitale pour accéder aux services en ligne de votre banque
L'utilisation de robots pour répondre à vos questions
L'authentification par reconnaissance faciale pour accéder aux services en ligne de votre banque

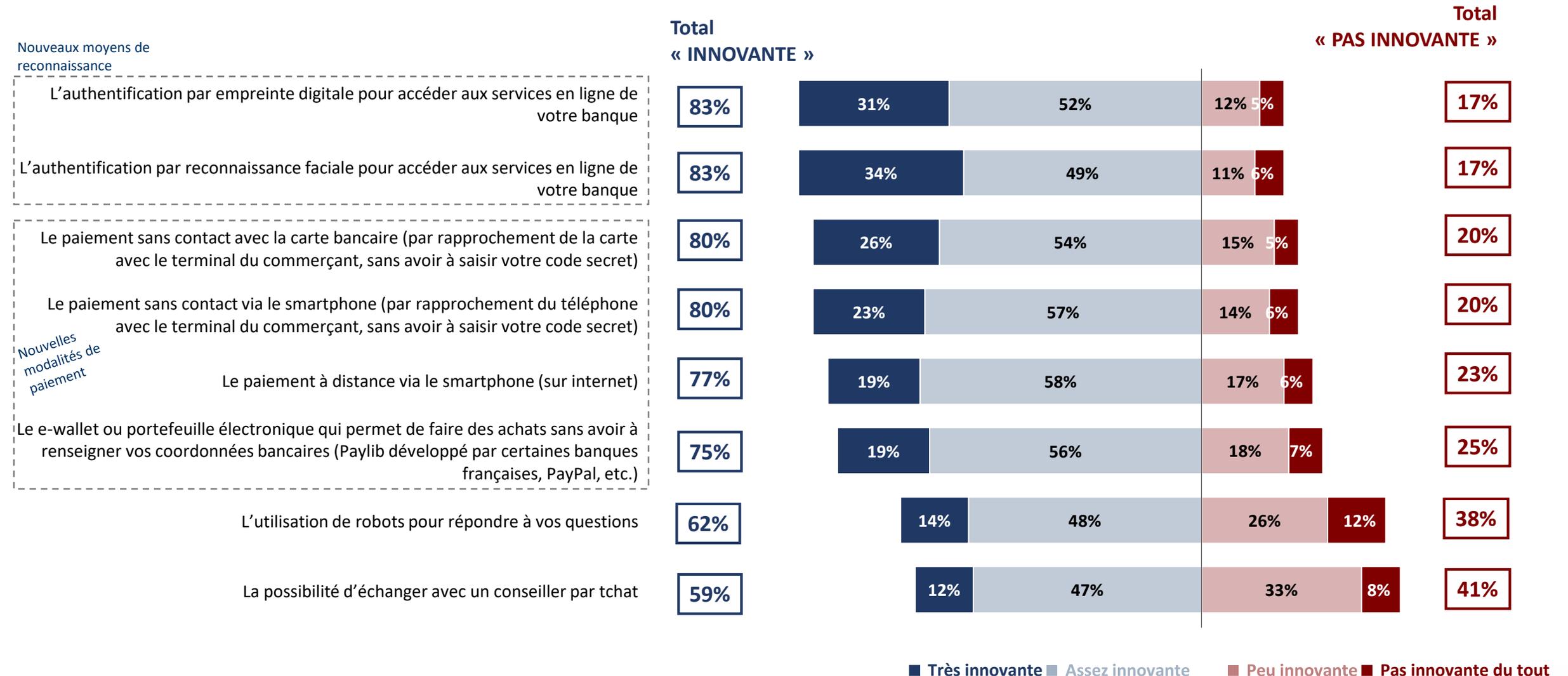
Total  
« En a au moins entendu parler »



■ Vous le connaissez et l'utilisez déjà ■ Vous en avez entendu parler ■ Vous n'en n'avez jamais entendu parler

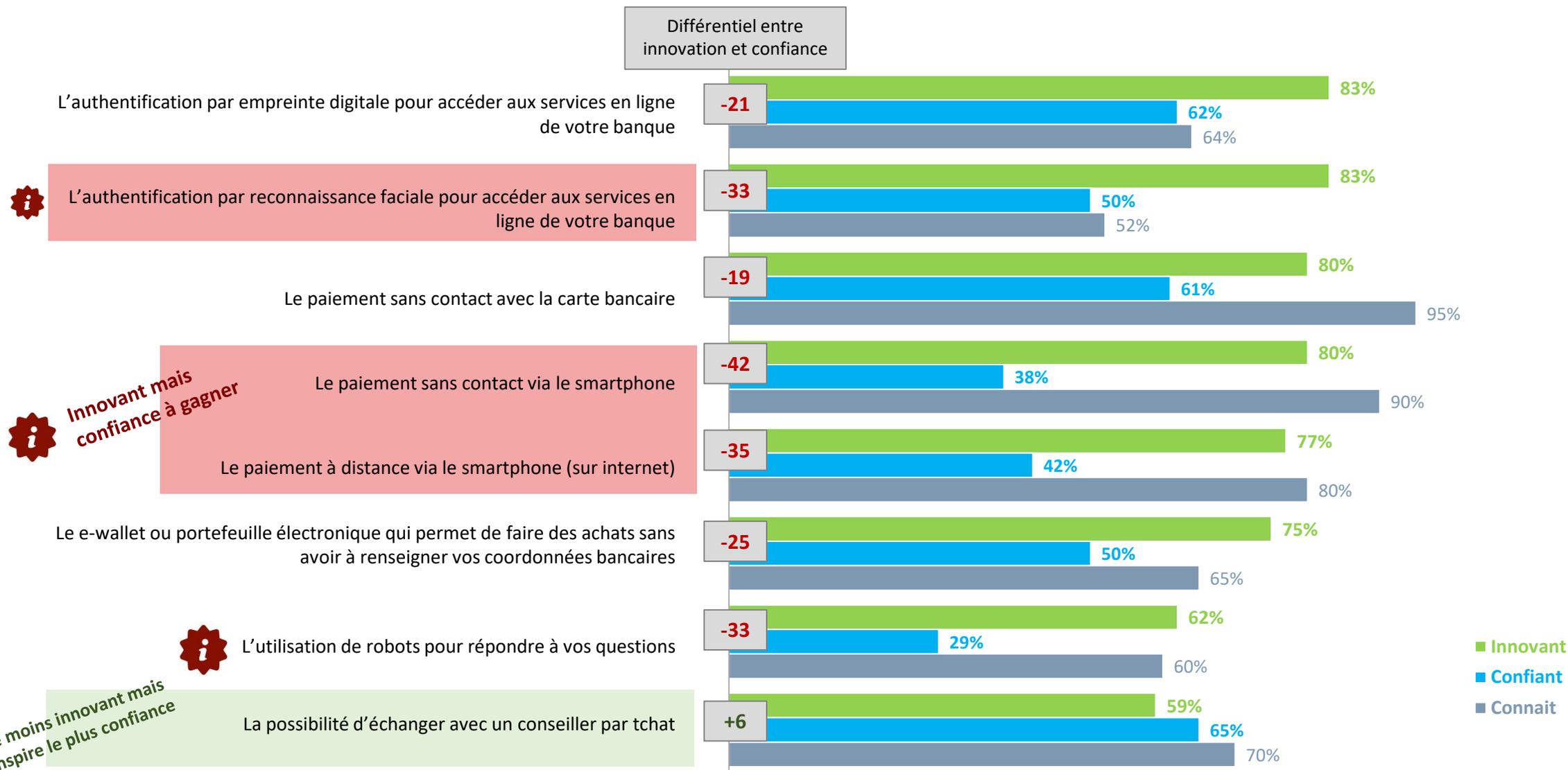
# Les nouveaux services proposés par les banques, sont majoritairement considérés comme étant innovants par les Français, notamment tout ce qui relève des moyens d'authentification.

Question : Au-delà du niveau de confiance que vous accordez à ces différentes technologies, diriez-vous pour chacune d'elle qu'elle est pour vous aujourd'hui... ?



# Les nouveaux services bancaires – RECAPITULATIF : Innovation, Notoriété, Confiance

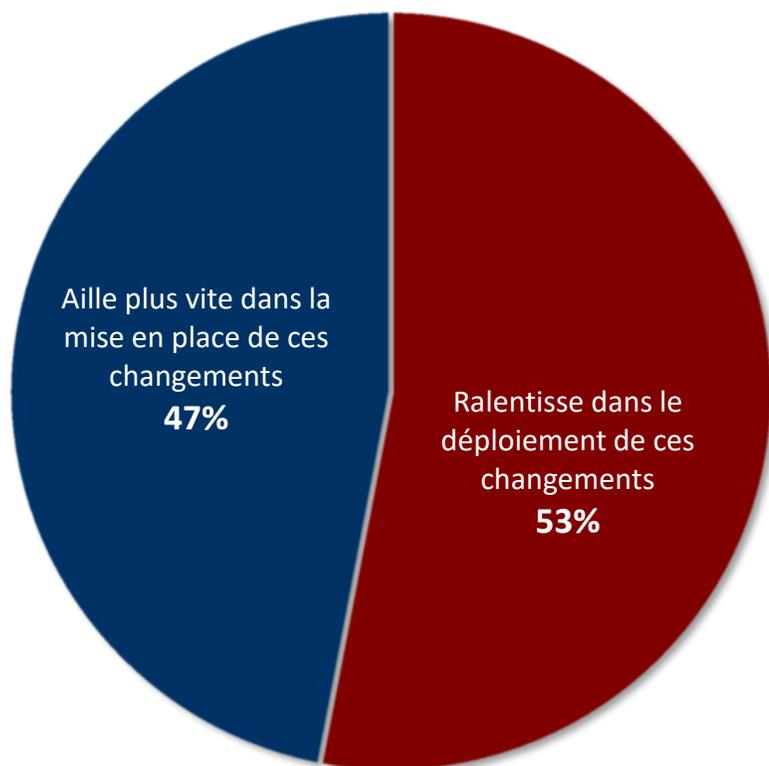
Question : Pour chacun des services suivants, diriez-vous que ... ? / Pour chacun de ces nouveaux services, diriez-vous que c'est un service, une technologie dans lequel vous avez ...  
 Au-delà du niveau de confiance que vous accordez à ces différentes technologies, diriez-vous pour chacune d'elle qu'elle est pour vous aujourd'hui... ?



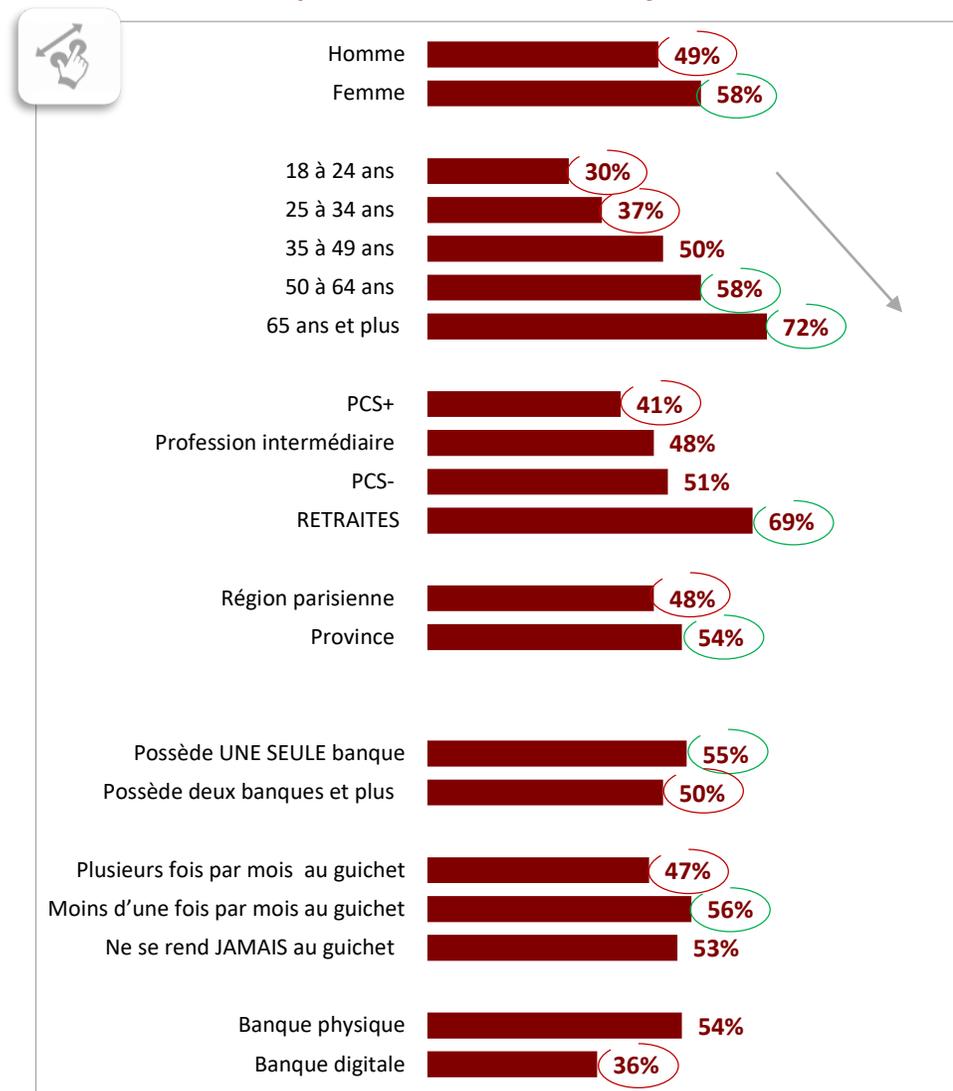
# Les Français se révèlent pour le moins partagés quant au rythme du changement à adopter pour les banques : un peu plus de la moitié d'entre eux souhaitent un certain ralentissement.

Question : Et au regard de ces évolutions, souhaiteriez-vous que votre banque ... ?

Base : : A ceux qui ont perçu des changements, soit 80% de l'échantillon



## Qui sont ces Français qui souhaitent que les banques ralentissent leur transformation ?

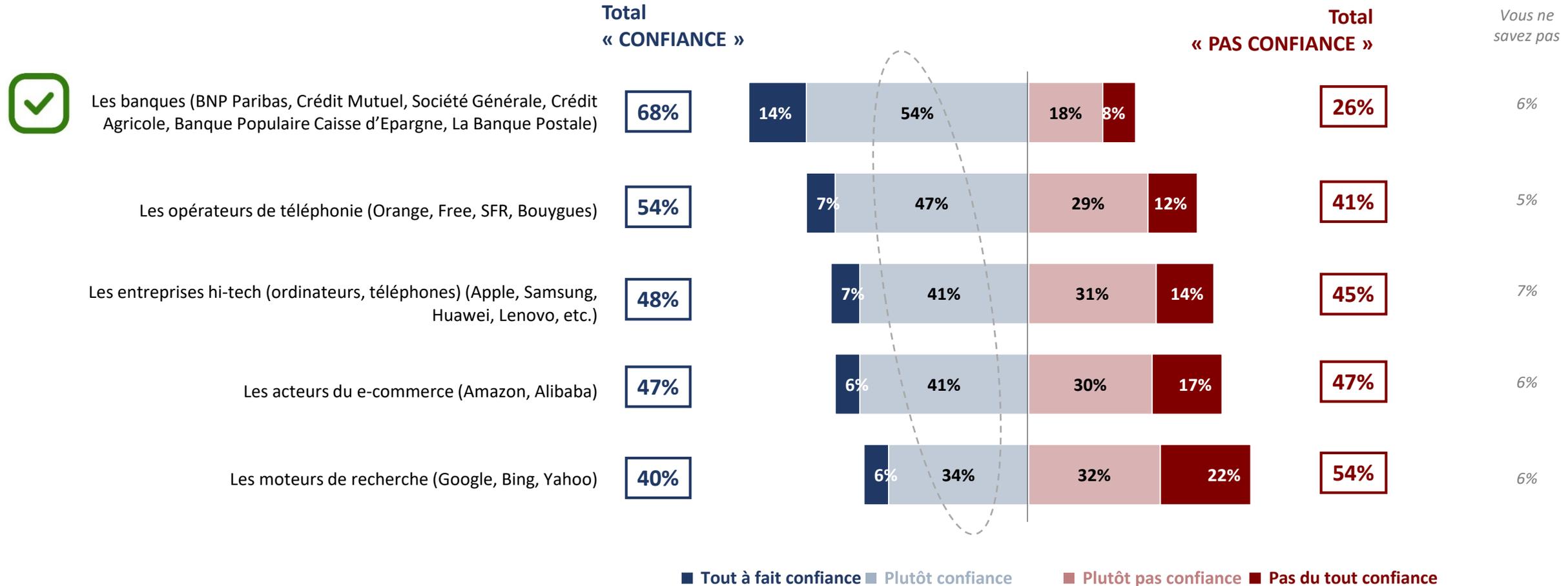


A.2 ▶

*Focus sur le sujet de la sécurisation /  
protection des données, des  
pratiques à risque*

# Face à différents grands acteurs économiques, c'est aux banques que les Français accordent le plus de confiance en matière de sécurisation de données personnelles, une confiance toutefois plus modérée que très affirmée.

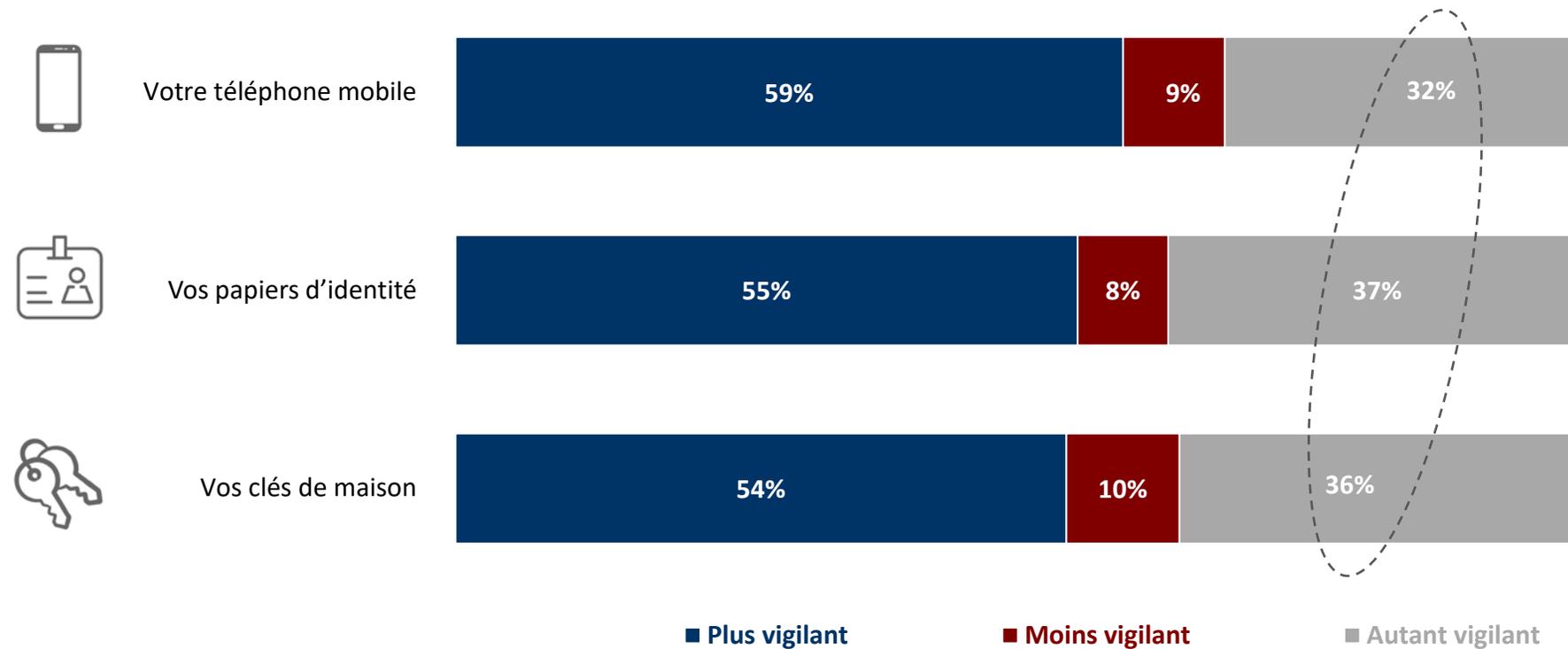
Question : Pour chacun des acteurs suivants, diriez-vous que vous lui faite confiance ou pas confiance s'agissant de la sécurisation des données personnelles ?



# Plus d'un Français sur deux déclare être plus vigilant à ses données bancaires personnelles qu'à son téléphone, ses papiers d'identité ou encore ses clés de maison.

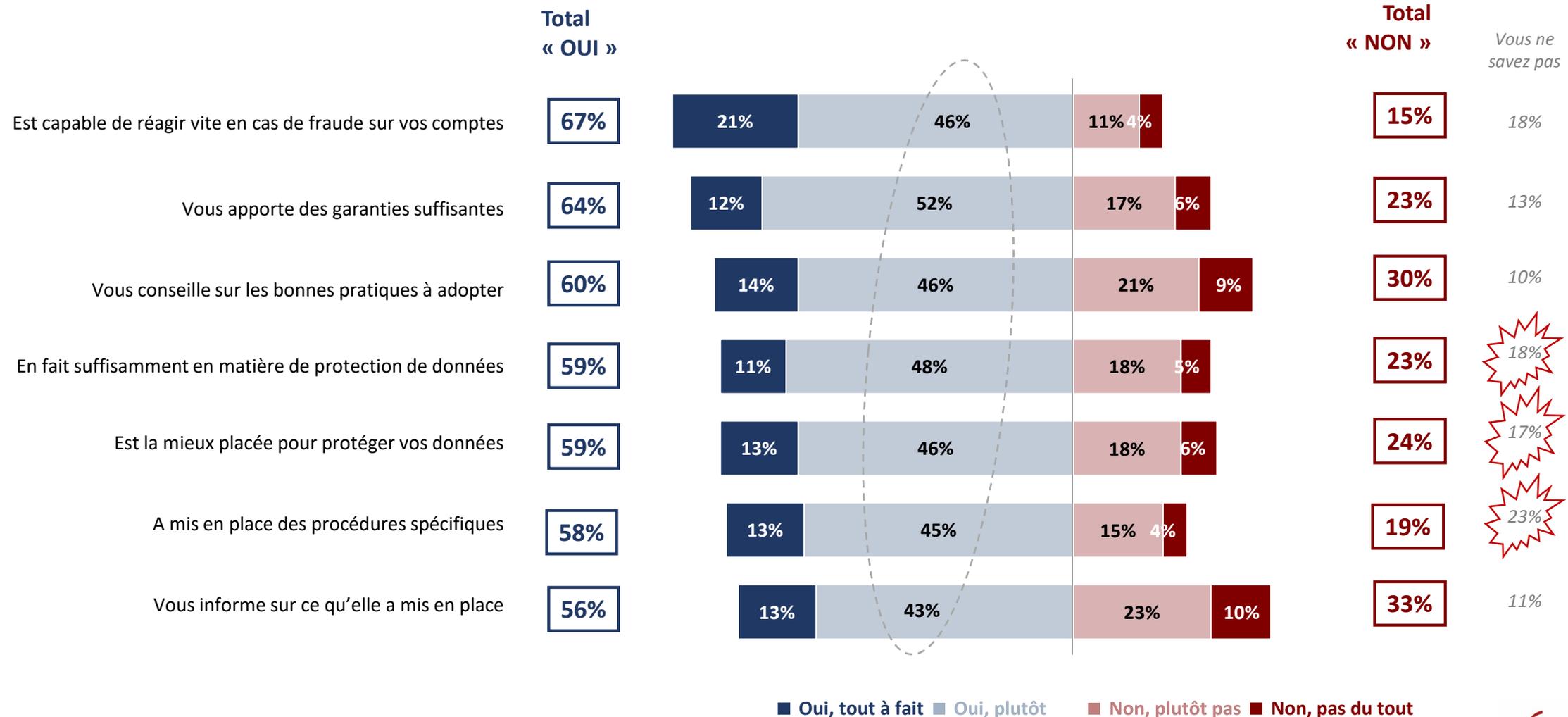
**Mise à niveau** : lorsque l'on parle de données bancaires personnelles, il s'agit du n° de compte, des indications présentes sur votre carte bancaire, du code secret associé à votre carte

Question : S'agissant de vos données bancaires personnelles (n de compte, de CB, code secret, etc.), diriez-vous que vous êtes plus, moins ou autant vigilant que ... ?



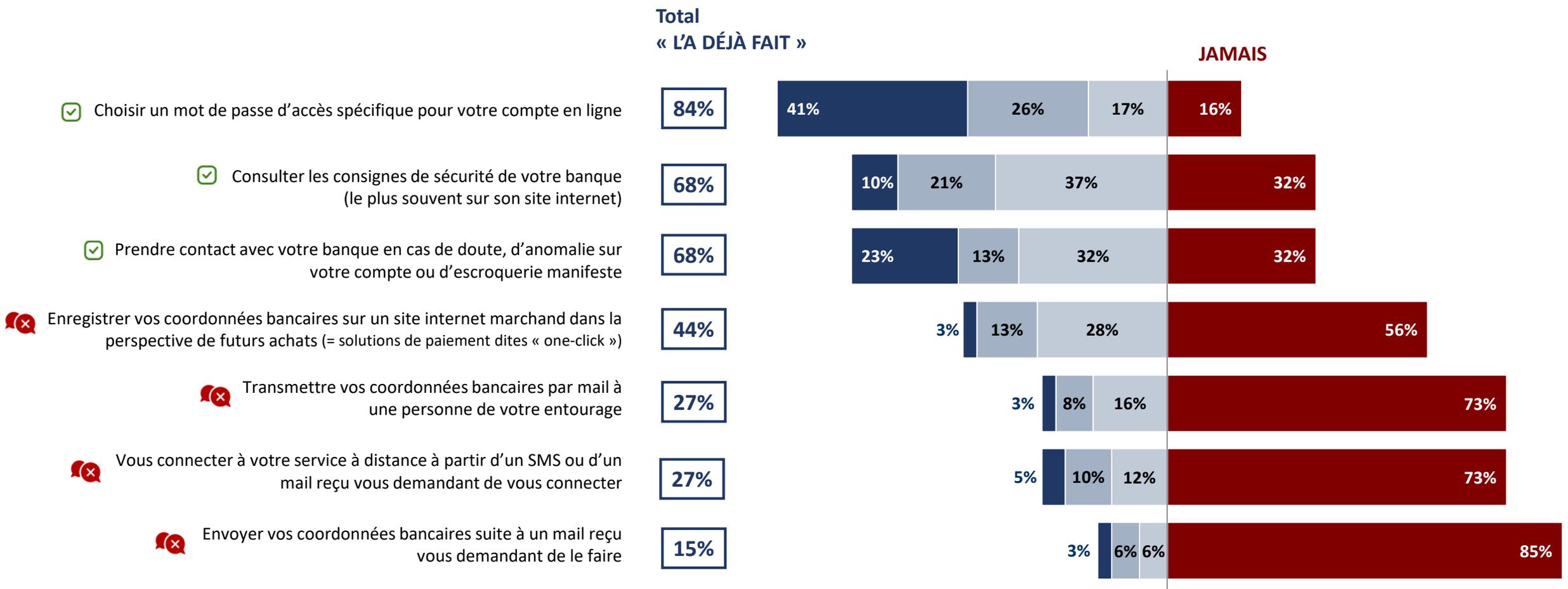
# Le jugement des Français à l'égard de la gestion des données personnelles par leur banque est positif, mais une proportion de répondants a besoin d'informations sur le sujet.

Question : En matière de sécurité et de protection de vos données personnelles bancaires diriez qu'aujourd'hui votre banque ... ?



**Pour une majorité de Français les bonnes pratiques en matière de diffusion de ses données personnelles semblent plutôt acquises. Une part significative reste à informer sur les conditions de sécurité notamment s'agissant des solutions de paiement ou de la transmission à un tiers de ses coordonnées.**

Question : Parmi les différentes pratiques suivantes, vous est-il déjà arrivé de ... ?



■ Systématiquement ■ Souvent ■ Parfois ■ JAMAIS

✓ = bonne pratique    ✗ = mauvaise pratique

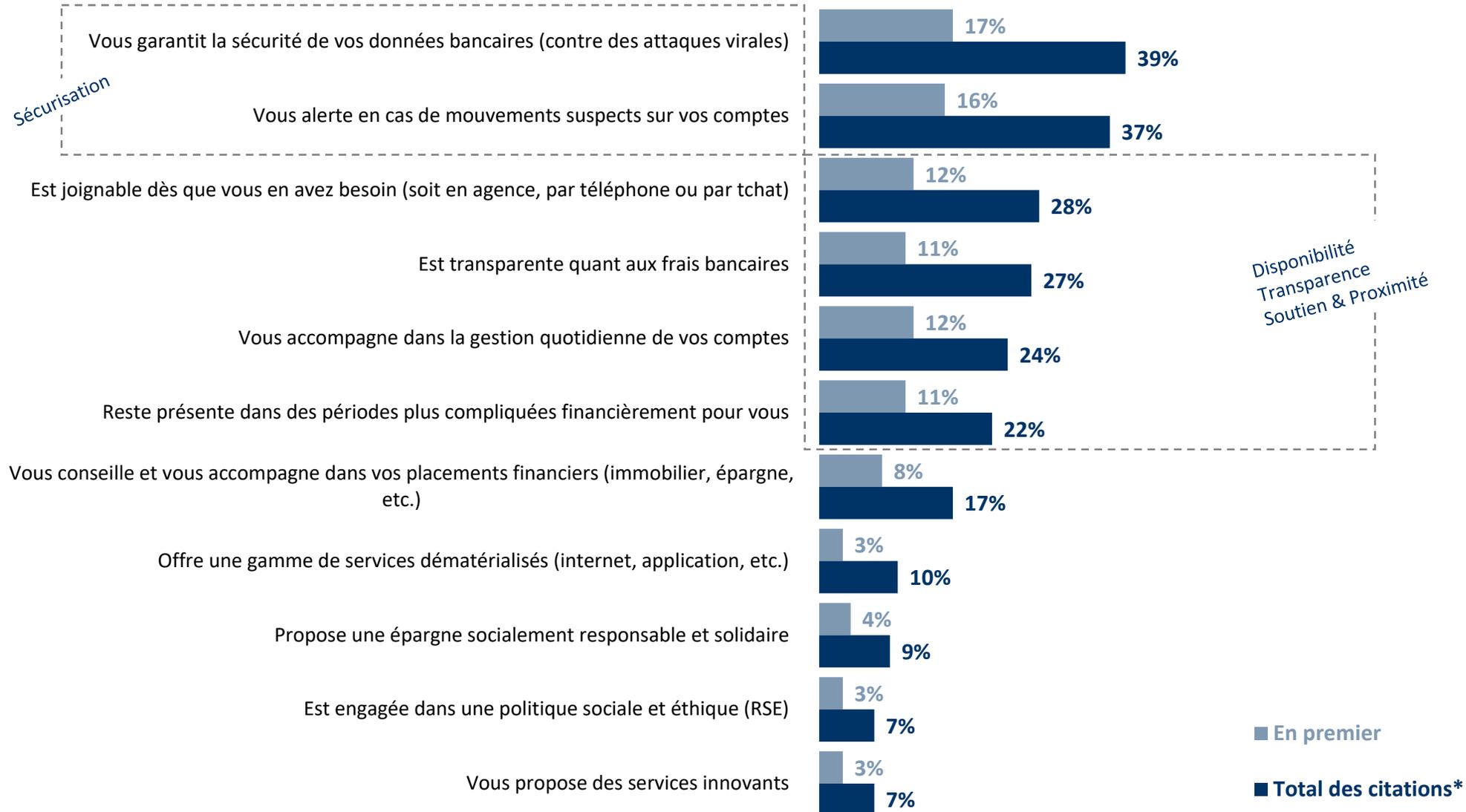
**B**



*Et pour la suite ? Ce que  
j'attends de la banque !*

# Les attentes en matière de banque idéale sont diffuses et variées. La sécurisation des données personnelles et des comptes constitue la première demande, devant la disponibilité.

Question : Pour vous la banque idéale aujourd'hui c'est celle qui ... ? En premier ? Et ensuite ?



(\*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner trois réponses

# Pour plus de huit Français sur dix la banque idéale doit permettre à chacun de choisir entre banque physique et banque digitale en fonction de ses besoins.

Question : Et finalement, pour vous, la banque idéale c'est ... ?

Une banque qui laisse la possibilité à ses clients de recourir à des services sur internet et en agence en fonction de ses besoins



82%

Une banque qui propose uniquement à ses clients ses services en agence physique



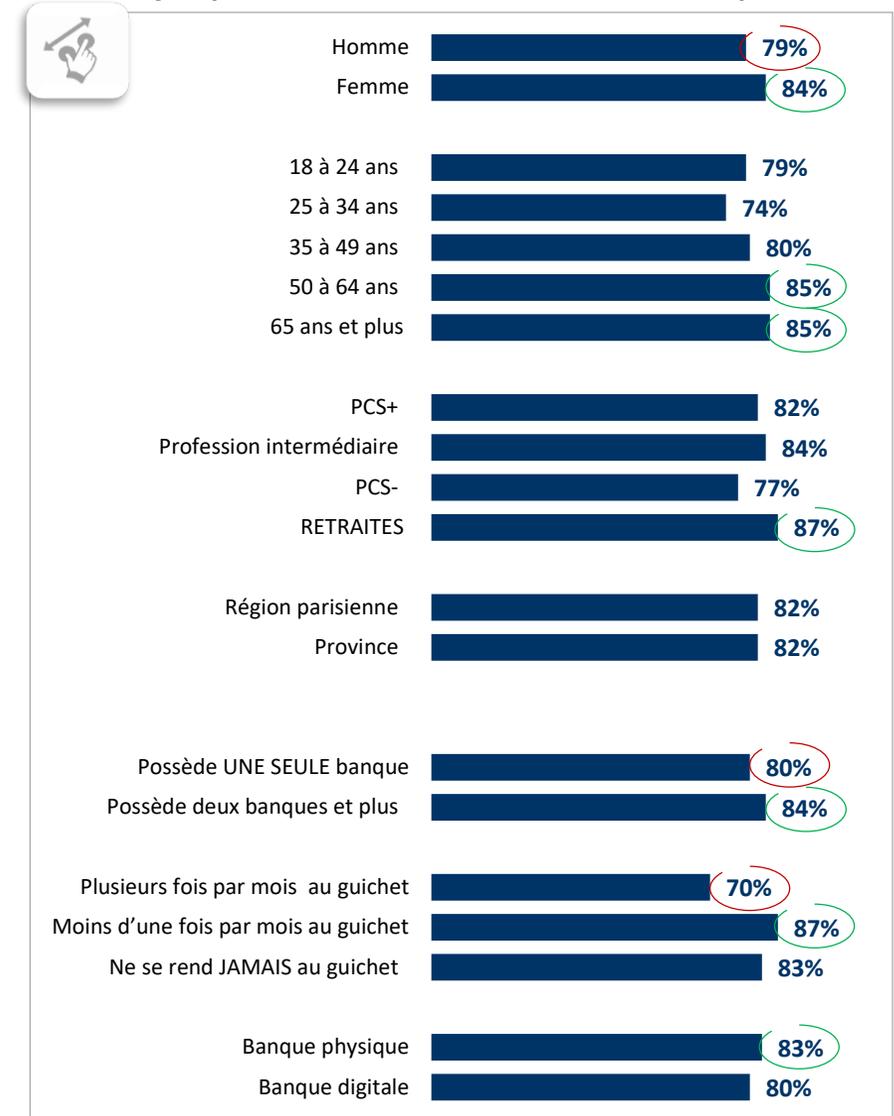
13%

Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux



5%

Qui sont ces Français qui consultent au moins une fois par semaine le site internet de leur banque ?



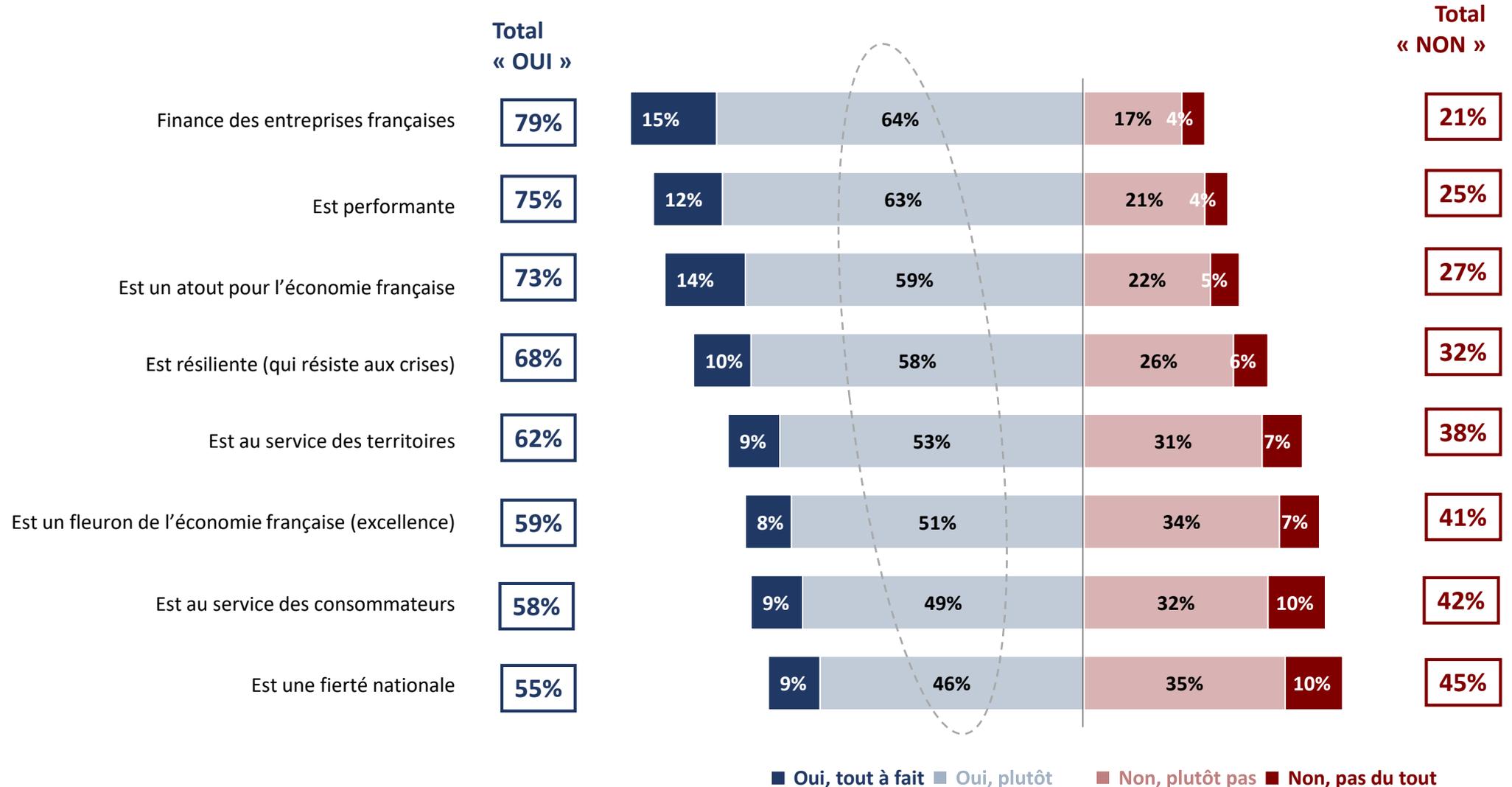
C



*Le secteur de la banque, un patrimoine reconnu, une spécificité française*

# L'industrie bancaire française est jugée positivement par les Français qui lui reconnaissent sa mission de financeur auprès des entreprises, sa performance et son poids dans l'économie du pays.

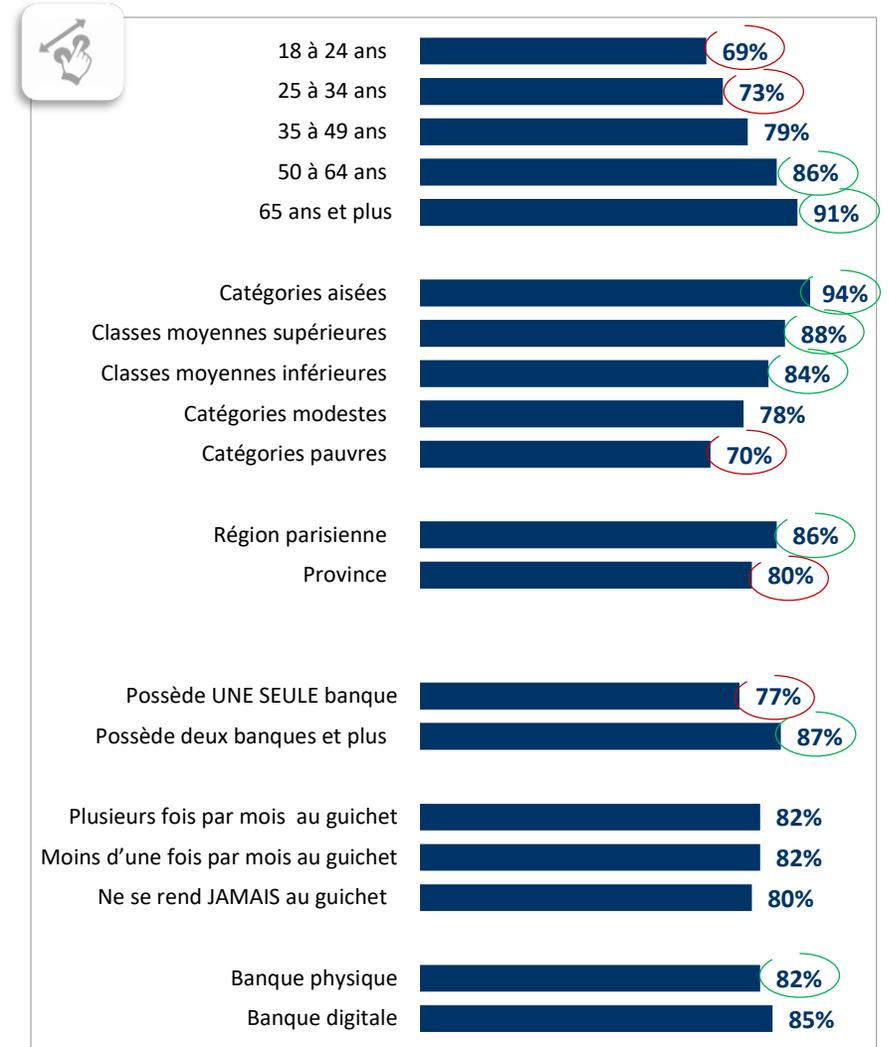
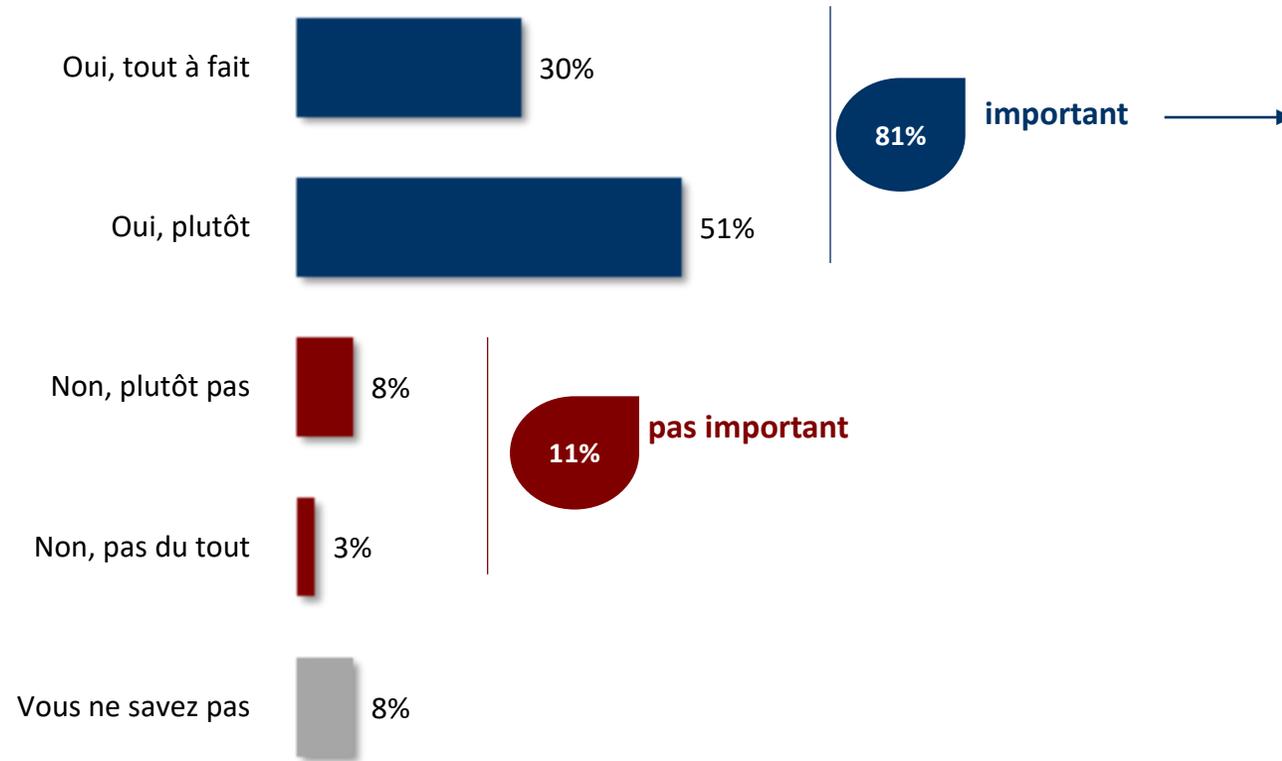
Question : Pour chacun des qualificatifs suivants, diriez-vous qu'il s'applique bien ou non au secteur de la banque, à l'industrie bancaire en France ?  
Pour vous, l'industrie bancaire française...



# Une très nette majorité des Français jugent qu'il est important de disposer d'une industrie bancaire nationale puissante.

Question : Pour financer l'économie française, vous paraît-il important d'avoir une industrie bancaire nationale puissante ?

Qui sont ces Français qui jugent important le fait d'avoir une industrie bancaire nationale puissante ?



# Les Français placent le secteur bancaire comme l'un des grands secteurs d'activité jouant un rôle important pour l'économie française.

Question : Pour chacun des secteurs suivants diriez-vous qu'il est très, assez, peu ou pas du stratégique pour l'économie française ?

