

Paris, le 17 mai 2022

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Etude IFOP - FBF « Les Français, leur banque, leurs attentes »
Partie 2 - La sécurité : un enjeu majeur et un vecteur de confiance

La Fédération bancaire française (FBF) dévoile les résultats de la 2^{ème} partie de son étude menée avec l'institut français d'opinion publique (IFOP), « Les Français, leur banque, leurs attentes ». Sur les questions de sécurité des paiements et des données :

- **la protection des données est un enjeu majeur pour les Français ;**
- **les banques sont fortement perçues comme des acteurs de confiance ;**
- **la pédagogie est indispensable pour renforcer la prévention des fraudes.**

Les banques, un acteur de confiance pour la sécurité des données

Les Français ont confiance dans les banques pour la sécurité de leurs données personnelles. En effet, lorsqu'on les interroge sur la confiance accordée à différents acteurs, ce sont les banques qu'ils placent en premier. 68% déclarent ainsi avoir totalement confiance dans les banques sur la sécurisation de leurs données personnelles, loin devant les opérateurs de téléphonie, les entreprises hi-tech ou les GAFAs.

Pour 66%, leur banque est capable de réagir vite en cas de fraude sur leur compte (en augmentation de 2 points depuis novembre 2020), pour 63%, elle en fait suffisamment en matière de protection des données (vs 62% en 2020 et 59% en 2018), et pour 62%, elle a mis en place des procédures spécifiques et est la mieux placée pour protéger les données.

Ces chiffres sont en augmentation par rapport aux précédentes vagues. Mais la pédagogie reste centrale pour prévenir les fraudes.

La protection des données est enjeu majeur pour les Français et les connaissances doivent être toujours mieux diffusées sur ce sujet

En 2021, les banques françaises ont achevé le déploiement de l'authentification forte pour les achats en ligne afin de renforcer encore la sécurité de leurs clients. Cette action a permis une baisse significative du taux de fraude des paiements à distance, passant de 0,17% en 2020 à 0,14% au 1^{er} semestre 2021.

Cela a été largement reconnu par les Français : 8 Français sur 10 ont ainsi perçu le renforcement de l'authentification pour les achats en ligne, et les trois quarts d'entre eux s'en disent rassurés.

Au-delà de la technologie, la pédagogie reste cependant essentielle pour prévenir la fraude. Si 65% des Français indiquent que leur banque les conseille sur les bonnes pratiques à adopter concernant la protection de leurs données personnelles (+4% depuis 2018), 7% des Français admettent être moins vigilants quant à la protection de leurs données bancaires personnelles qu'à celle de leur téléphone et de leurs clés de domicile.

L'étude montre que les pratiques qui produisent des failles sont minoritaires. Une diffusion plus intense des explications devra encore étendre les bonnes pratiques, déjà répandues : 82% des Français choisissent un mot de passe d'accès spécifique pour leur compte en ligne, 70% consultent les consignes de sécurité de leur banque, et 68% prennent contact avec leur banque en cas de doute ou d'anomalie.

Le nouveau volet de cette étude montre ainsi que les bonnes pratiques sont, globalement, intégrées par les Français, et que la capacité à sécuriser les données personnelles par les banques est reconnue : c'est pour eux un vecteur de confiance.

CONTACTS

Benoît DANTON : 06 73 48 80 40 - bdanton@fbf.fr

Jenny SENSAU: 06 31 06 60 39 - jsensiau@fbf.fr

FBFservicepresse@fbf.fr

[@FBFFrance](#)