

Etude FBF-IFOP 2023 « Les Français, leur banque, leurs attentes » La banque acteur de confiance

La Fédération bancaire française (FBF) et l'institut français d'opinion publique (IFOP) dévoilent les résultats de leur 5^{ème} étude « Les Français, leur banque, leurs attentes ». Menée auprès de plus de 4 000 Français^[1] celle-ci dresse notamment le portrait du client bancaire Français, montre ses principales attentes vis-à-vis de la banque, l'utilisation qu'il en fait et dévoile sa vision du secteur.

1. Le portrait du client bancaire français

64% des Français possèdent un compte dans une seule banque, et ont, pour 48%, un ou plusieurs crédits. Ils se rendent en agence au moins une fois par trimestre pour 36% d'entre eux, contre 41% en 2020. **La banque est, pour 83% d'entre eux, un modèle à la fois physique et digital** ; les modes de contacts sont multiples : email pour 40% ; site internet de la banque pour 35%, téléphone 25% ou agence 24%.

2. Les attentes des Français

80% des Français préfèrent une banque qui laisse la possibilité de recourir à des services à la fois sur Internet ou en agence, en fonction des besoins. La sécurité (des comptes et des données) arrive en tête des attentes citées spontanément par 40% des personnes interrogées. Vient ensuite la disponibilité pour 32 % d'entre elles, une banque devant être joignable au téléphone, en agence ou par tchat.

En matière d'épargne, les Français attendent avant tout d'un produit qu'il soit peu risqué pour 51% d'entre eux, 19% qu'il contribue au développement des territoires et à la création d'emplois, 16% qu'il contribue au financement de la transition écologique. Enfin pour 14%, qu'il puisse être plus risqué pour un rendement éventuellement plus important.

3. Les pratiques des clients

94% des Français consultent le site internet ou utilisent l'application de leur banque, principalement pour suivre l'évolution des comptes, contrôler le budget / les dépenses, gérer les transactions. Ils sont aujourd'hui **79% à avoir téléchargé au moins une application bancaire**, soit **une augmentation de 24 points depuis 2018**.

Les usages de l'application et du site Internet sont globalement similaires, avec en premier lieu la gestion des comptes : suivi de l'évolution des comptes (57% via l'application et 52% via le site), contrôle du budget et des dépenses (48% et 46%).

4. La perception des changements

Plus de 8 Français sur 10 reconnaissent le caractère innovant des banques et estiment que cela va dans le bon sens. Le paiement sans contact avec la carte bancaire est ainsi une pratique largement connue des Français (93%), en laquelle ils ont confiance (76%). D'autres possibilités récentes sont aussi amplement connues telles que le paiement sans contact via smartphone (91%), le paiement à distance via smartphone (86%), l'authentification par empreinte digitale pour accéder aux services en ligne (77%). Il reste sur un certain nombre de ces innovations un travail de pédagogie à faire du côté des banques pour renforcer la confiance dans ces outils.

5. La banque relationnelle reconnue comme un soutien fort par les Français

^[1] Etude FBF -IFOP menée entre le 17 et le 27 novembre 2023 auprès d'un échantillon de 4 008 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Lorsqu'ils sont interrogés sur l'image qu'ils ont de la banque, les Français soulignent le lien étroit entre proximité et satisfaction : **90% d'entre eux ont une bonne image de leur agence, 89% une bonne image de leur banque, et 88% de leur conseiller. La participation des banques à la vie quotidienne et locale est d'ailleurs reconnue et considérée comme centrale, puisque pour 88% des répondants** – une part stable par rapport à l'an dernier – les banques font partie du quotidien des Français. Pour 84%, elles sont même incontournables de celui-ci. L'étude montre que les banques françaises sont largement considérées comme des acteurs indispensables au développement des territoires et essentiels à la vie locale.

6. La banque, un secteur stratégique pour la France

L'image de l'industrie bancaire française se renforce. Ainsi **82% des Français considèrent que les banques financent les entreprises françaises, 77% qu'elles sont un atout pour l'économie du pays, 76% qu'elles sont performantes.** Ils sont d'ailleurs **83% à déclarer que le secteur bancaire est stratégique**, le plaçant en troisième position derrière l'alimentation et l'énergie.