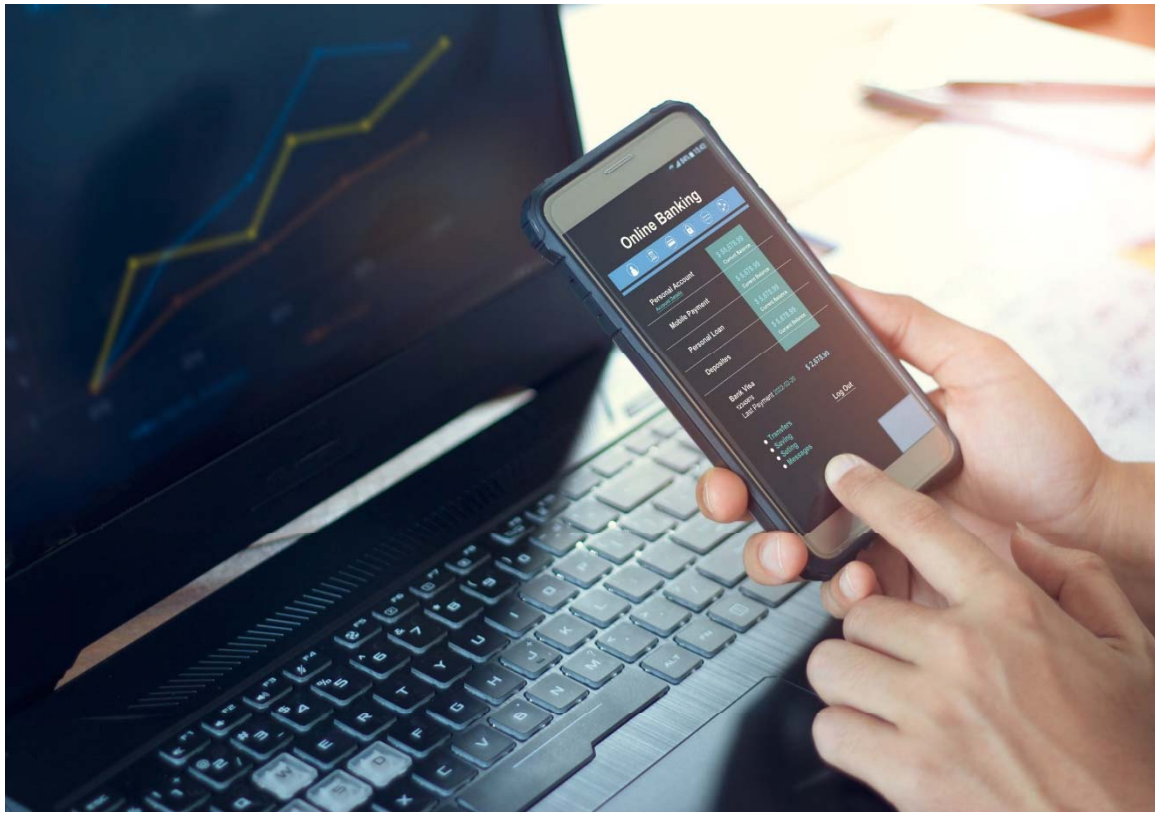
Les Français, eur banque, leurs attentes

(Etude n°2)



ifop

FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

02 FEVRIER 202

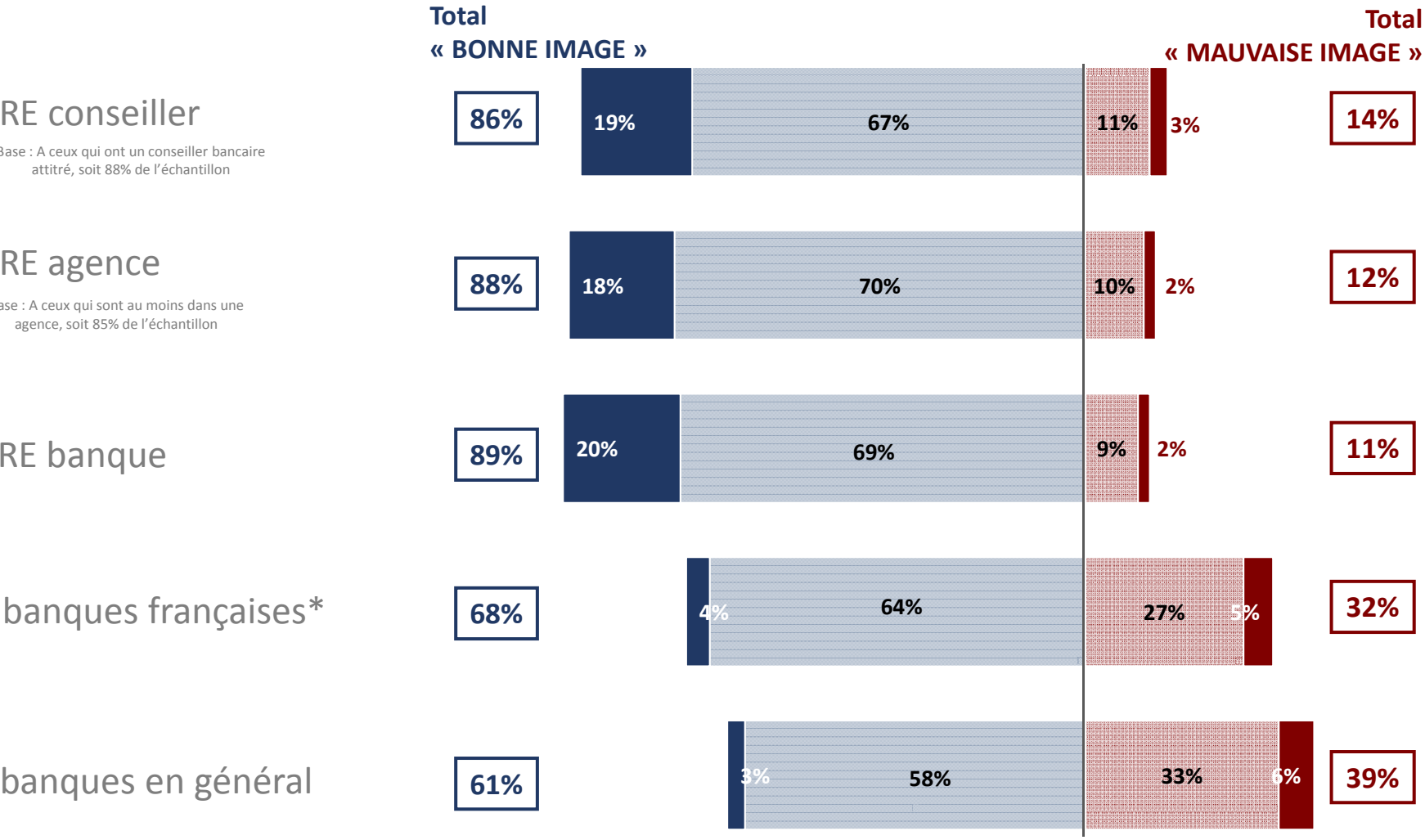
Les résultats de l'enquête

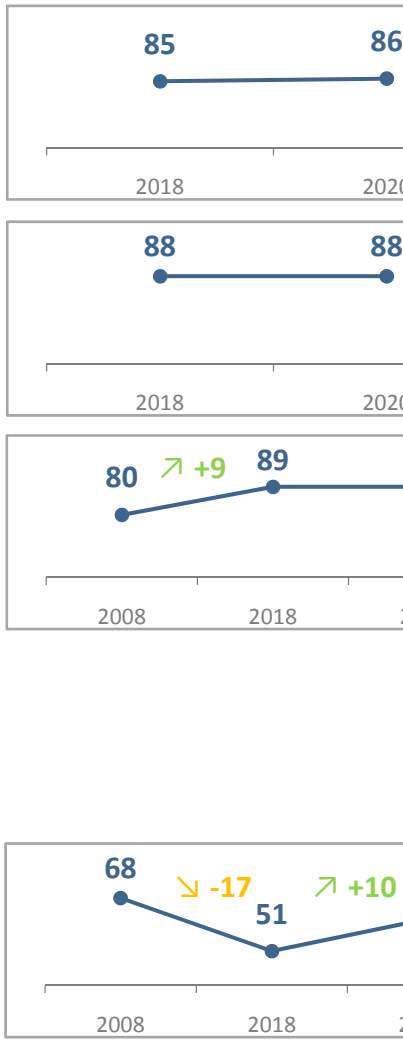
FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

A ▶ *Le jugement à l'égard des banques*

Français témoignent d'une excellente image à l'égard de leur conseiller, de leur agence caire et de leur banque (plus de 85%) et de toutes les banques françaises (près de 70%

on : Diriez-vous que vous avez une très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise, très mauvaise image de … ?





ÉDÉRATION
ANCAIRE
RANÇAISE

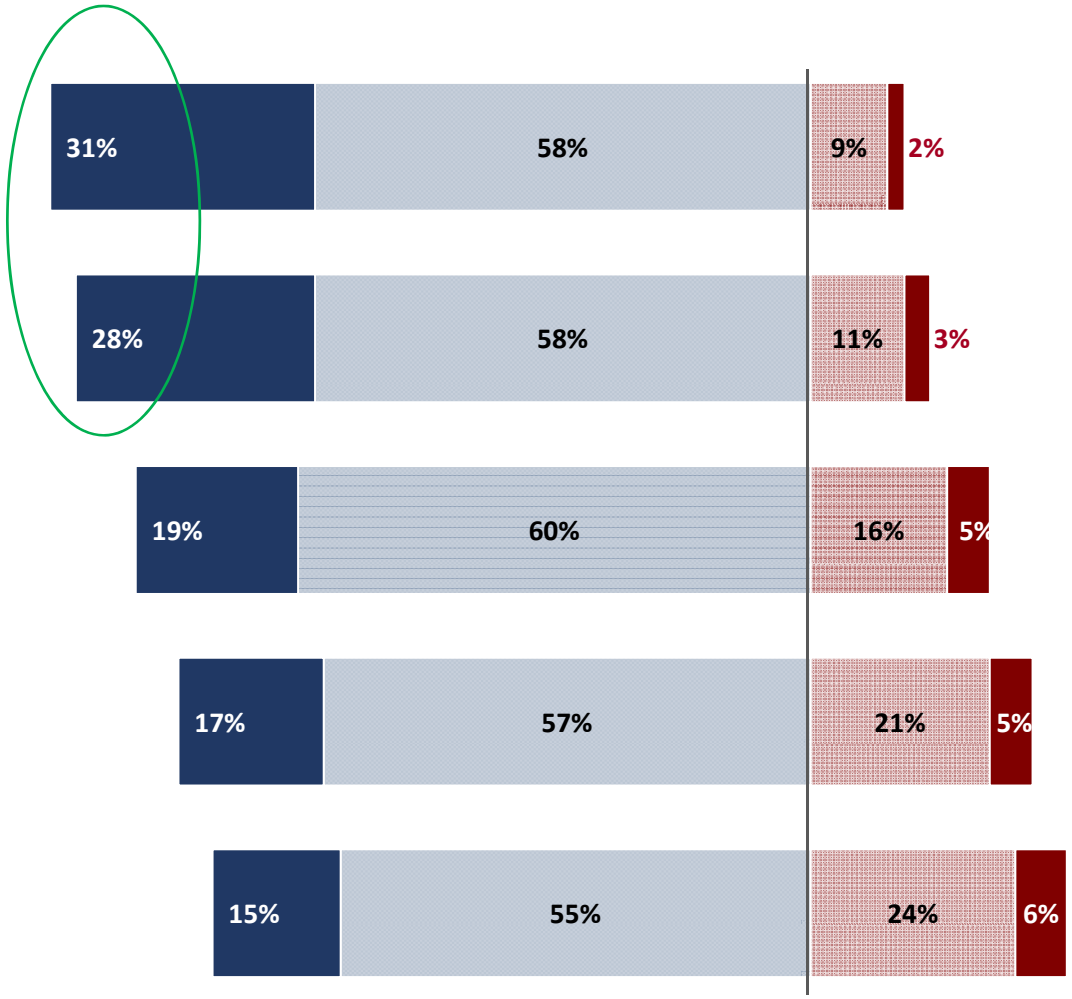
*Nouvel item

TRES bonne image | PLUTÔT bonne image | PLUTÔT mauvaise image | TRES mauvaise image

me en 2018, les Français s'accordent autour du rôle des banques comme acteurs de l quotidienne et locale.

on : 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 ?
nques aujourd'hui en France…

	Rappel Novembre 2018		Total « BIEN »
Font partie du **QUOTIDIEN** des Français	90%		89%
Sont incontournables dans votre **QUOTIDIEN**	85%		86%
Sont indispensables au **développement** des **territoires**	77%		79%
Sont des acteurs essentiels de la vie locale	71%		74%
ipent au **dynamisme de l'économie** française	62%	↗ +8	70%



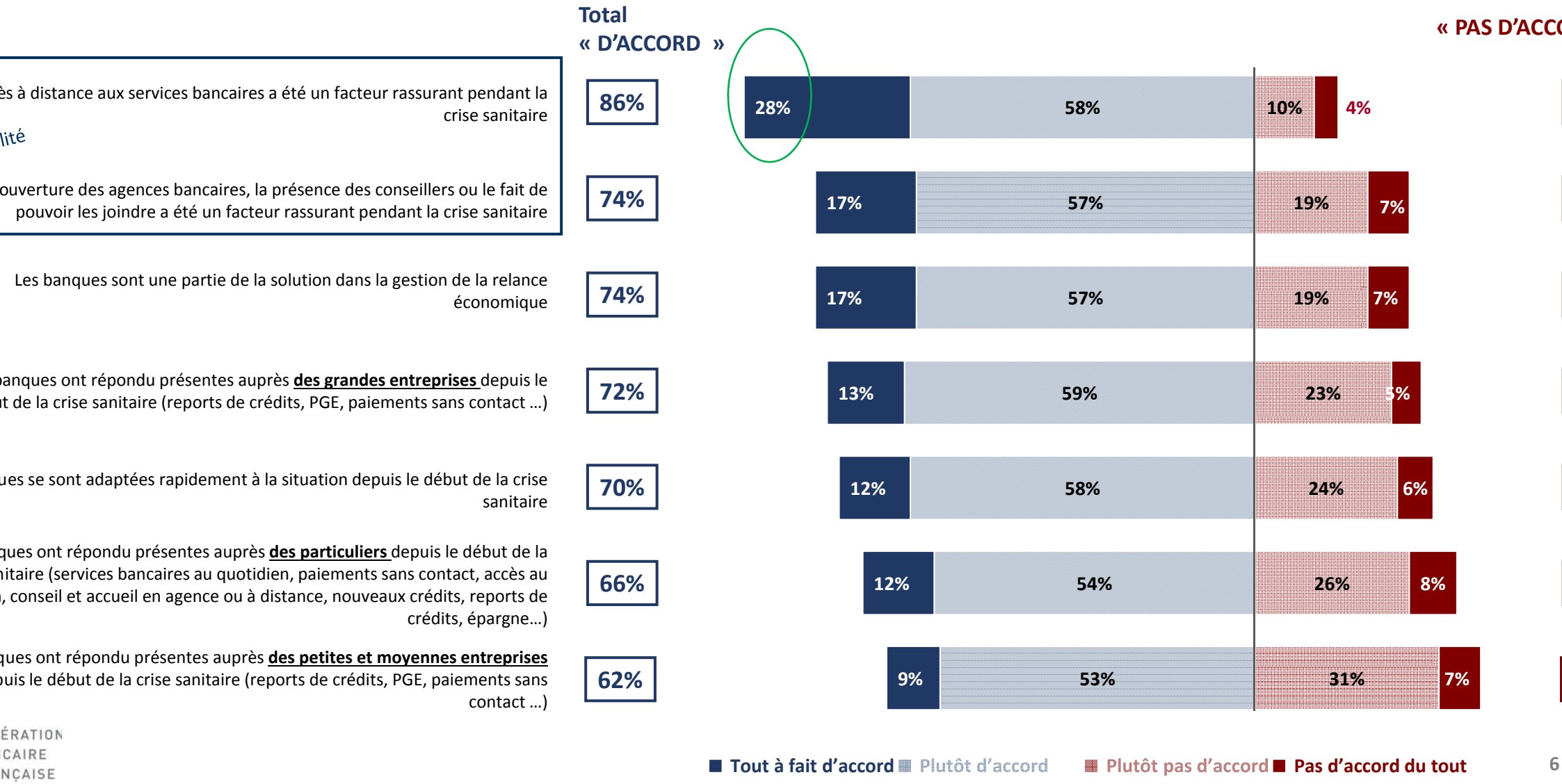
du
ien

ur
al

ÉRATION
CAIRE
NÇAISE

rançais se montrent satisfaits de l'action des banques pendant la crise sanitaire, salua disponibilité et leur attribuant un rôle à jouer dans la relance de l'économie.

on : Pour chacune des phrases suivantes, vous allez dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord, pas du tout d'accord?

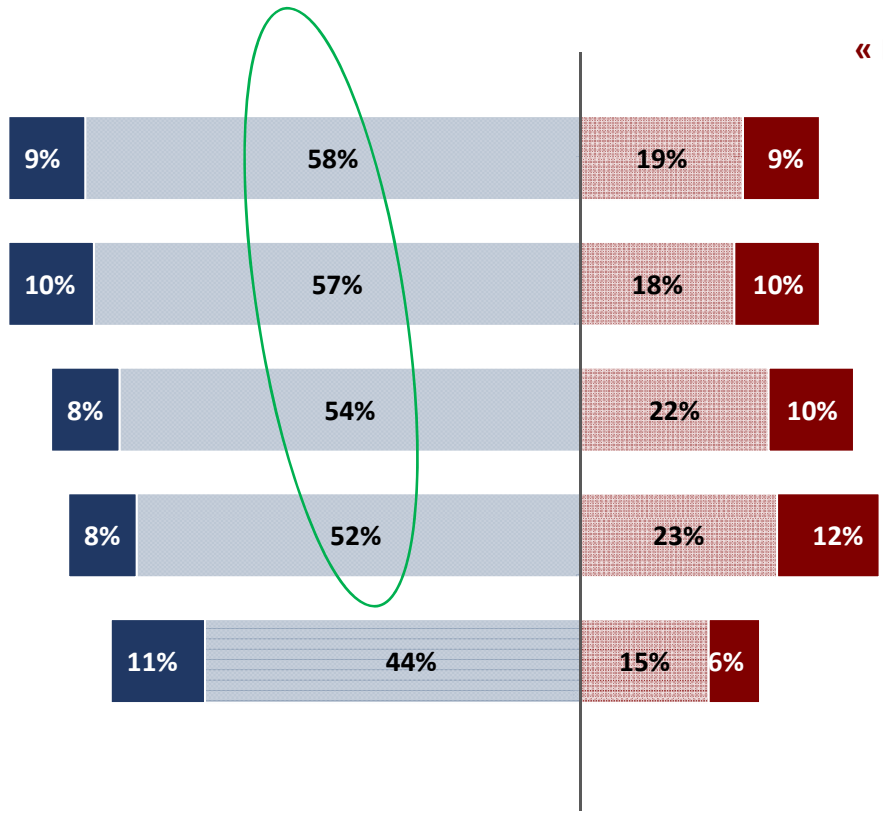


ÉRATION
CAIRE
NÇAISE

entés par la bonne gestion perçue de la crise, les indicateurs de confiance progressen ificativement.

on : Et diriez-vous des banques françaises d'aujourd'hui qu'elles ... ?

	Rappel Novembre 2018		Total « OUI »	Total « NON »
Sont des établissements dans lesquels vous avez **CONFIANCE** pour la sécurité de votre épargne	61%	↗ +6	67%	28%
Sont des établissements dans lesquels vous avez **CONFIANCE** pour la gestion au quotidien de votre argent	60%	↗ +7	67%	28%
Sont attachées à la notion de **QUALITÉ DE SERVICES**	55%	↗ +7	62%	32%
Vous inspirent **CONFIANCE** de manière **GÉNÉRALE**	53%	↗ +7	60%	35%
Sont plus sécurisées que dans d'autres pays du monde	54%		55%	21%

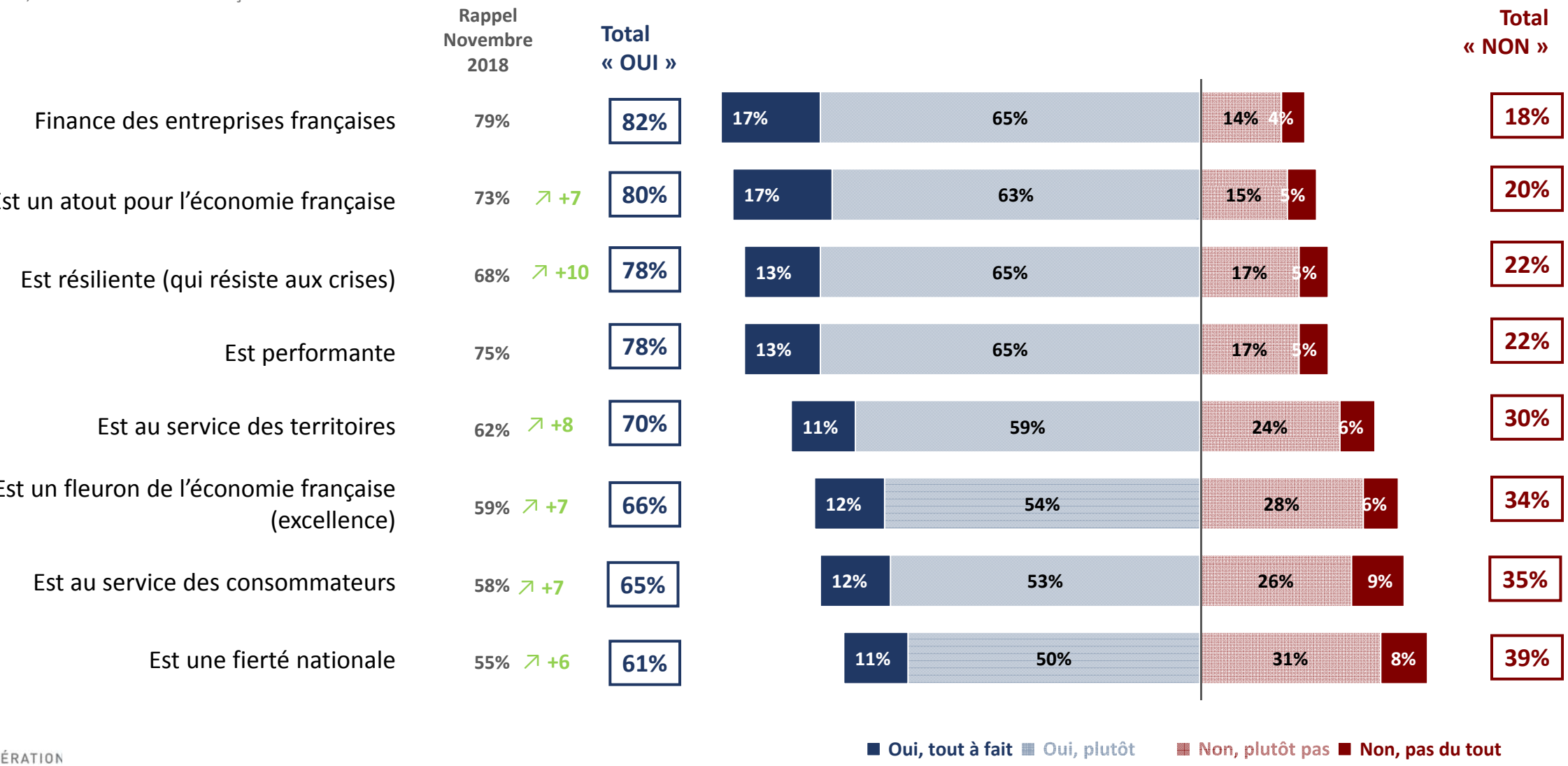


■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout

ÉRATION
ICAIRE
NÇAISE

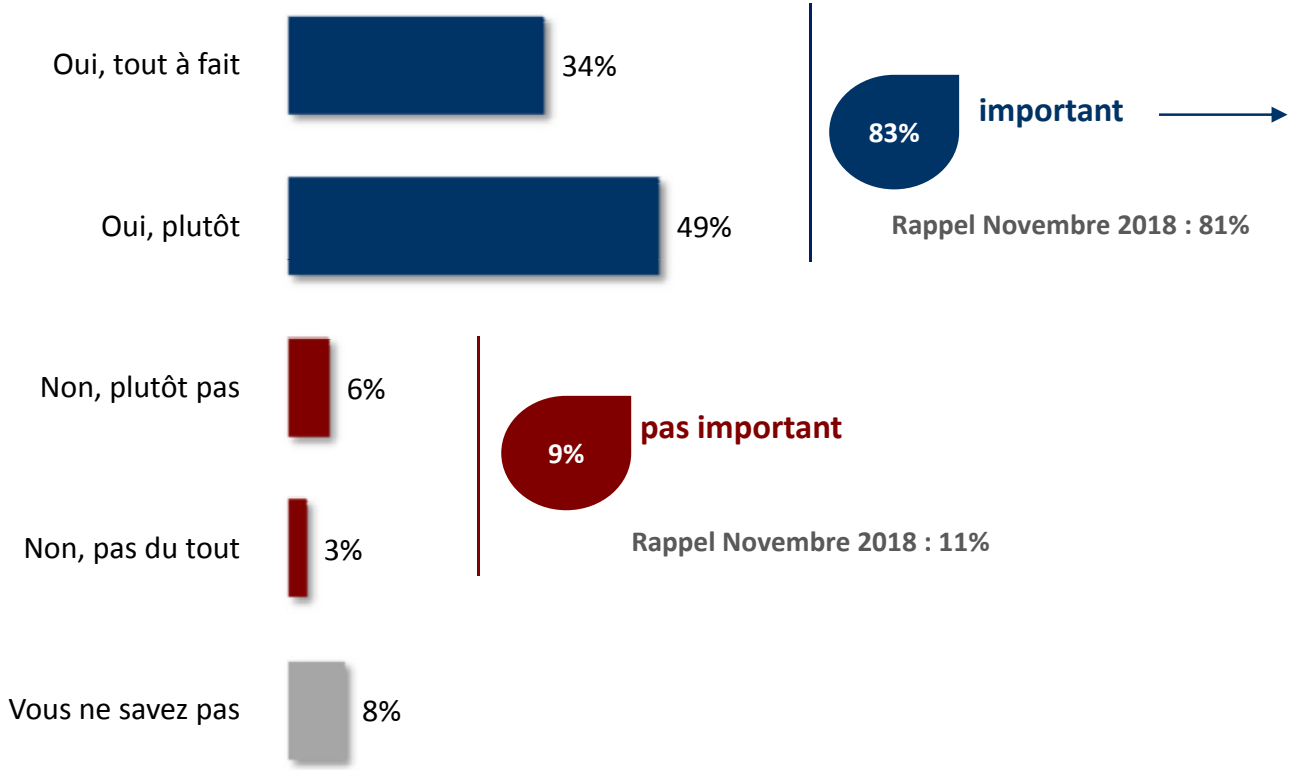
es actions (financement, soutien, service) et sa résilience, l'image de l'industrie banca aise sort renforcée de la crise actuelle.

on : 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 ?
ous, l'industrie bancaire française…

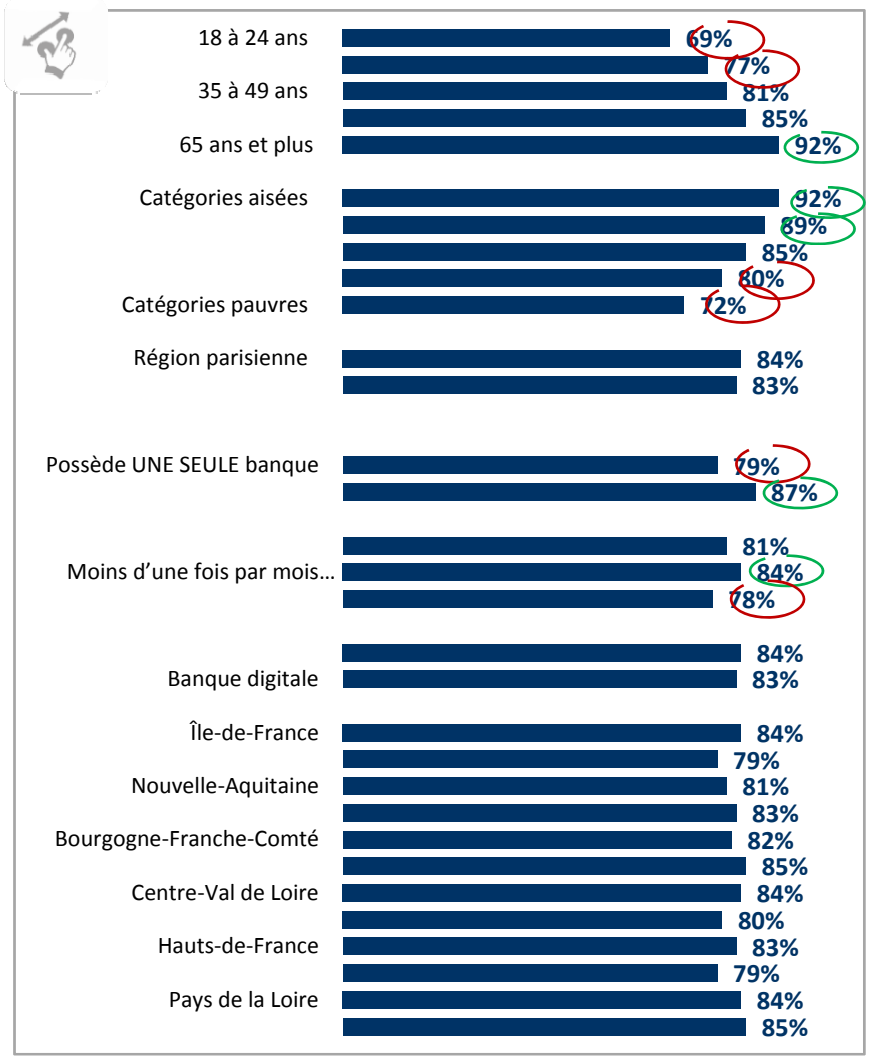


r une industrie bancaire nationale puissante est jugé important par les Français.

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



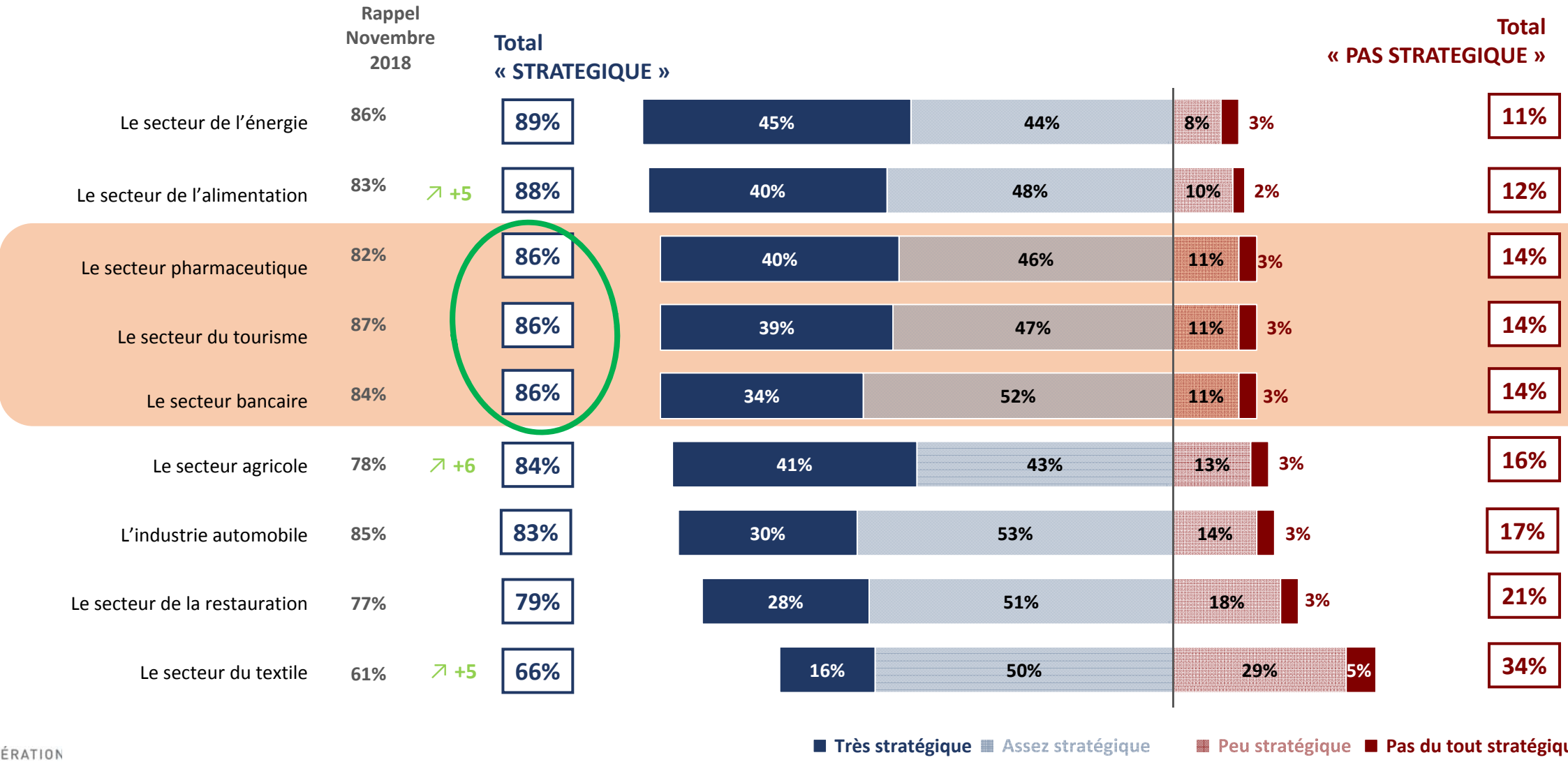
Qui sont ces Français qui jugent important le fait d'avoir une industrie bancaire nationale puissante ?



ÉRATION
ICAIRE
NÇAISE

banques intègrent le TOP3 des secteurs jugés les plus stratégiques par les Français.

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



ÉRATION
ICAIRE
NÇAISE

B

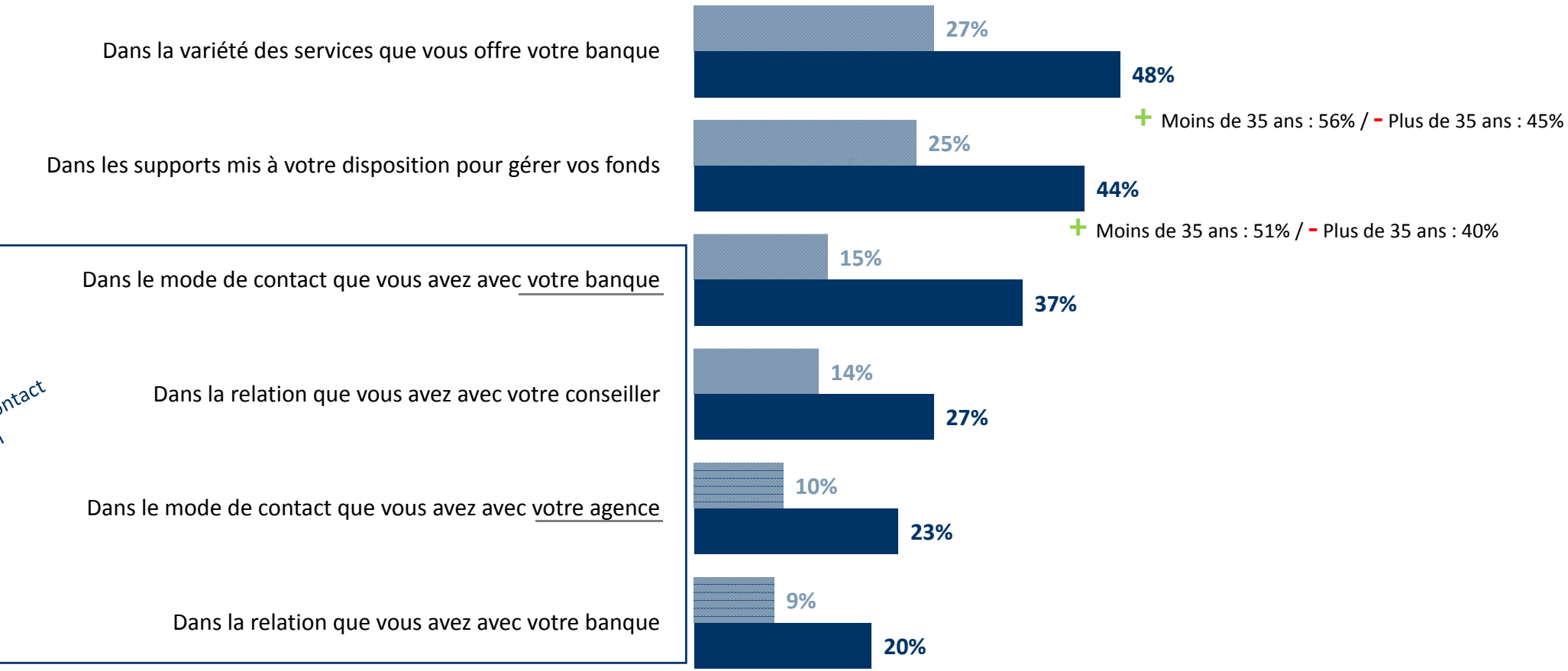
La perception des changements et des innovations

me en 2018, les changements observés au sein de la banque sont variés et concernent en premier lieu e de services

on : De quelle nature sont ces changements que vous avez observés ?

Base : A ceux qui ont perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 76% de l'échantillon

Rapp
Novembr
« Total des c



49
41
38
28
23
21
12

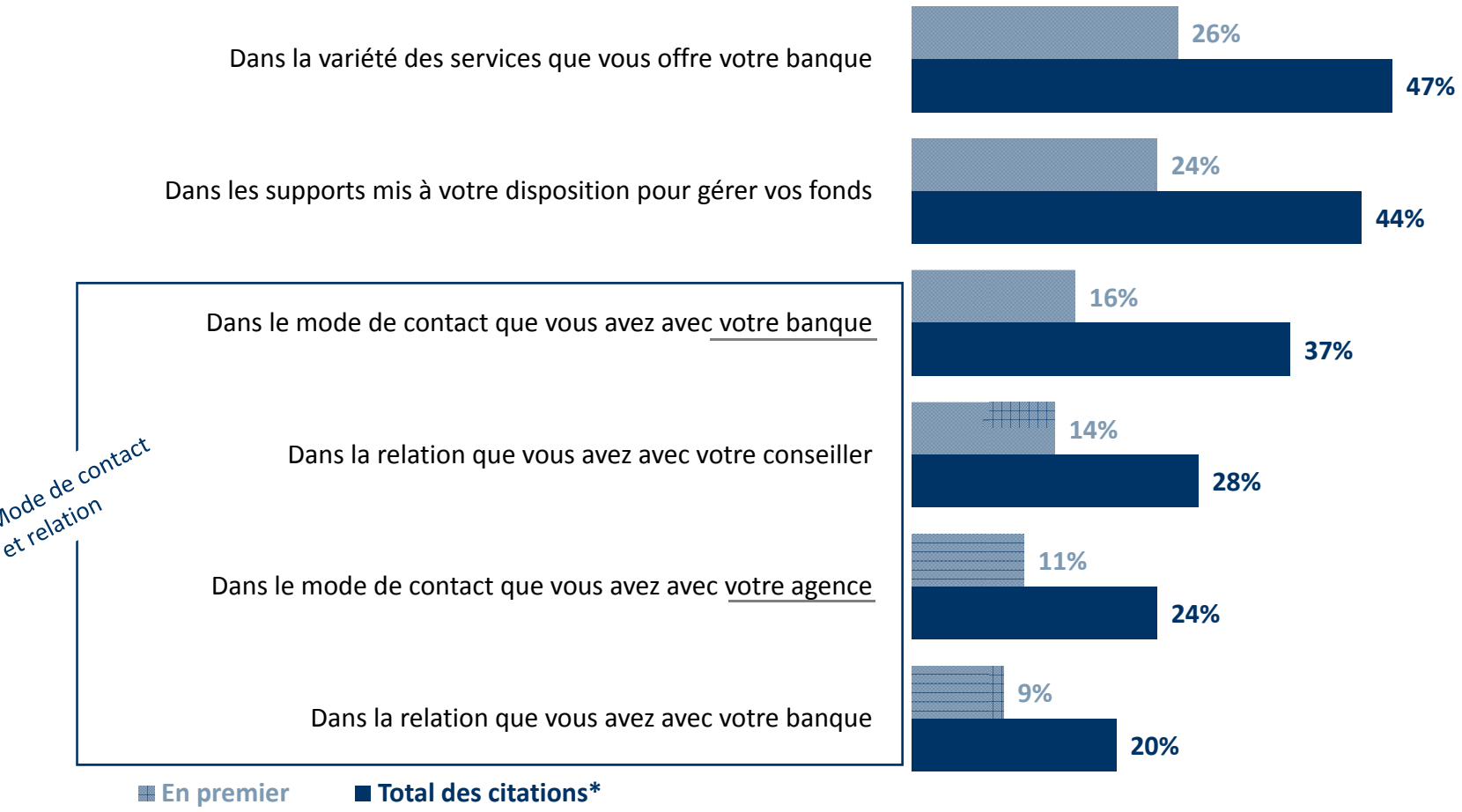
ieur à 100%, les interviewés ayant pu donner deux réponses

FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

nature des changements perçus

on : De quelle nature sont ces changements que vous avez observés ?

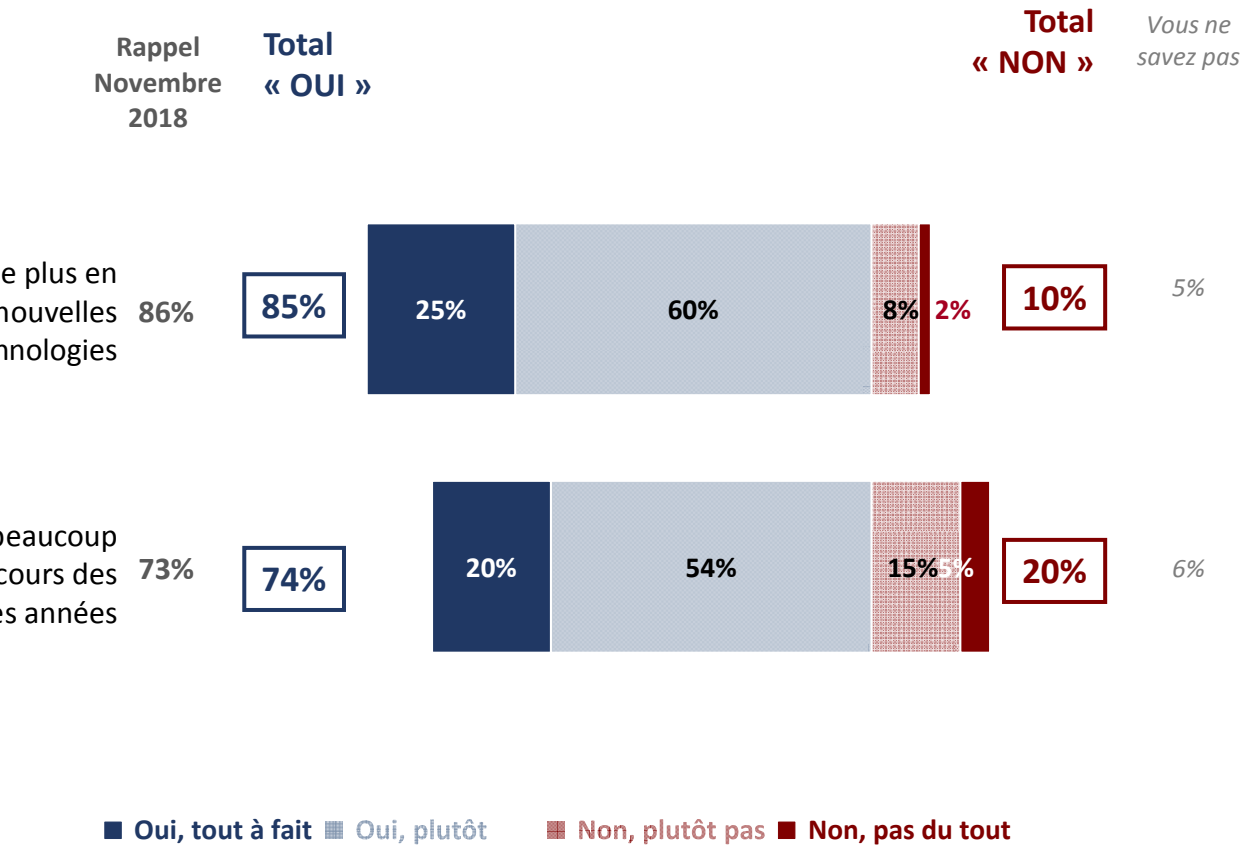
Base : Aux plus de 25 ans qui ont perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 69% de l'échantillon



ieur à 100%, les interviewés ayant pu donner deux réponses

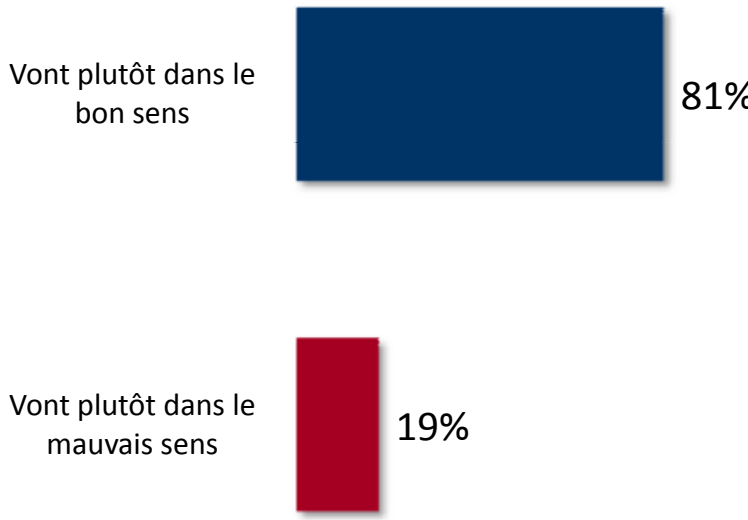
le 4 Français sur 5 reconnaissant le caractère innovant des banques, et pour l'immense majorité, cela v le bon sens.

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



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

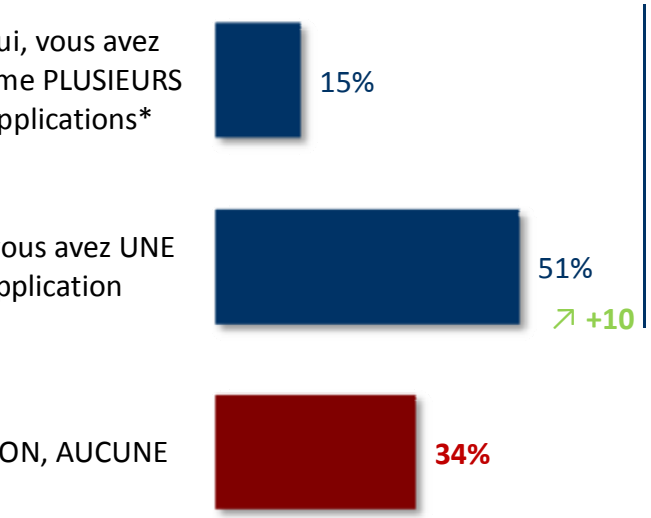
Base : Aux plus de 25 ans qui ont perçu des changements depuis 10 ans dar leur banque, soit 69% de l'échantillon



ÉRATION
ICAIRE
NÇAISE

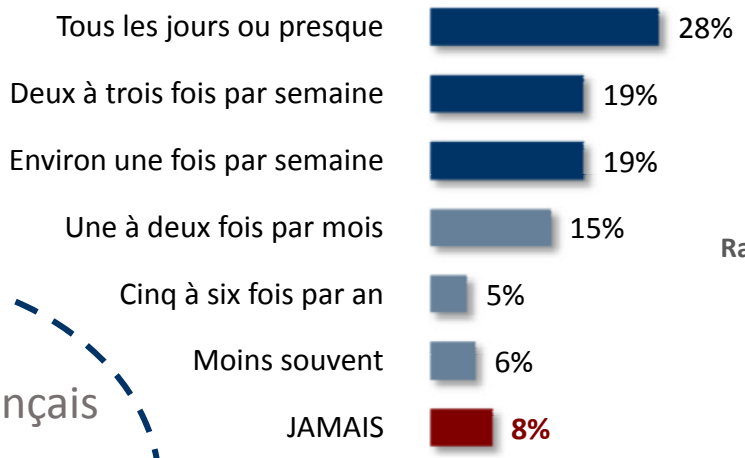
un contexte où 96% des Français sont désormais digitalisés, la consultation du site internet de la banque semble a es usages et le recours aux applications bancaires gagne du terrain (en particulier chez les jeunes).

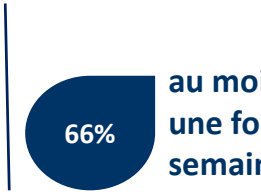
Question : Avez-vous téléchargé l'application smartphone de votre (ou vos) banque(s), vous permettant de gérer à distance vos comptes ?



Rappel Novembre 2018 : 55%

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

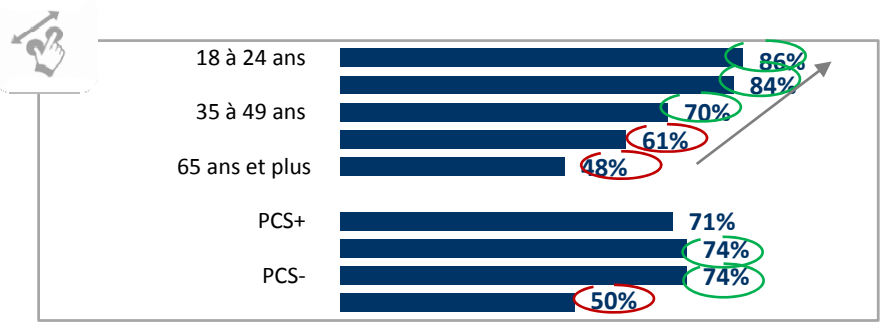




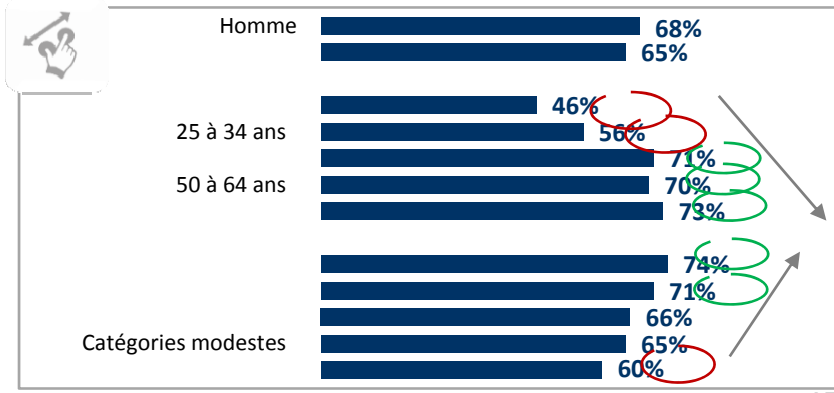
Rappel Novembre 2018

96% des Français consultent le site internet ou utilisent l'application de sa banque

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



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



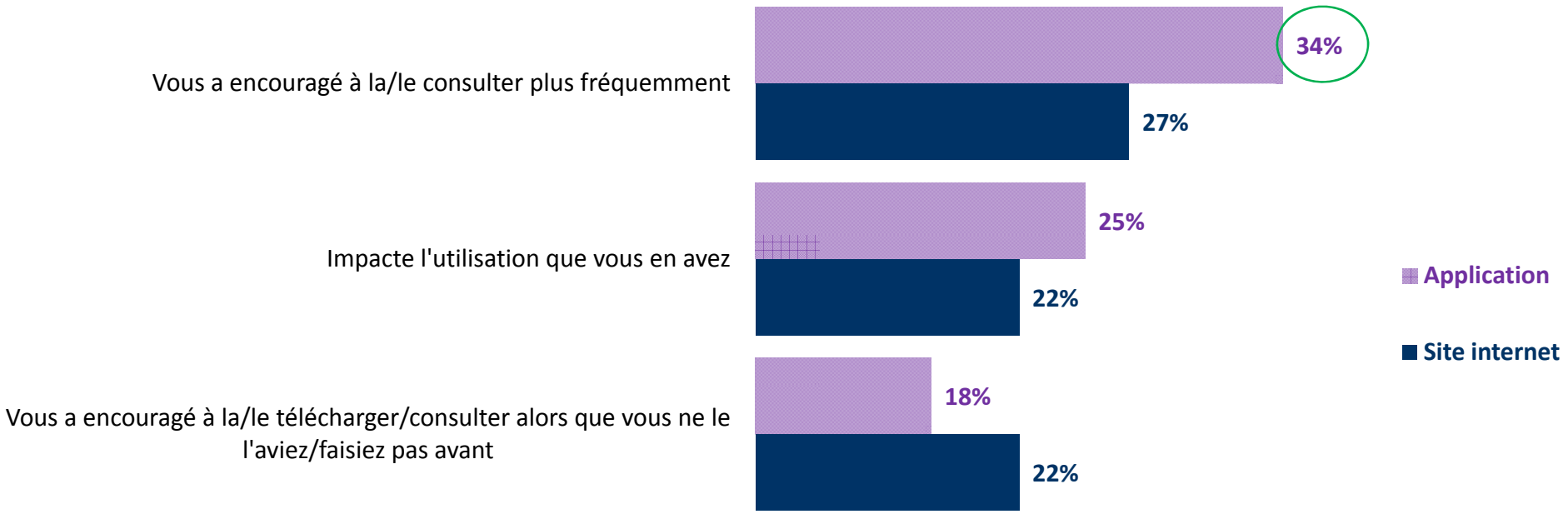
ÉRATION
ICAIRE
NÇAISE

*En novembre 2018, l'intitulé de l'item était : « Vous avez même PLUSIEURS applications (car vous avez plusieurs banques) »

rise de la Covid-19, assez logiquement, a renforcé le recours aux outils digitaux, en iculier la consultation de l'application.

Question : Diriez-vous que la crise de la COVID 19… ?

Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 66% de l'échantillon
Base : A ceux qui fréquentent le site internet de leur banque, soit 92% de l'échantillon



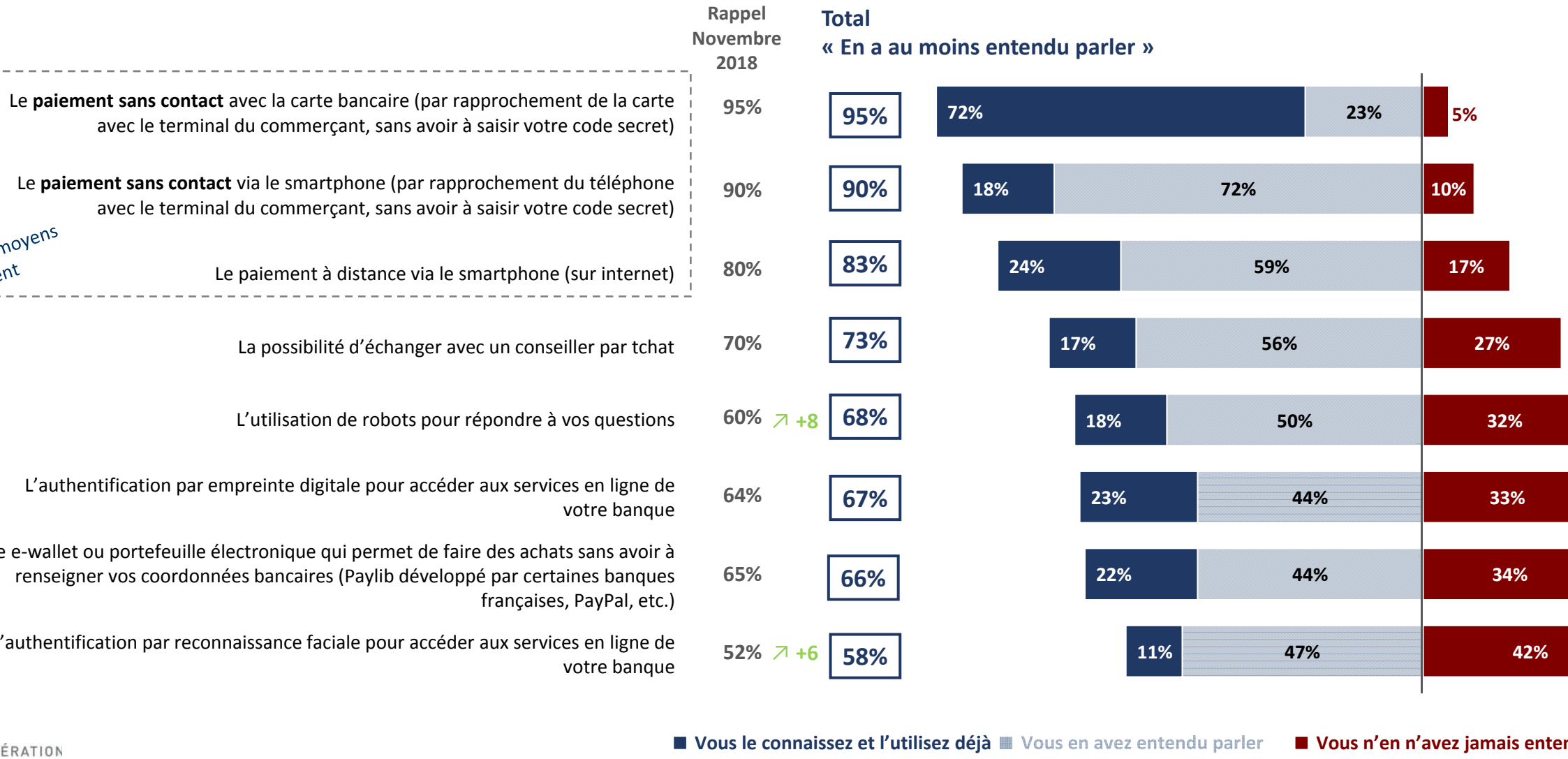
Au total, 39% des personnes ayant téléchargé une application affirment que leur usage des applications bancaires a évolué suite à la crise de la Covid-19.

Au total, 32% des Français qui consultent le site internet affirment que leur usage du site Internet de leur banque a évolué suite à la crise de la Covid-19.

me en 2018, les nouveaux moyens de paiement sont les services développés par les ues les plus connus des Français.

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

moyens
ent



ÉRATION
CAIRE
NÇAISE

Français ont de plus en plus confiance dans les nouveaux services proposés par les ques, et les trouvent fortement innovants.

on : Pour chacun de ces nouveaux services, diriez-vous que c'est un service, une technologie dans lequel vous avez ... ?

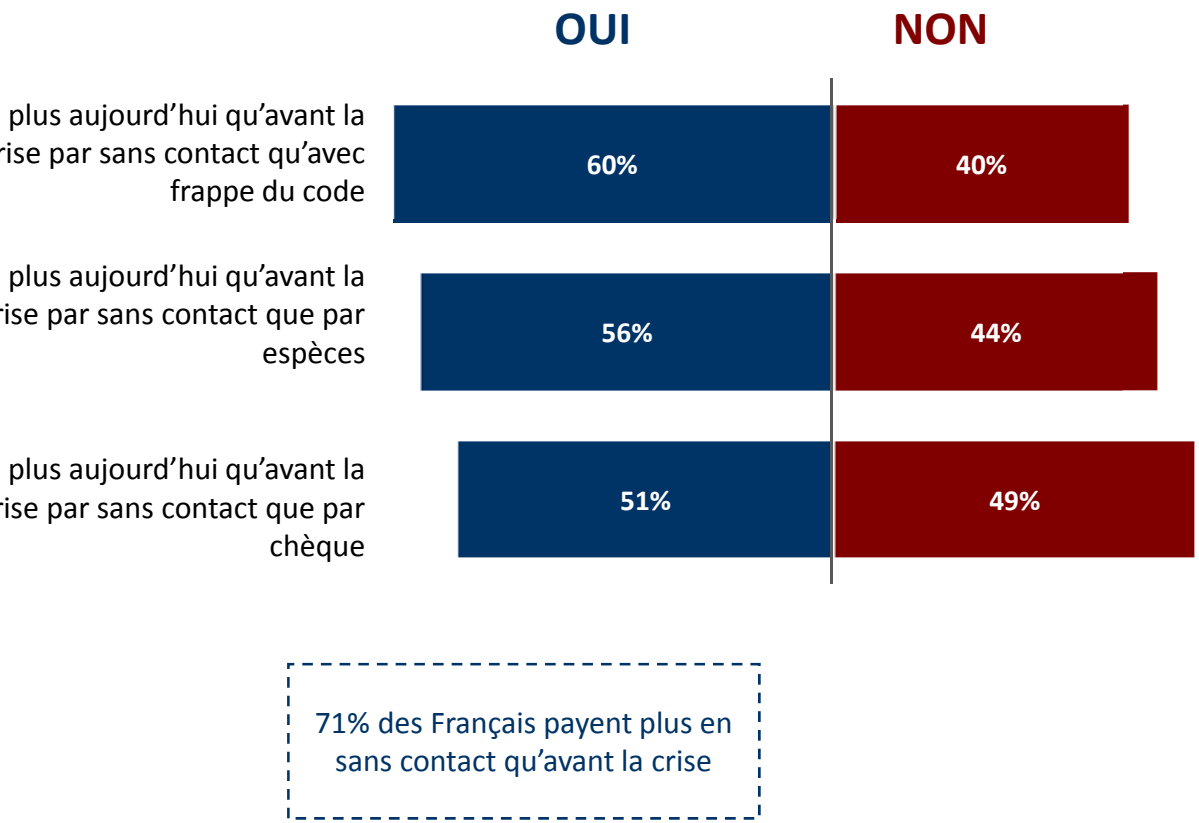
	Rappel Novembre 2018	Total « CONFIANCE »	Total « PAS CONFIANCE »	Rappel Novembre 2018	Total « INNOVANTE »	To « PAS INN
ment sans contact avec la carte bancaire (par rapprochement de la carte avec le terminal du commerçant, sans avoir à saisir votre code secret)	61% ↗ +13	74%	26%	80%	81%	1
ment sans contact via le smartphone (par rapprochement du téléphone avec le terminal du commerçant, sans avoir à saisir votre code secret)	38% ↗ +8	46%	54%	80%	80%	2
Le paiement à distance via le smartphone (sur internet)	42% ↗ +6	48%	52%	77%	77%	2
La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat	65% ↗ +5	70%	30%	59%	60%	4
L'utilisation de robots pour répondre à vos questions	29% ↗ +6	35%	65%	62%	60%	4
entification par empreinte digitale pour accéder aux services en ligne de votre banque	62%	65%	35%	83%	81%	1
ou portefeuille électronique qui permet de faire des achats sans avoir à ner vos coordonnées bancaires (Paylib développé par certaines banques françaises, PayPal, etc.)	50%	50%	50%	75%	74%	2
fication par reconnaissance faciale pour accéder aux services en ligne de votre banque	62%	65%	35%	83%	81%	1

noyens
nt

■ Tout à fait confiance ■ Plutôt confiance ■ Plutôt pas confiance ■ Pas du tout confi

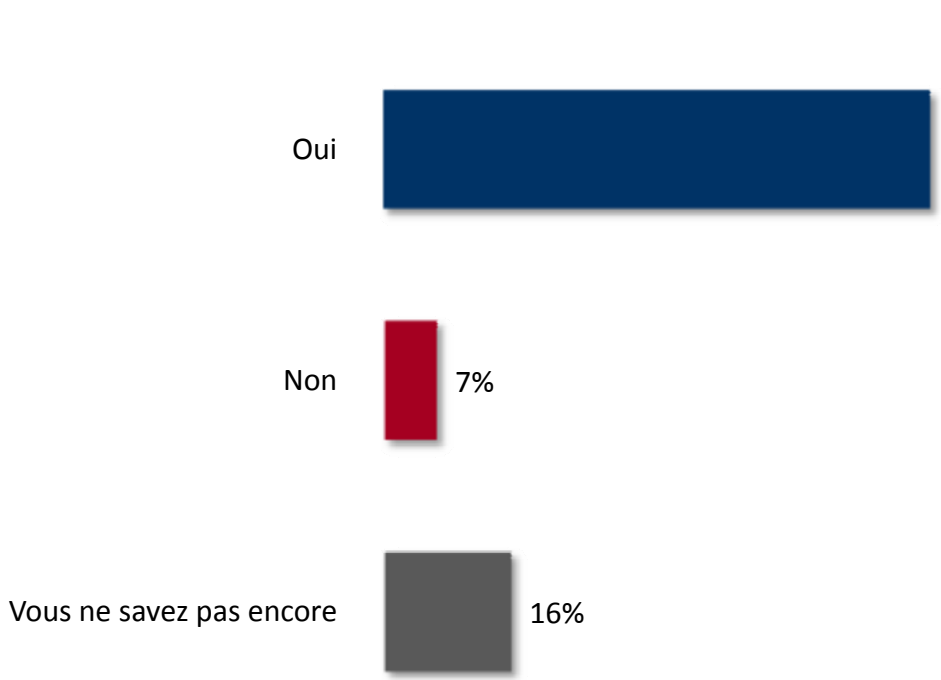
rise de la Covid-19 a accéléré l'utilisation du paiement sans contact, souvent de façon ble

on : L'augmentation du plafond du sans-contact à 50 euros a-t-elle changé vos habitudes de ents ?



Question : Pensez-vous que votre recours plus fréquent au paiement sans contact es

Base : A ceux qui qui payent davantage en sans contact, soit 71% de l'échantillon



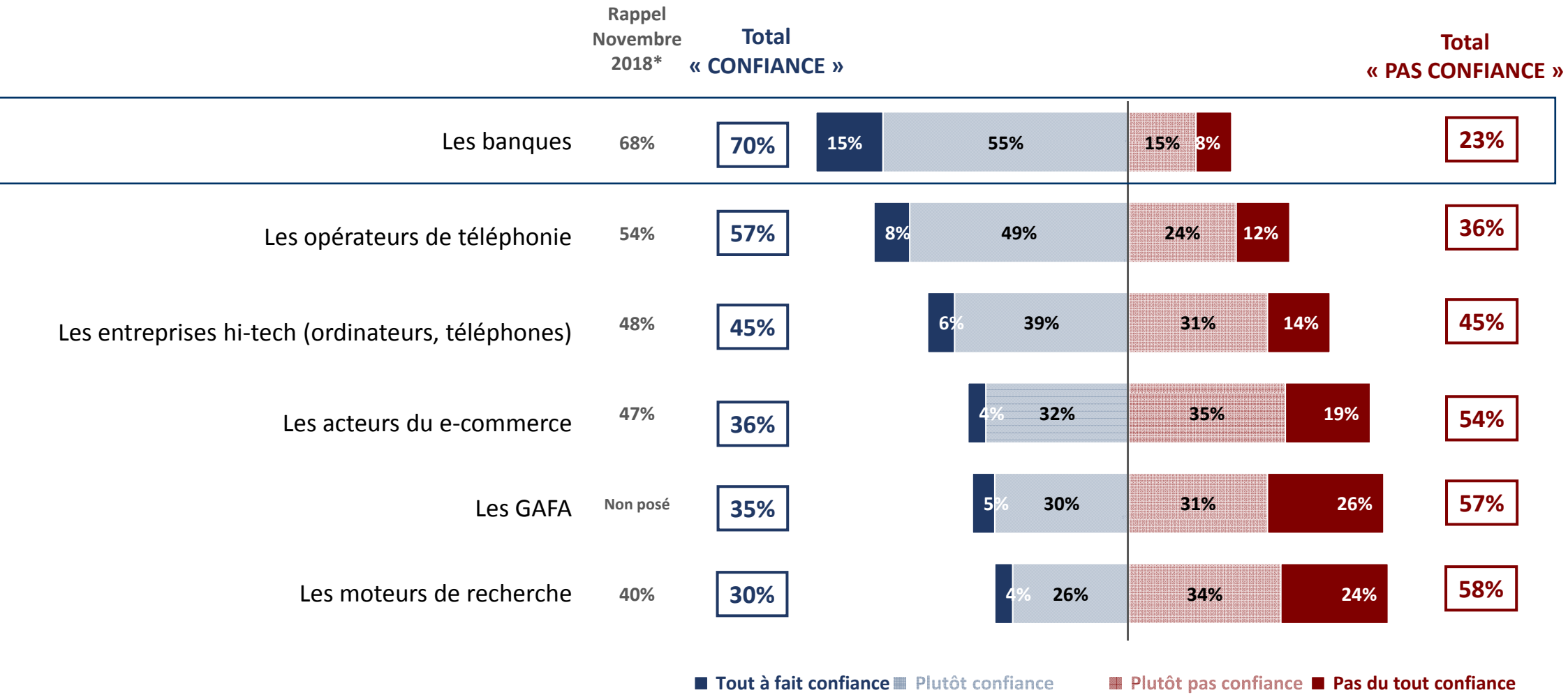
ÉRATION
ICAIRE
NÇAISE

C

Focus sur la sécurisation / protecti
des données, des pratiques à risqu

t aux banques, de loin, que les Français accordent le plus de confiance en matière de risation de données personnelles.

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



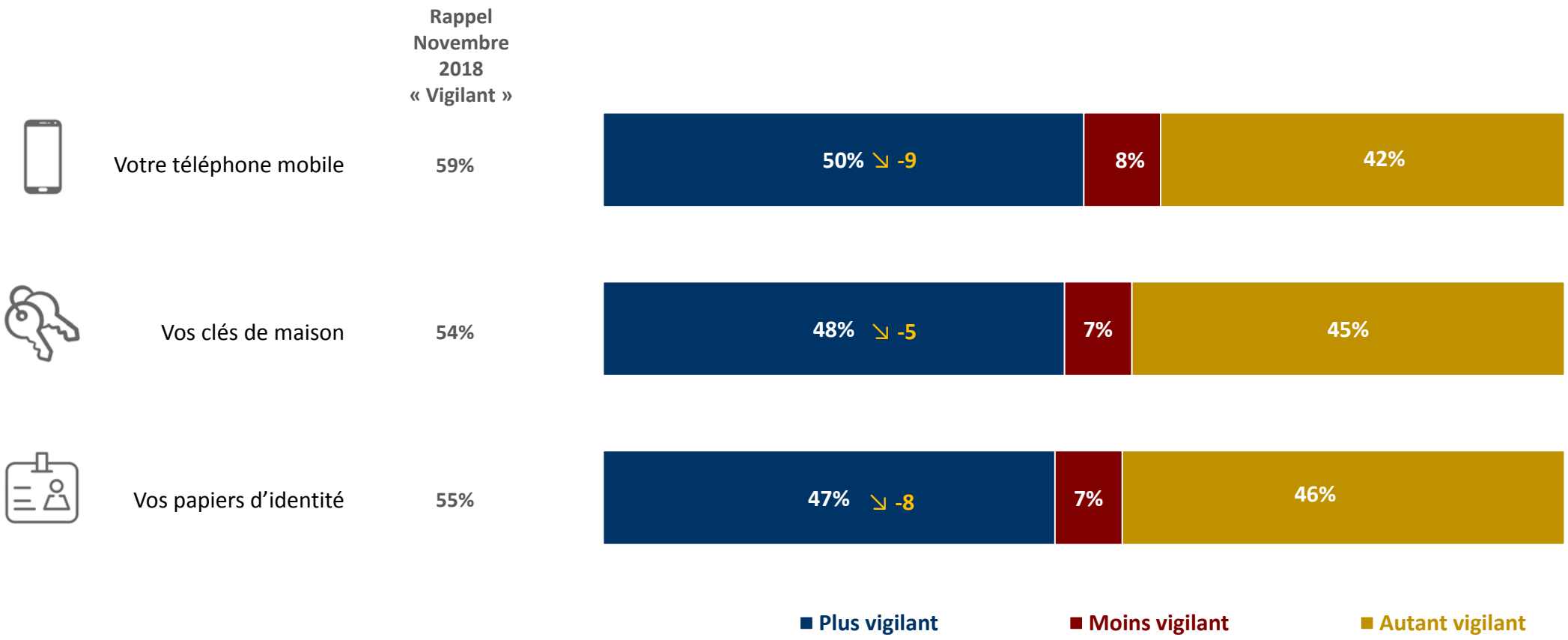
ÉRATION
ICAIRE
NÇAISE

* Les rappels sont à interpréter avec prudence en raison d'une légère reformulation des items suite à l'ajout des GAFA : en 2018 « Les entreprises hi-tech (ordinateurs, téléphones) (Apple, Samsung, Huawei, Lenovo, etc. »), « Les acteurs du e-commerce (Amazon, Alibaba) », « Les moteurs de recherche (Google, Bing, Yahoo) ».

gilance à l'égard des coordonnées bancaires se rapproche de celle accordée à des éléments incontourna otre quotidien : le téléphone portable, les clés ou les papiers d'identité

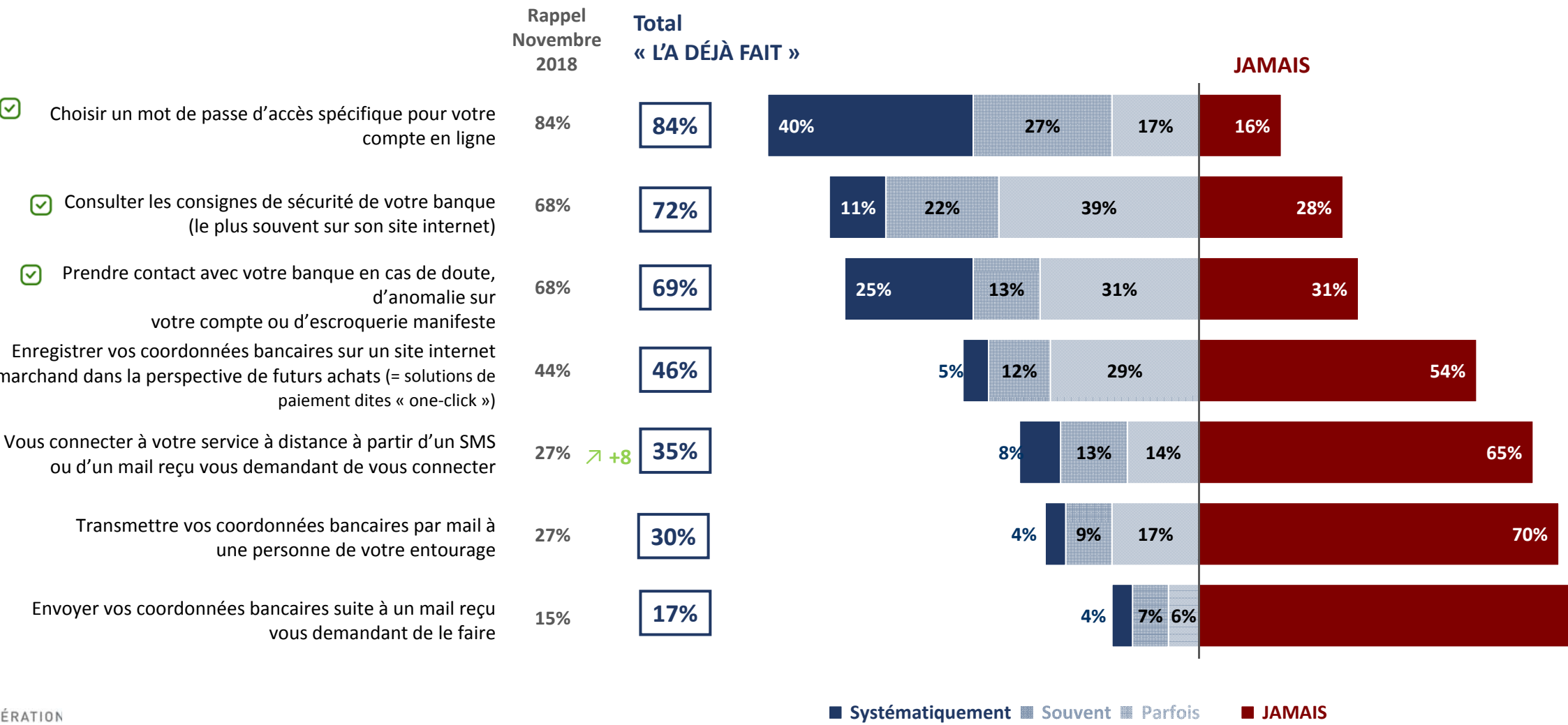
niveau *: lorsque l'on parle de données bancaires personnelles, il s'agit du n° de compte, des indications présentes sur votre carte bancaire, du code secret associé à votre carte*

on : 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 ... ?



une majorité de Français les bonnes pratiques en matière de diffusion de ses donnée onnelles semblent plutôt acquises, mais l'effort est à approfondir.

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



ÉRATION
ICAIRE
NÇAISE

= bonne pratique

= mauvaise pratique

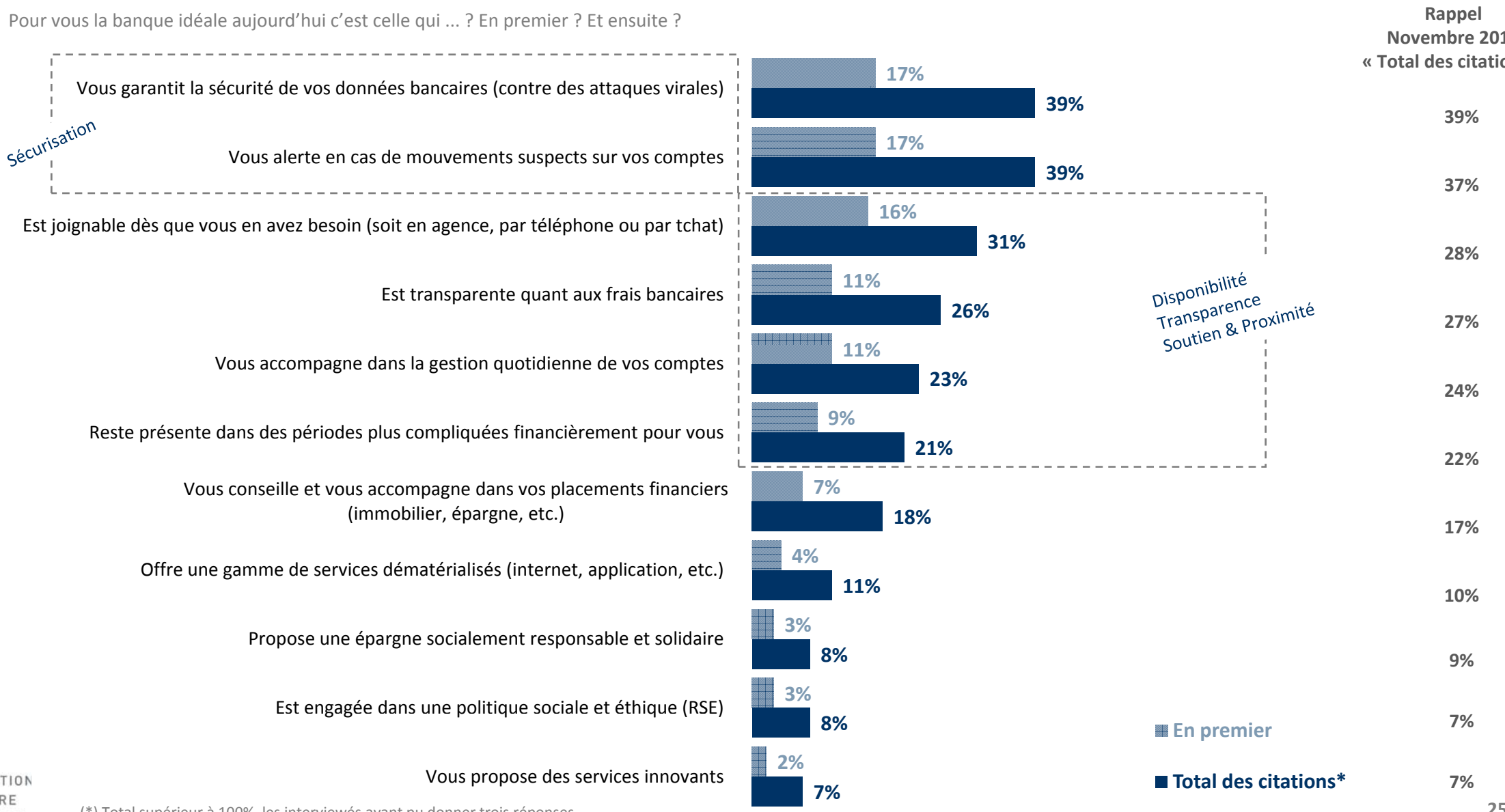
D

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

FÉDÉRATION
BANCAIRE
FRANÇAISE

ttentes en matière de banque idéale se maintiennent et notamment dans leur divers

on : 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

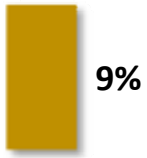
ÉRATION
ICAIRE
NÇAISE

s de huit Français sur dix estiment que la banque idéale doit permettre à chacun de oisir entre services digitaux et agences en fonction de ses besoins.

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

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

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

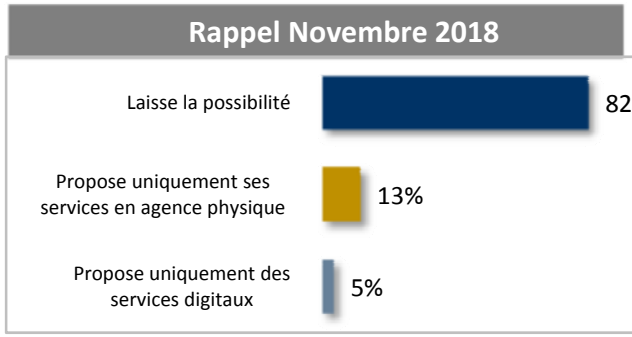


ne banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

+ Homme : 11% / - Femme : 5%

+ Moins de 35 ans : 15% / - 35 ans et plus : 6%

+ A eu des problèmes avec sa banque : 15%

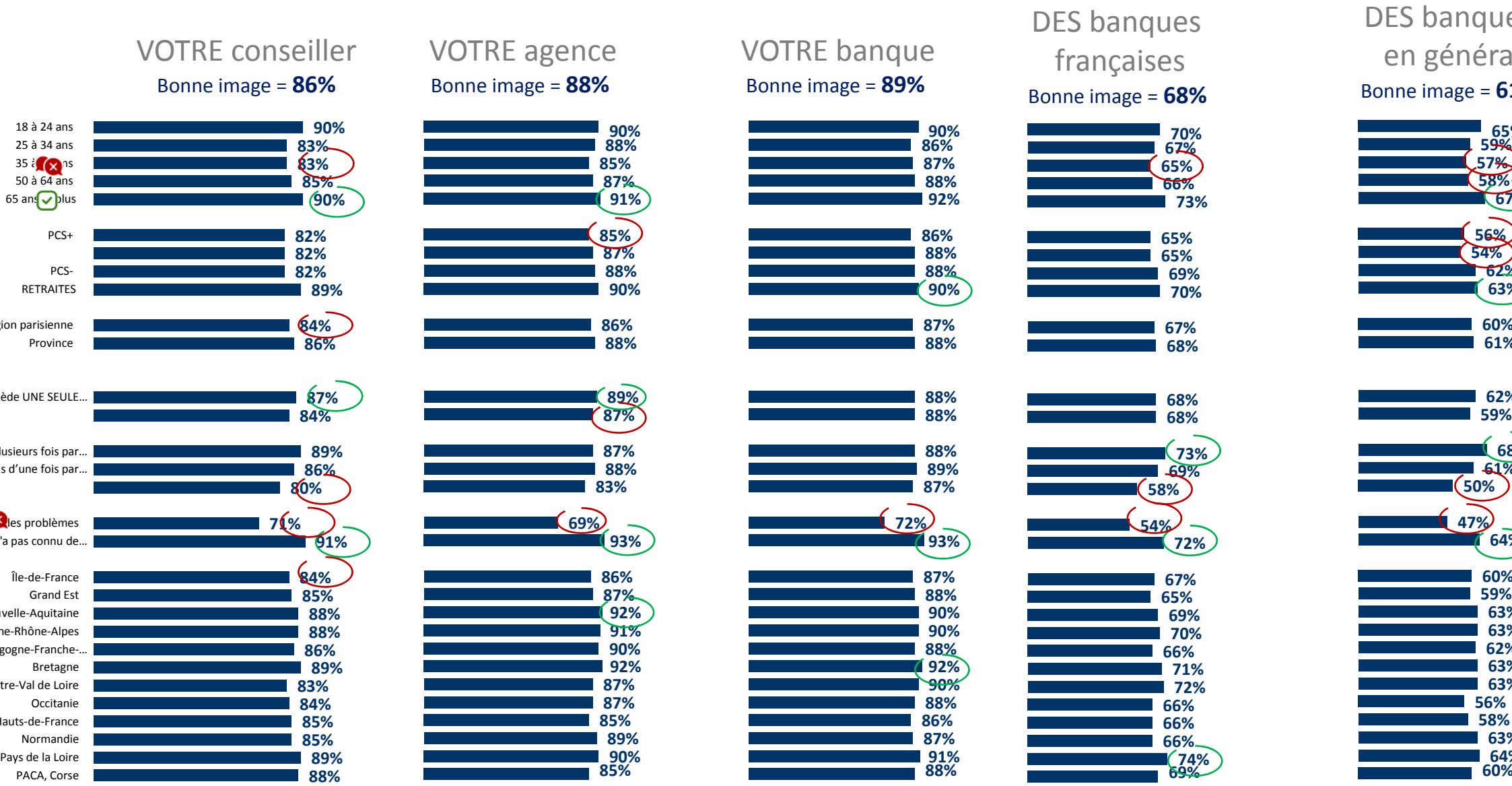


ÉRATION
ICAIRE
NÇAISE

E ▶ *Annexes*

FÉDÉRATION
BANCAIRE
FRANÇAISE

Le détail des perceptions :
Des perceptions qui s'avèrent plutôt homogènes.

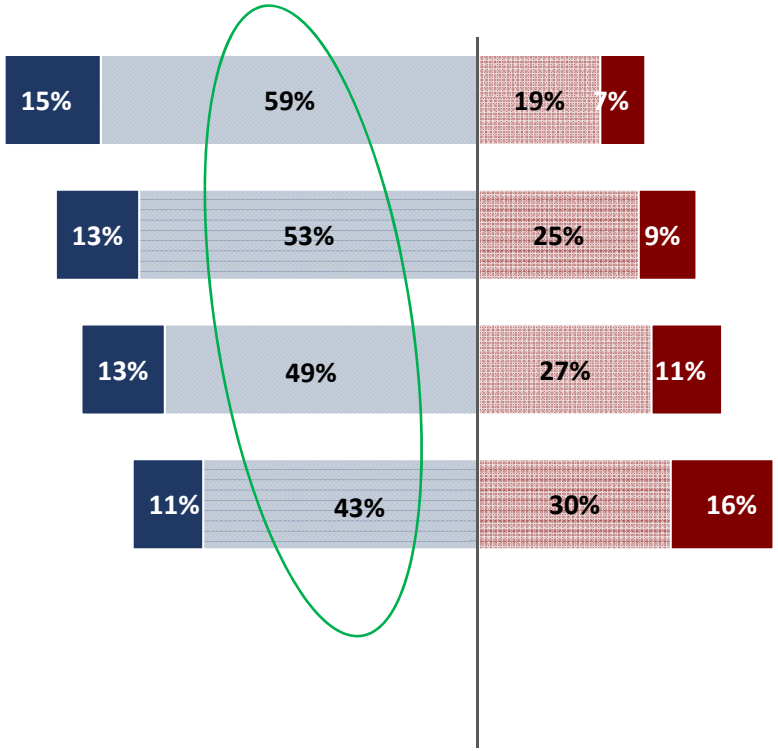


s en soutien = publics critiques

rançais semblent un peu plus favorables au développement de services et produits du type assurance d
eux ans.

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

	Rappel Novembre 2018	Total « OUI »
met aux banques de répondre aux différents **besoins de ses clients**	71%	74%
casion pour les banques de se différencier les unes des autres	64%	66%
Est une bonne chose	57% ↗ +5	62%
Répond à **vos besoins**	50%	54%

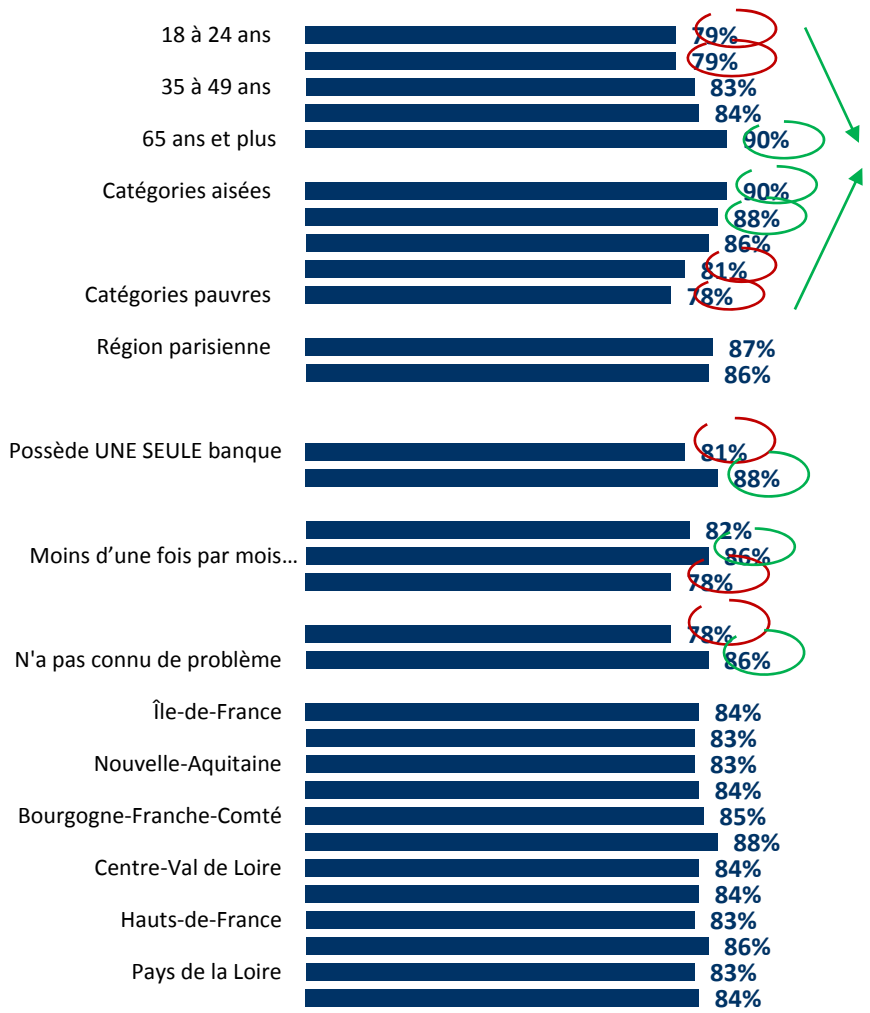


« N

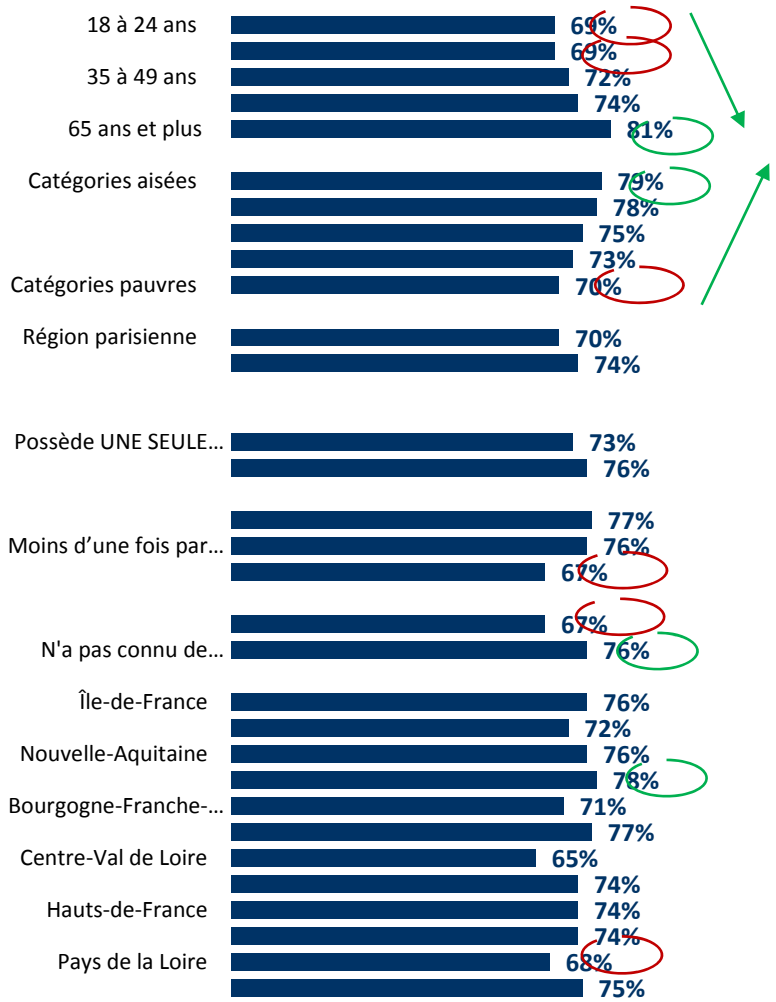
■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout

Le détail des perceptions :
Des innovations et des changements perçus par l'ensemble des Français, plus particulièrement les plus de 65 ans et +

Intègrent de plus en plus de nouvelles technologies : **85%**

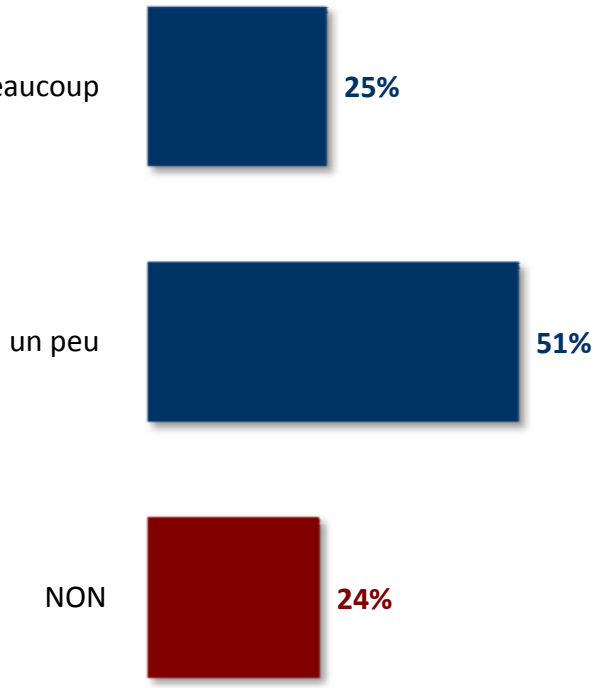


Ont beaucoup évolué au cours des dix dernières années : **74%**

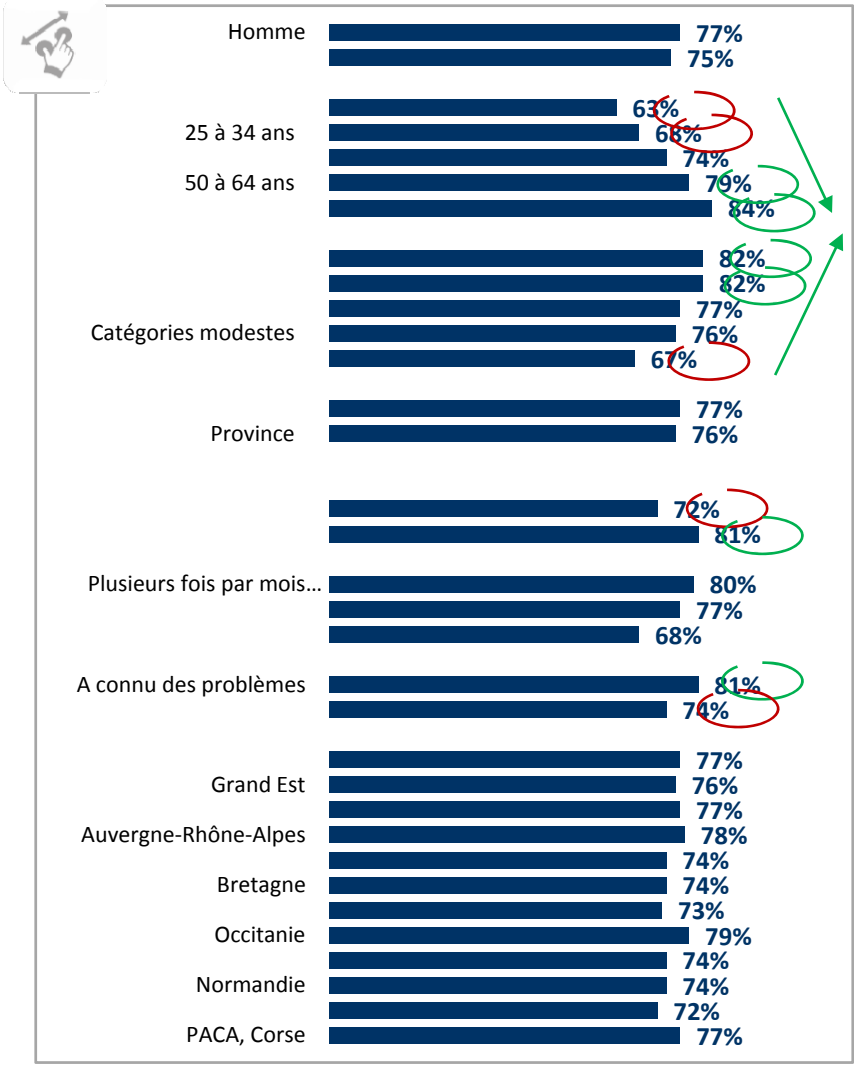


même proportion de Français constate des changements dans les services proposées par leur banque is 10 ans, et en particulier les personnes plus âgées et les catégories aisées.

on : 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 ?

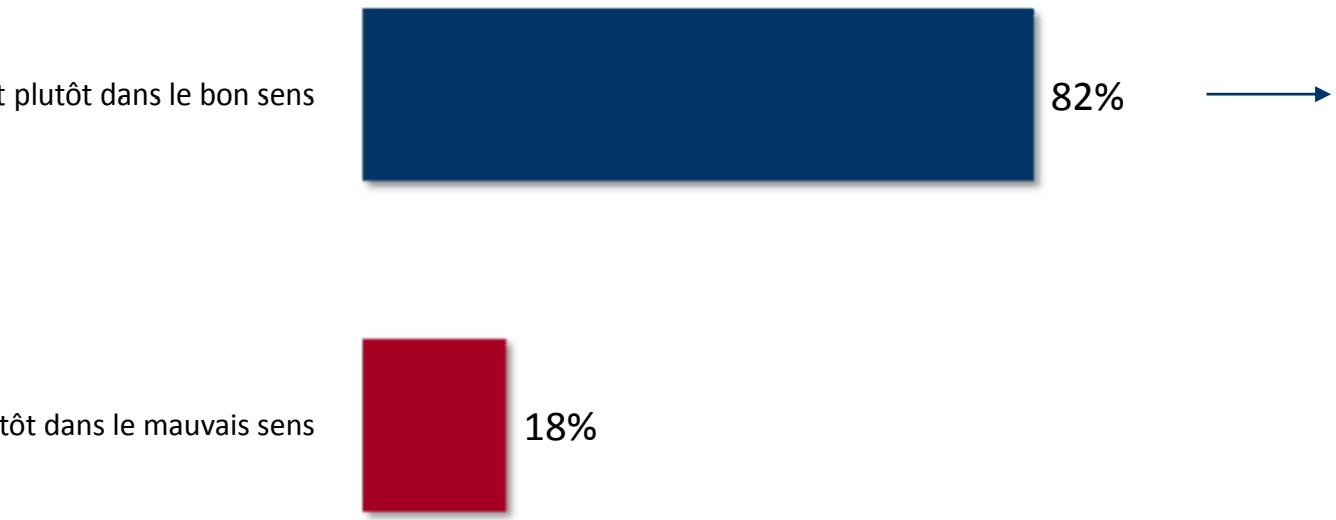


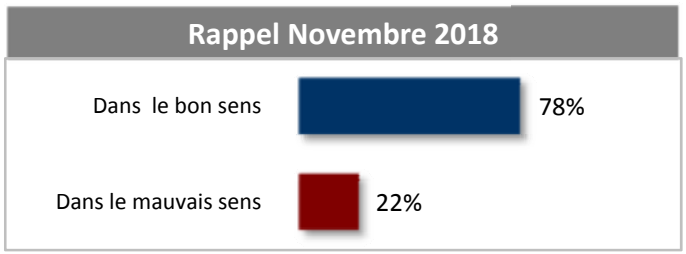
ÉRATION
ICAIRE
NÇAISE

plus de huit Français sur dix, et plus encore chez les plus jeunes, l'évolution des services proposés par ues est plutôt positive.

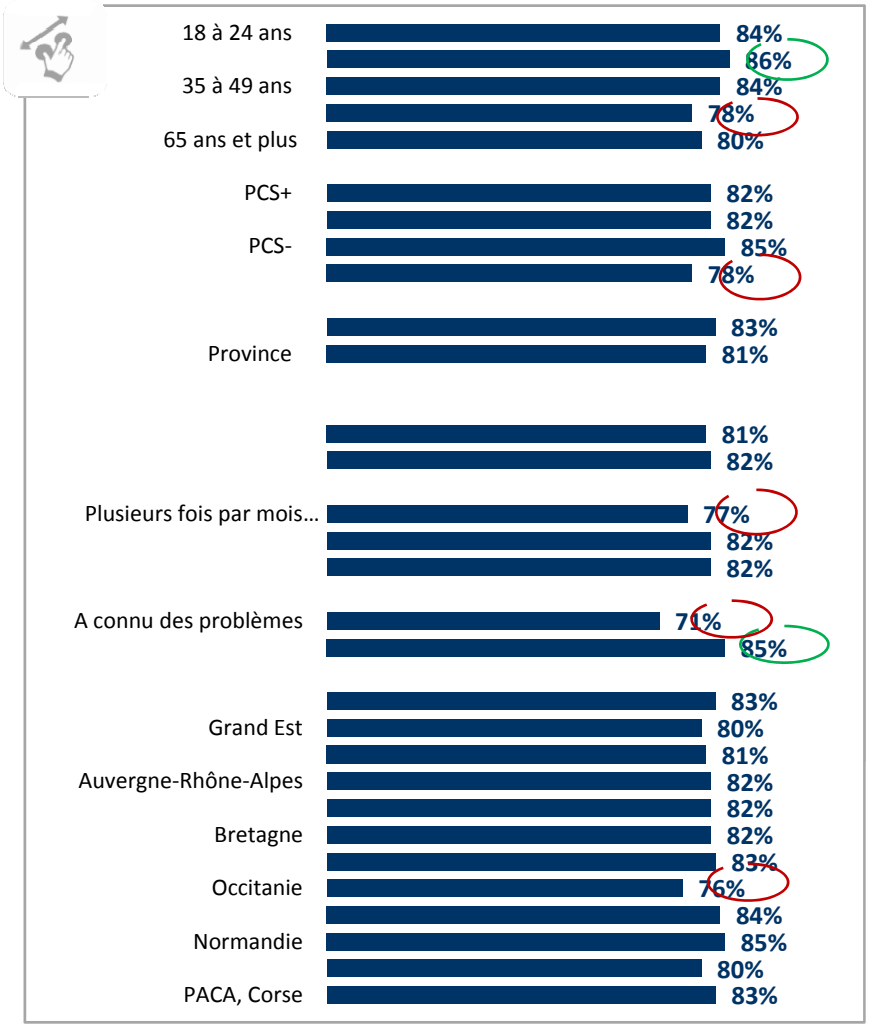
on : Par rapport à l'ensemble de ces nouveaux services mis à disposition des consommateurs, diriez-vous que ces changements … ?

Base : A ceux qui ont perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 76% de l'échantillon





Qui sont ces Français qui jugent plutôt positivement ces changements ?

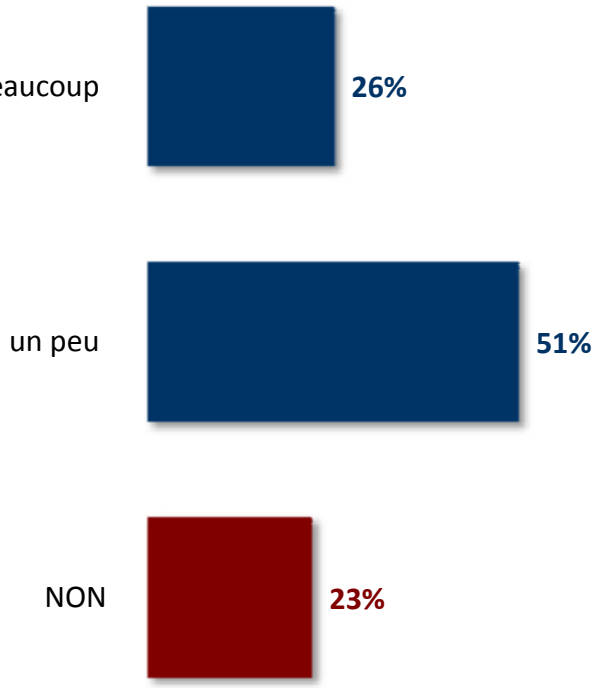


ÉRATION
ICAIRE
NÇAISE

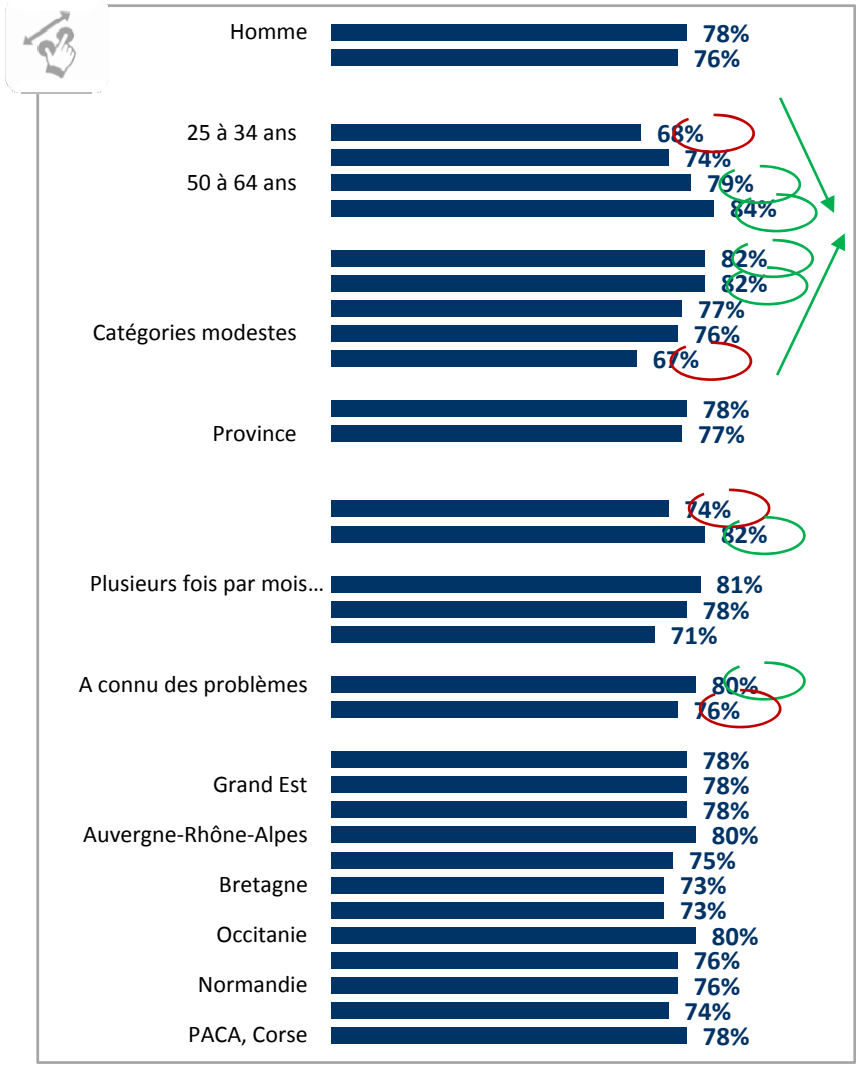
erception d'évolution dans les services proposés par sa banque – Focus plus de 25 ans

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

Base : Aux plus de 25 ans, soit 90% de l'échantillon



Qui sont ces Français qui ont perçu des changements ?

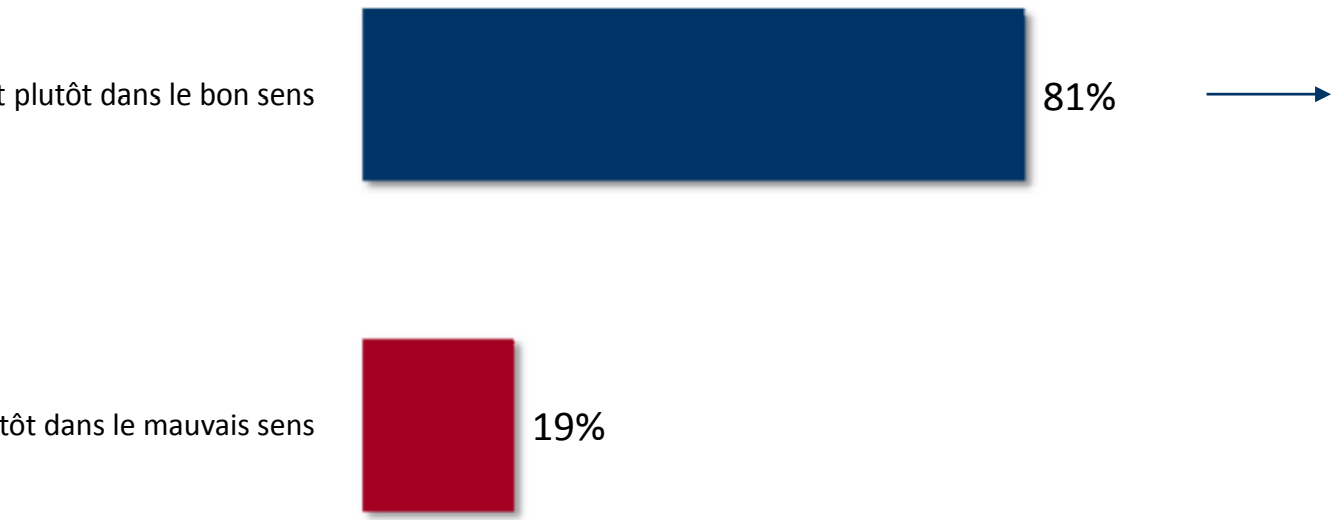


ÉRATION
ICAIRE
NÇAISE

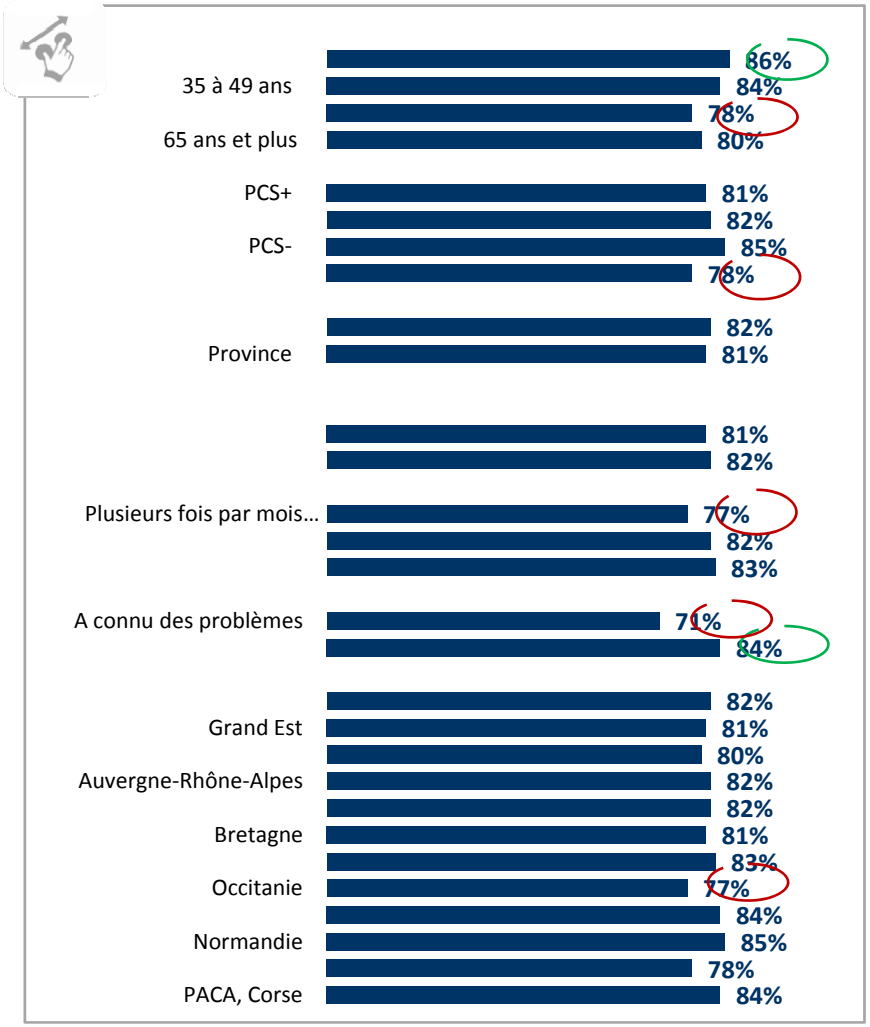
préciation de ces évolutions – Focus plus de 25 ans

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

Base : Aux plus de 25 ans qui ont perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 69% de l'échantillon



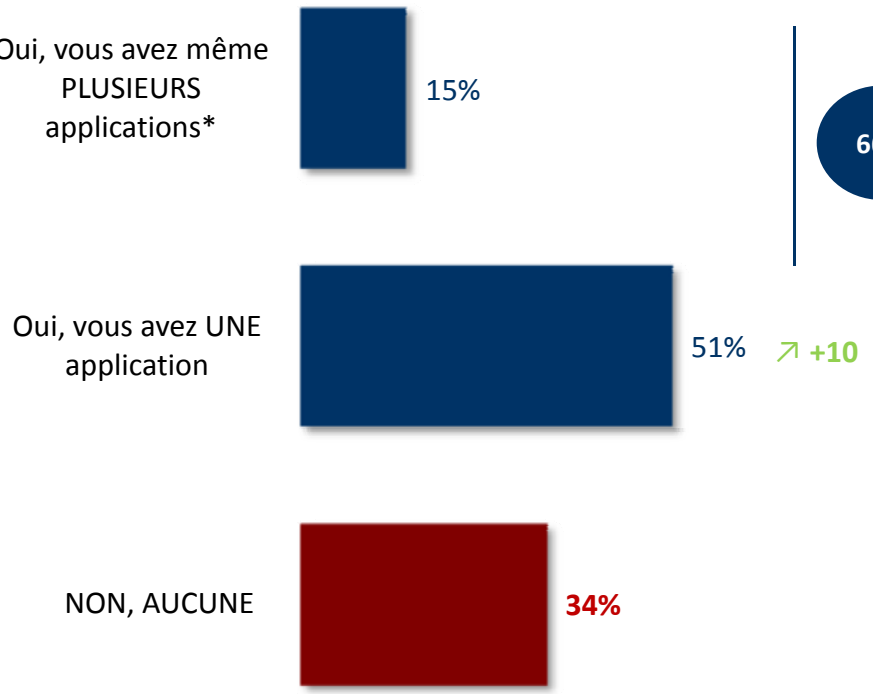
Qui sont ces Français qui jugent plutôt positivement ces changements ?



ÉRATION
ICAIRE
NÇAISE

ours aux applications bancaires gagne peu à peu les Français, même si les réalités sont très différentes en fonction
les plus jeunes sont presque deux fois plus nombreux que les plus âgés à avoir téléchargé une application.

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

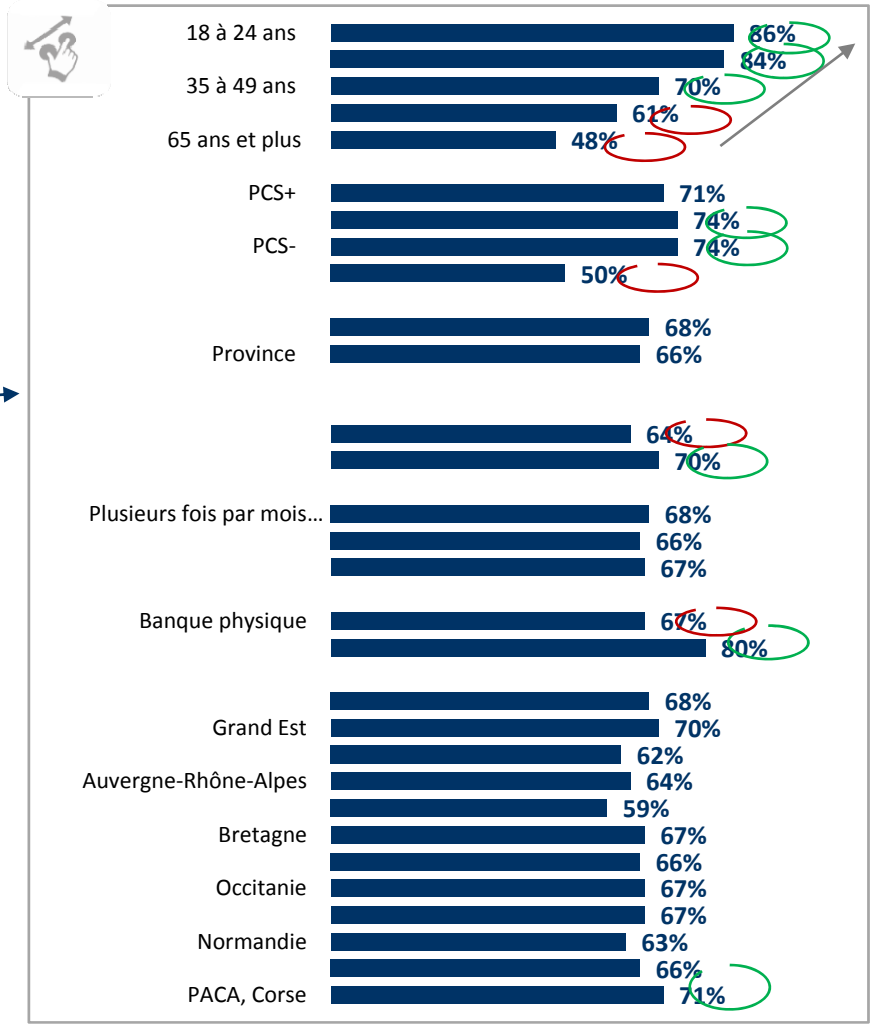


66% ont téléchargé au moins une application

soit + de 33 M de FR de 18 ans et +

Rappel Novembre 2018 : 55%

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

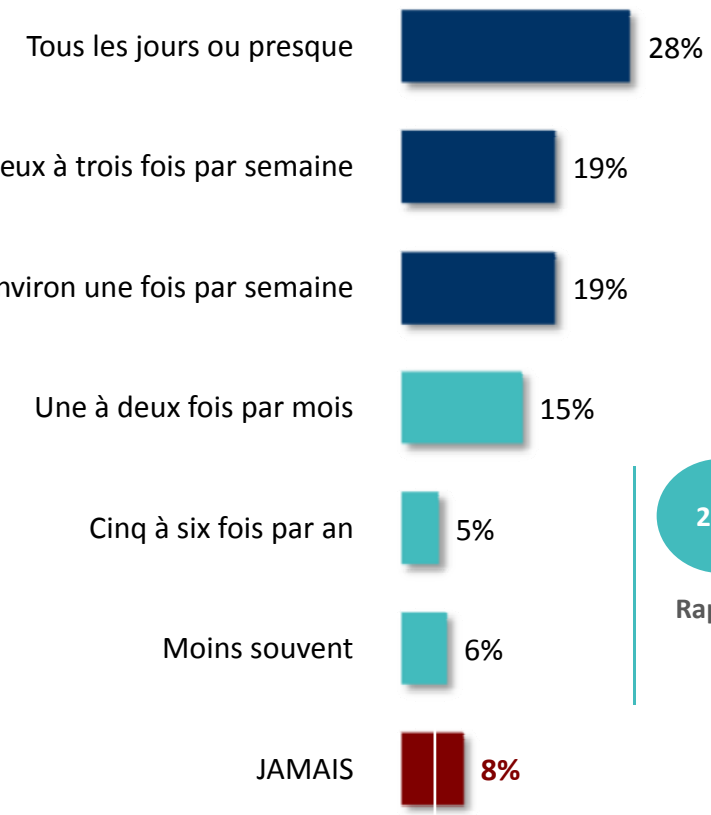


ÉRATION
CAIRE
NÇAISE

*En novembre 2018, l'intitulé de l'item était : « Vous avez même PLUSIEURS applications (car vous avez plusieurs banques) »

tiers des Français consultent au moins une fois par semaine le site internet de leur banque, et notamment les 35 a ui le préfèrent visiblement aux applications (à l'inverse de leurs cadets). Les CSP aisées sont également plus ectées, comme pour les applications.

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



66% au moins une fois par semaine

Rappel Novembre 2018 : 67%

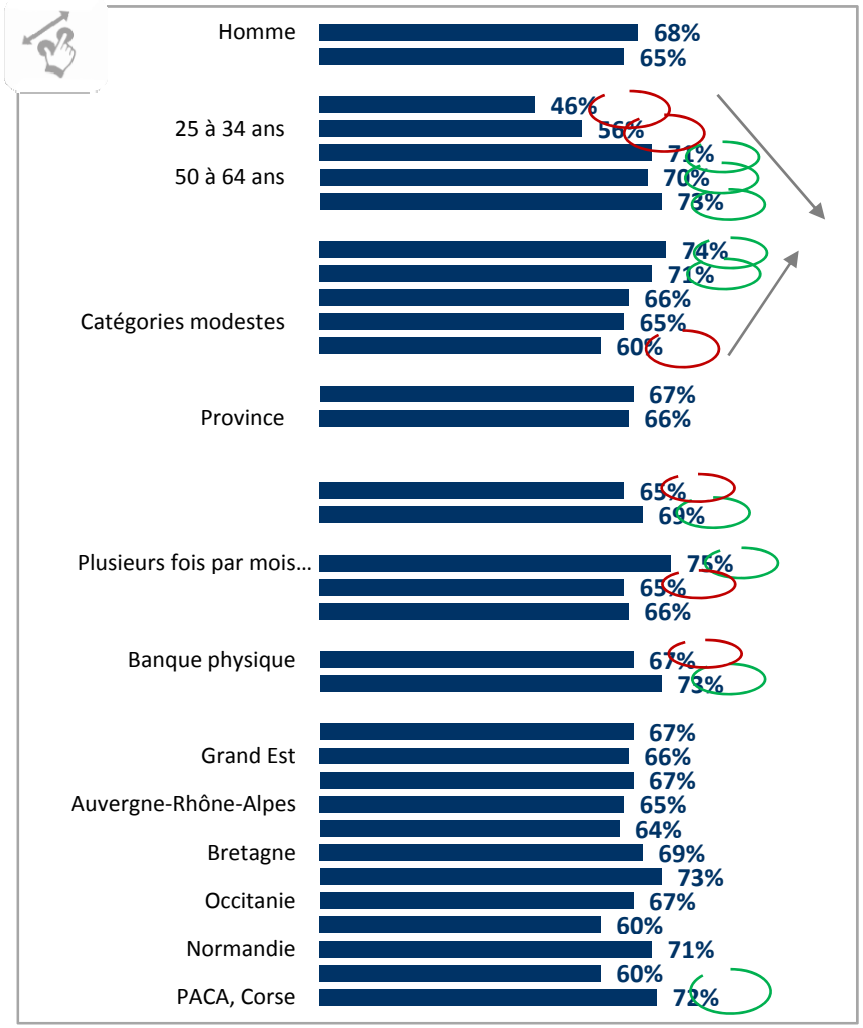
26% moins d'une fois par semaine

Rappel Novembre 2018 : 26%

92% des Français consultent le site Internet de leur banque.

Soit près de 47 M de FR de 18 ans et +

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



ÉRATION
CAIRE
NÇAISE

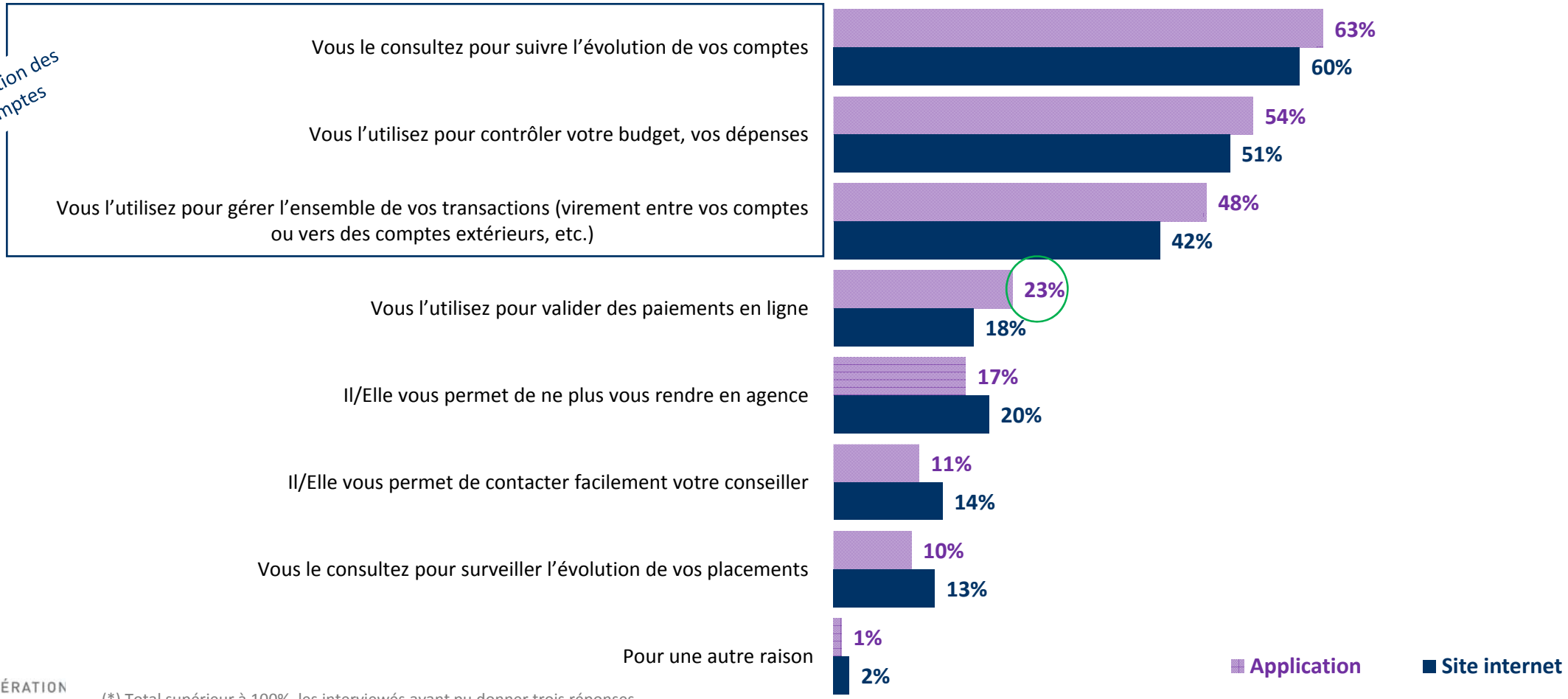
tilisateurs font un usage similaire de l'application et du site internet : ils s'en servent avant tout pour su de leur budget (l'application se distingue néanmoins pour valider les paiements en ligne).

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

Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 66% de l'échantillon

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 92% de l'échantillon

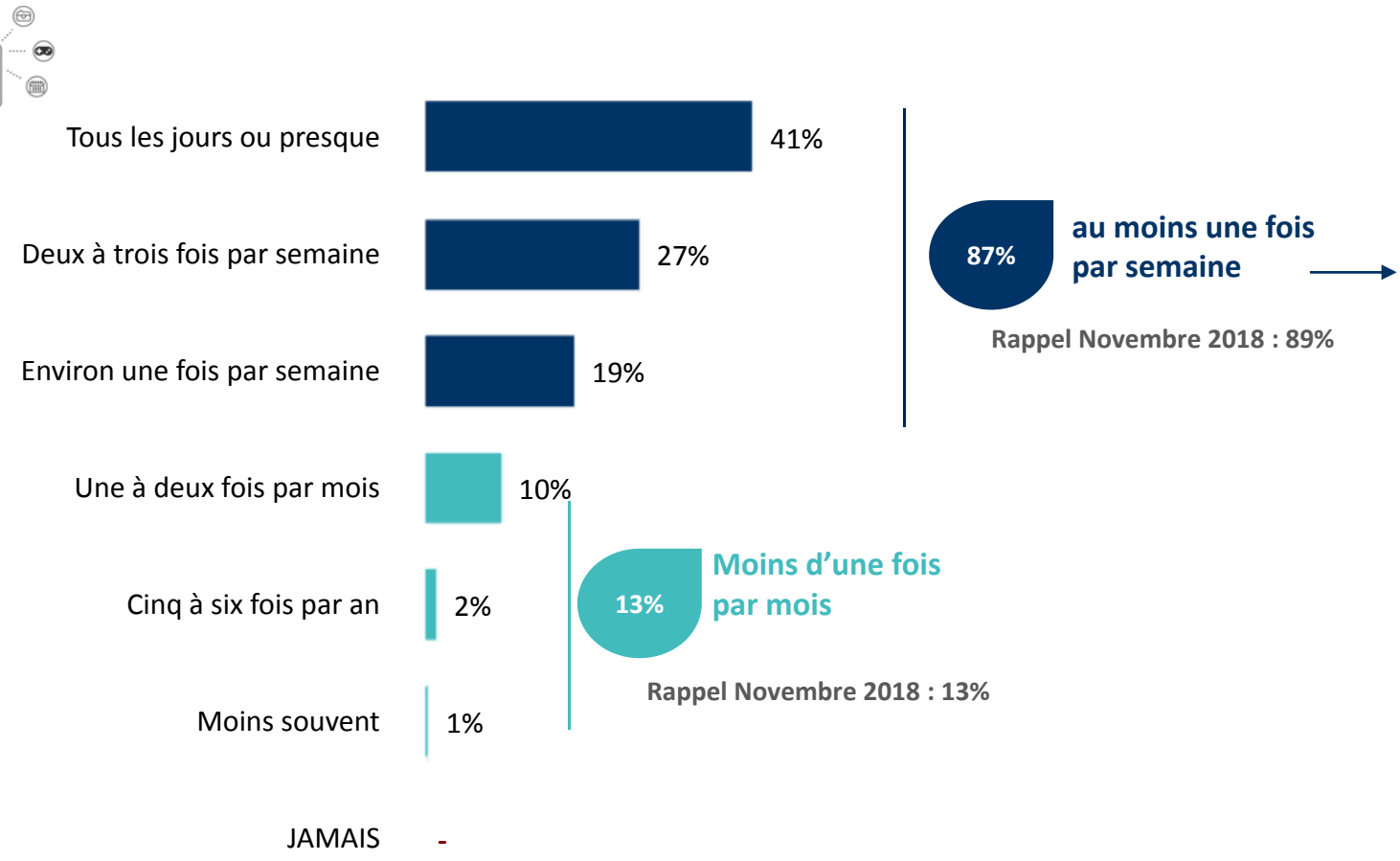


(*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner trois réponses

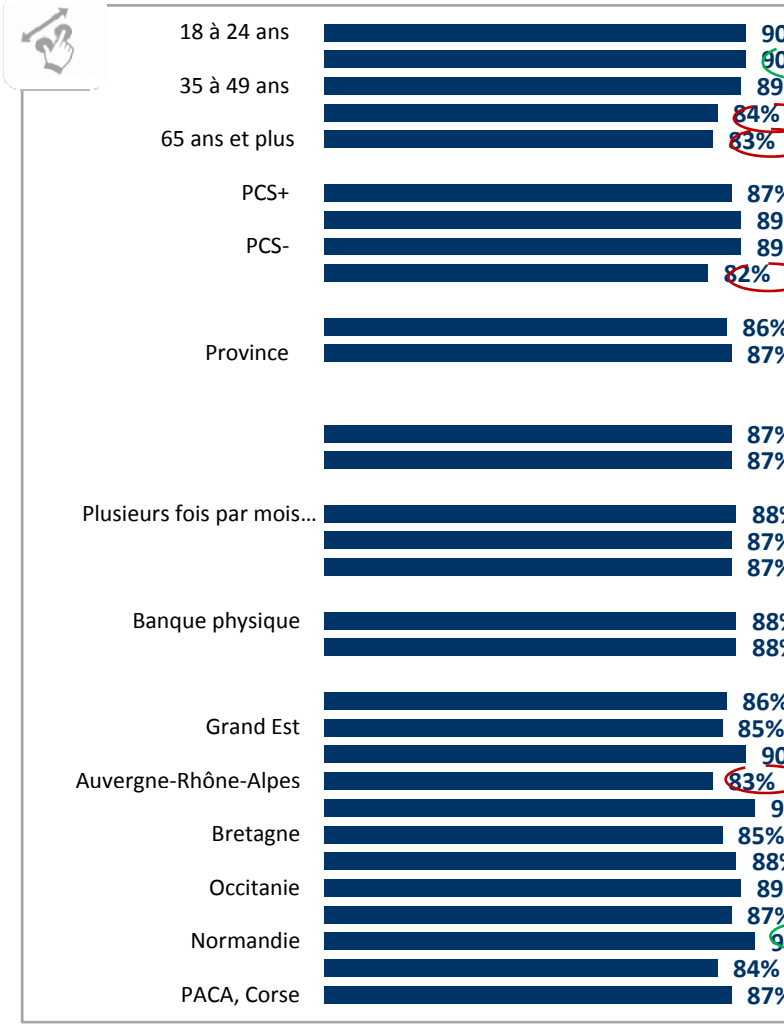
ois téléchargées, l'utilité des applications bancaires ne semble pas questionnée et près de 9 utilisateur ont recours au moins une fois par semaine.

on : 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 66% de l'échantillon



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

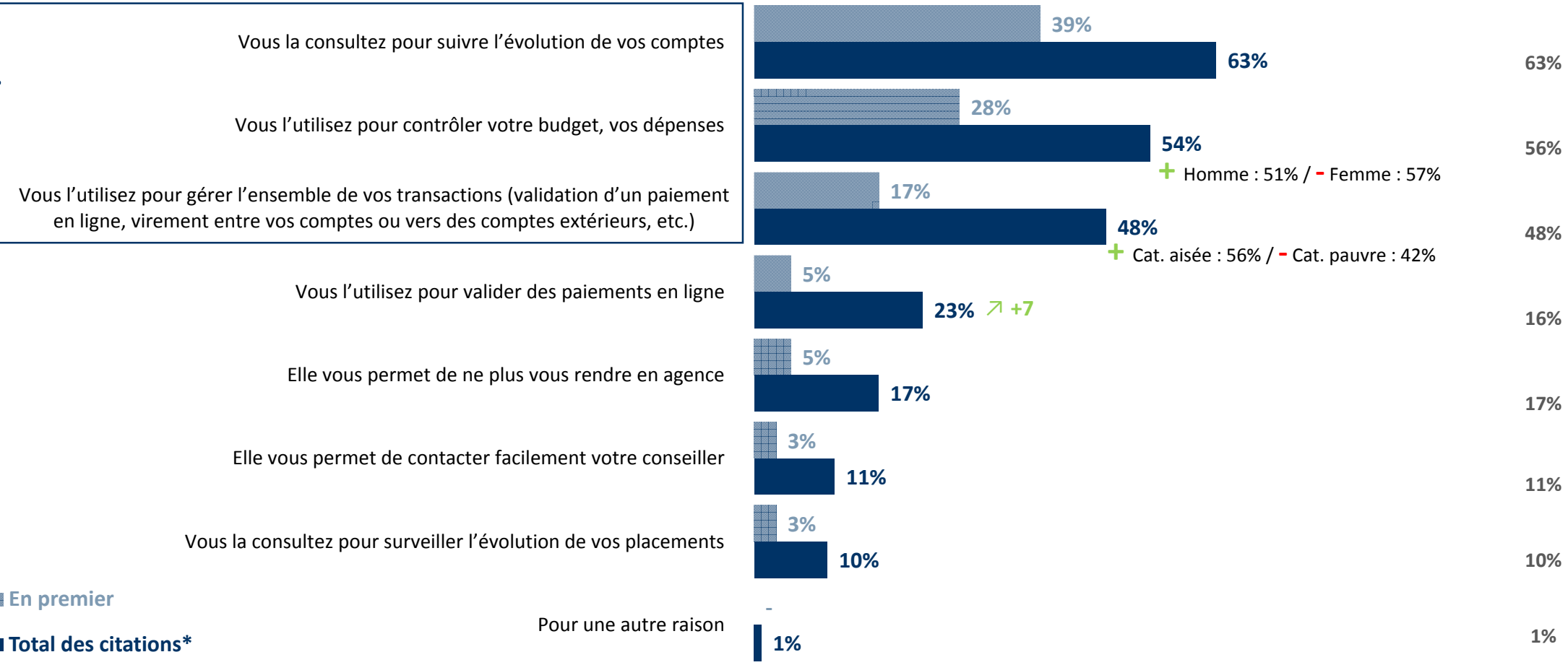


ÉRATION
CAIRE
NÇAISE

ipalement utilisées pour suivre l'évolution de ses comptes, gérer son budget et ses diverses actions, les applications bancaires semblent également de plus en plus usitées pour valider des paiem gne.

on : Quelle utilisation faites-vous, en général, de cette (ces) application (s) ? En premier ? Et ensuite ?

Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 66% de l'échantillon



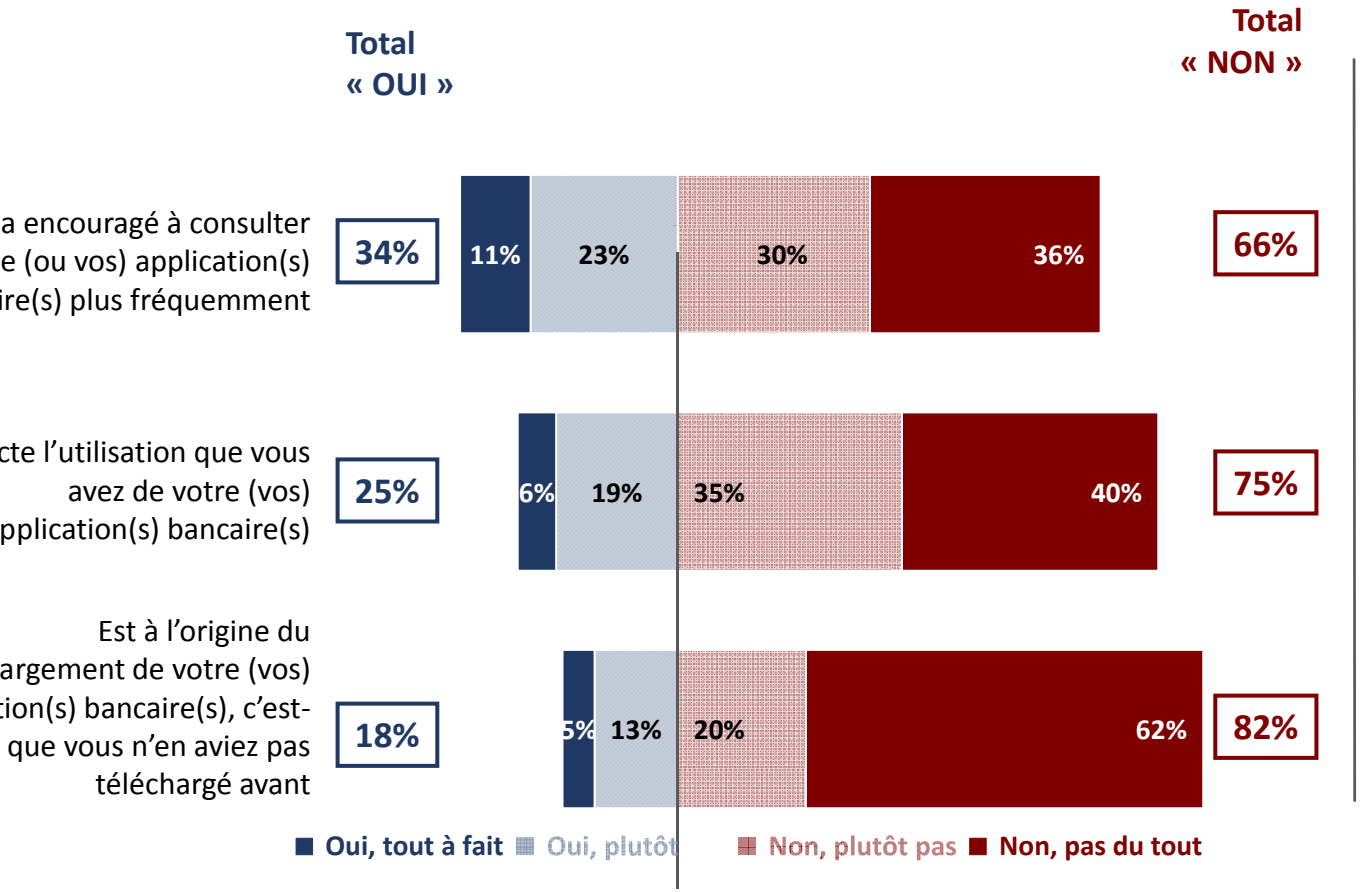
ÉRATION
ICAIRE
NÇAISE

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

se de la COVID 19 a modifié l'utilisation des applications bancaires pour un quart des Français, et cette fication des usages devrait être durable pour deux tiers d'entre eux.

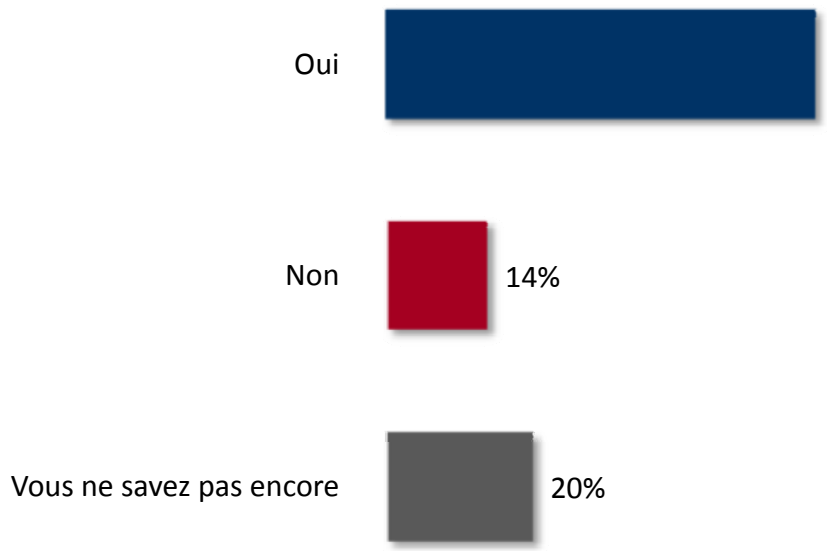
on : Diriez-vous que la crise de la COVID 19… ?

Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 66% de l'échantillon



Question : Et pensez-vous que votre modification d'utilisation de votre application est durable ?

Base : A ceux pour qui la Covid-19 a impacté l'utilisation des applications, soit 26% de l'échantillon



Français affirment que leur usage des applications bancaires a évolué suite à la crise de la Covid-19,

soit + de 13 M de FR de 18 ans et +

Sur ces 26% , 66% affirment que cette évolution de leur usage est durable,

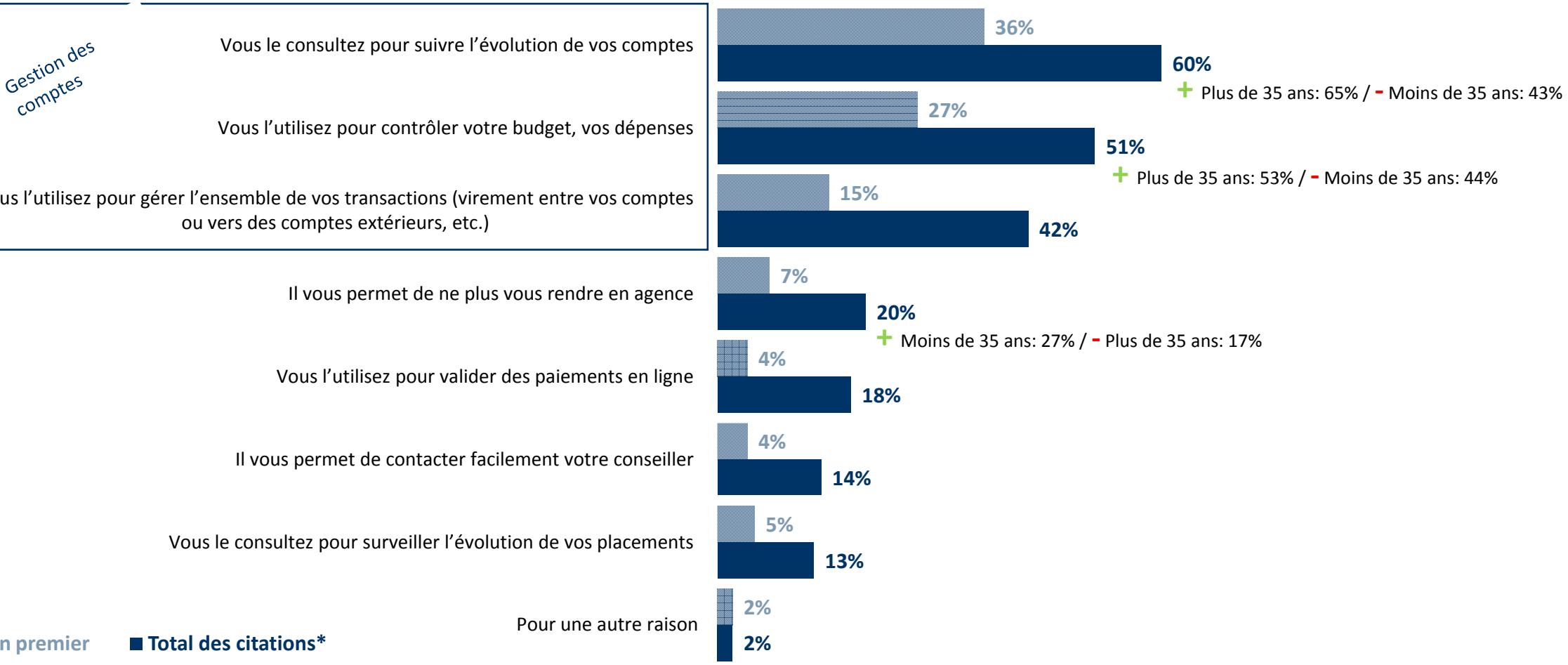
soit + 8,5 M de FR de 18 ans et +

ÉRATION
CAIRE
NÇAISE

notifs d'utilisation du site internet de sa banque les plus fréquents sont proches de ceux de l'applicatio
ernent avant tout la gestion des comptes (surtout pour les plus de 35 ans).

on : 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 92% de l'échantillon



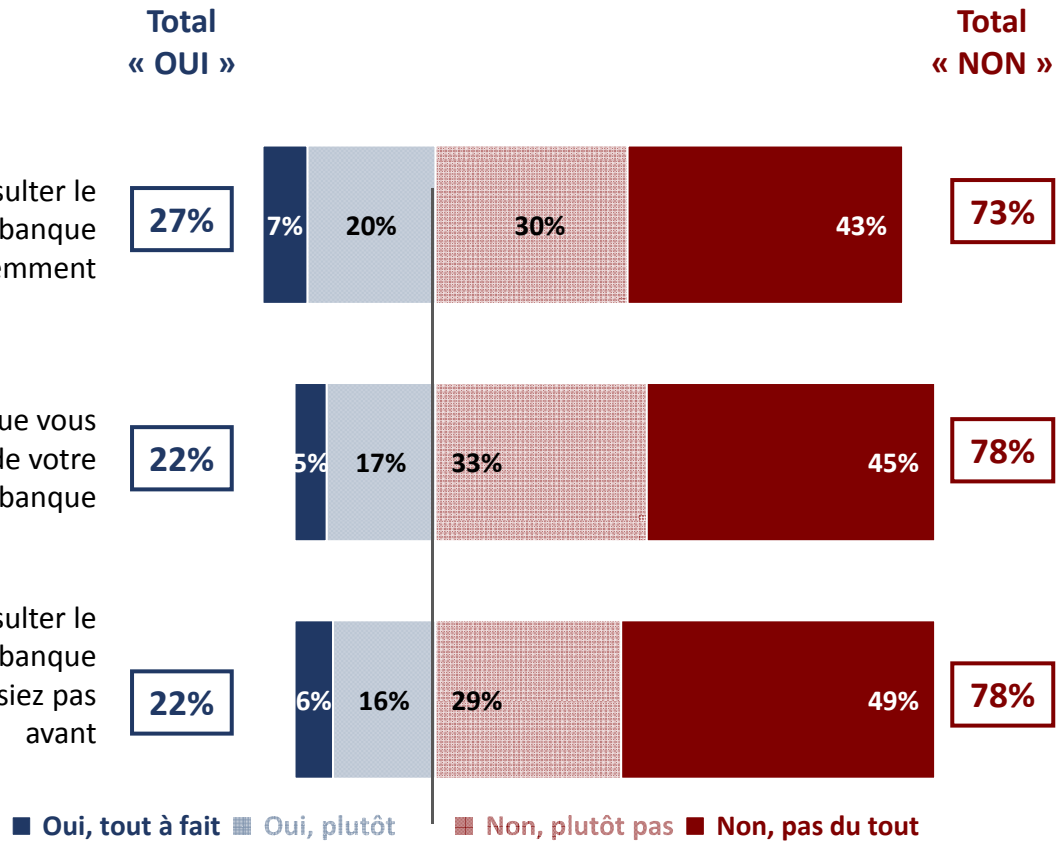
ÉRATION
ICAIRE
NÇAISE

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

me pour les applications bancaires, la crise de la COVID 19 a modifié l'utilisation du site internet de leu
ue pour un quart des Français, et cette modification des usages devrait être durable pour 6/10 d'entre

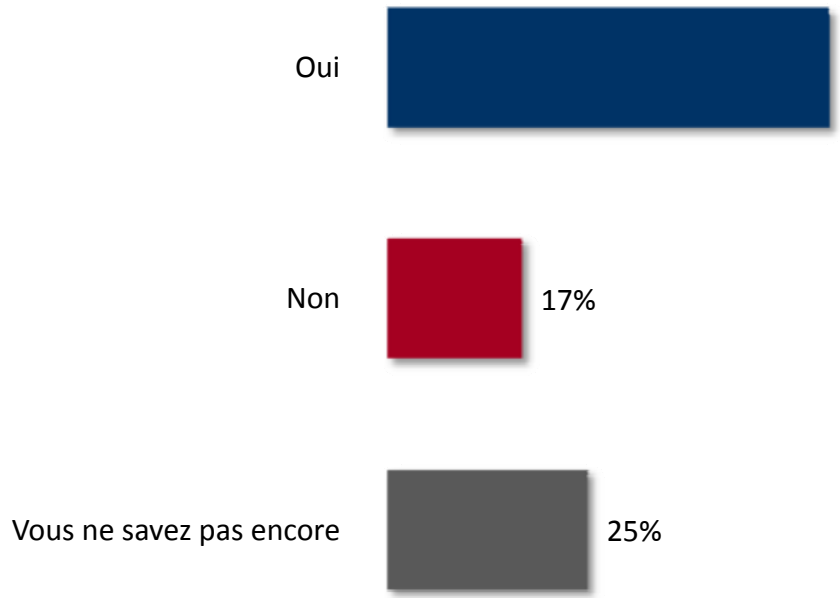
ion : Diriez-vous que la crise de la COVID 19… ?

Base : A ceux qui fréquentent le site internet de leur banque, soit 92% de l'échantillon



Question : Pensez-vous que votre modification d'utilisation du site Intern
banque est durable ?

Base : A ceux pour qui la Covid-19 a impacté l'utilisation du site internet, soit 29% de l'échantillon



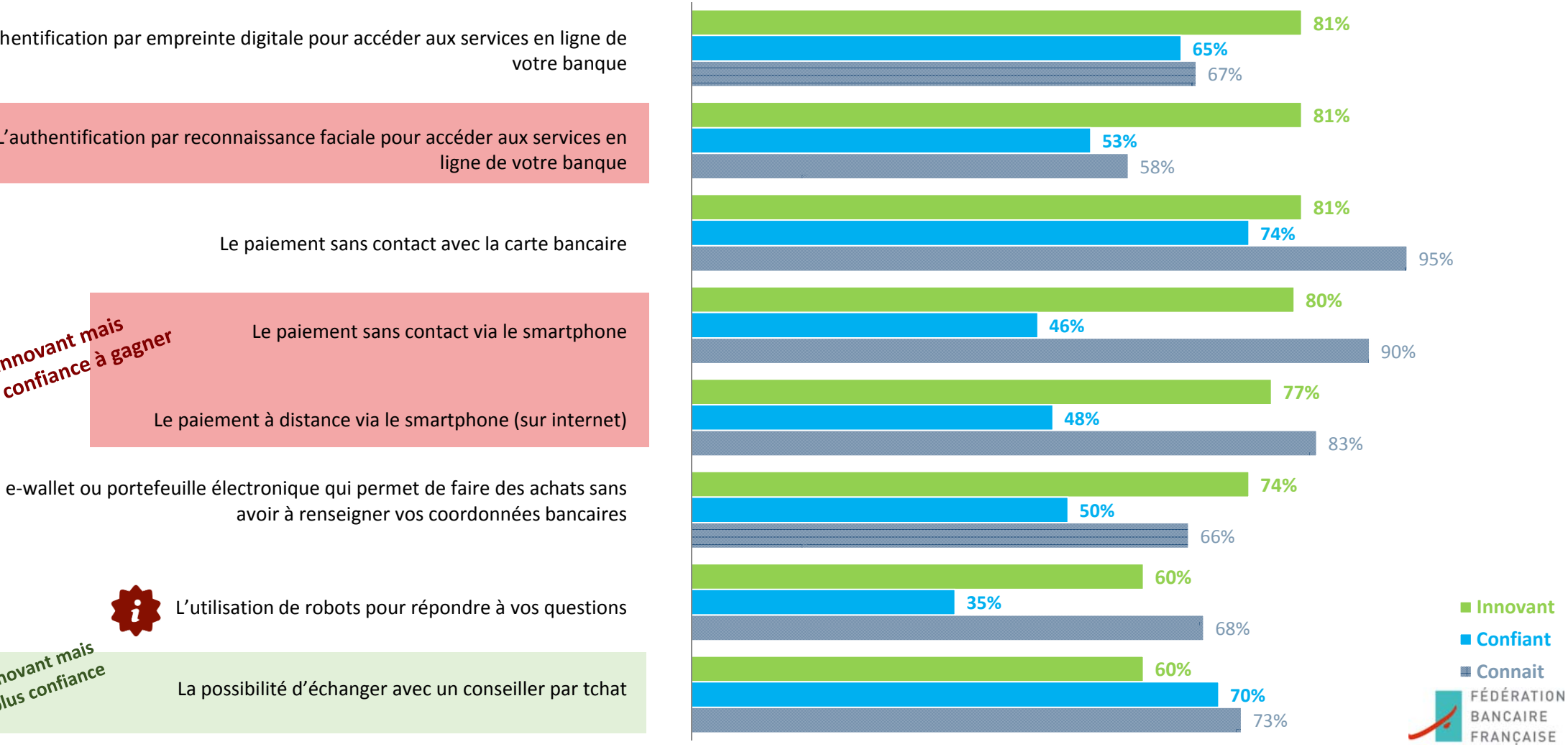
rançais affirment que leur usage du site Internet de leur banque a évolué suite à la crise de la Covid-19,
soit près de 15 M de FR de 18 ans et +

Sur ces 29%, 58% affirment que cette évolution de leur usage est durable,
soit + 8,6 M de FR de 18 ans et +

ÉRATION
CAIRE
NÇAISE

Les nouveaux services bancaires – RECAPITULATIF : Innovation, Notoriété, Confianc

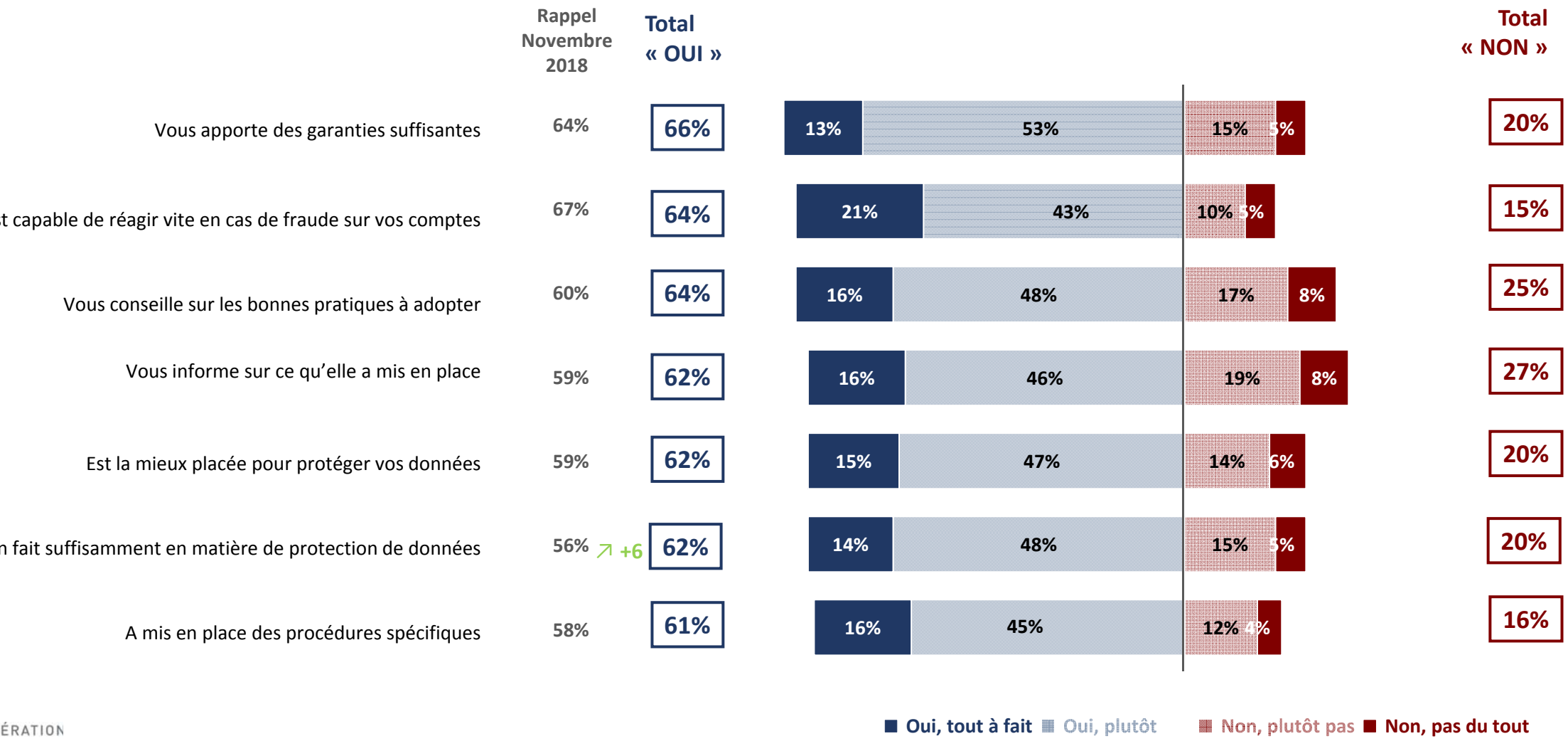
on : Pour chacun des services suivants, diriez-vous que ... ? / Pour chacun de ces nouveaux services, diriez-vous que c'est un service, une technologie dans lequel vous avez ...
Au-delà du niveau de confiance que vous accordez à ces différentes technologies, diriez-vous pour chacune d'elle qu'elle est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



FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

ement des Français à l'égard de la gestion des données personnelles par leur banque progresse même si une ortion non négligeable de répondants ne sait pas se positionner sur ce sujet.

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



ÉRATION
CAIRE
NÇAISE

Rappel de la méthodologie

FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

méthodologie

Qui ?

L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **4009** personnes, représentatif de **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 pers interviewée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Comment ?

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

Quand ?

Terrain du 27 octobre au 4 novembre 2020.

Rappel Novembre 2018 : Etude Ifop pour la FBF menée auprès d'un échantillon de 2014 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 an plus, par questionnaire auto-administré en ligne du 23 au 29 novembre 2018 selon la méthode des quotas.

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

Notes de lecture : ◯ / ◯ *Désignent des écarts significativement supérieurs/inférieurs 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.*

↘ -XX ↗ +XX *Désignent des évolutions significativement supérieures/inférieures par rapport à 2018.*

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

FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE