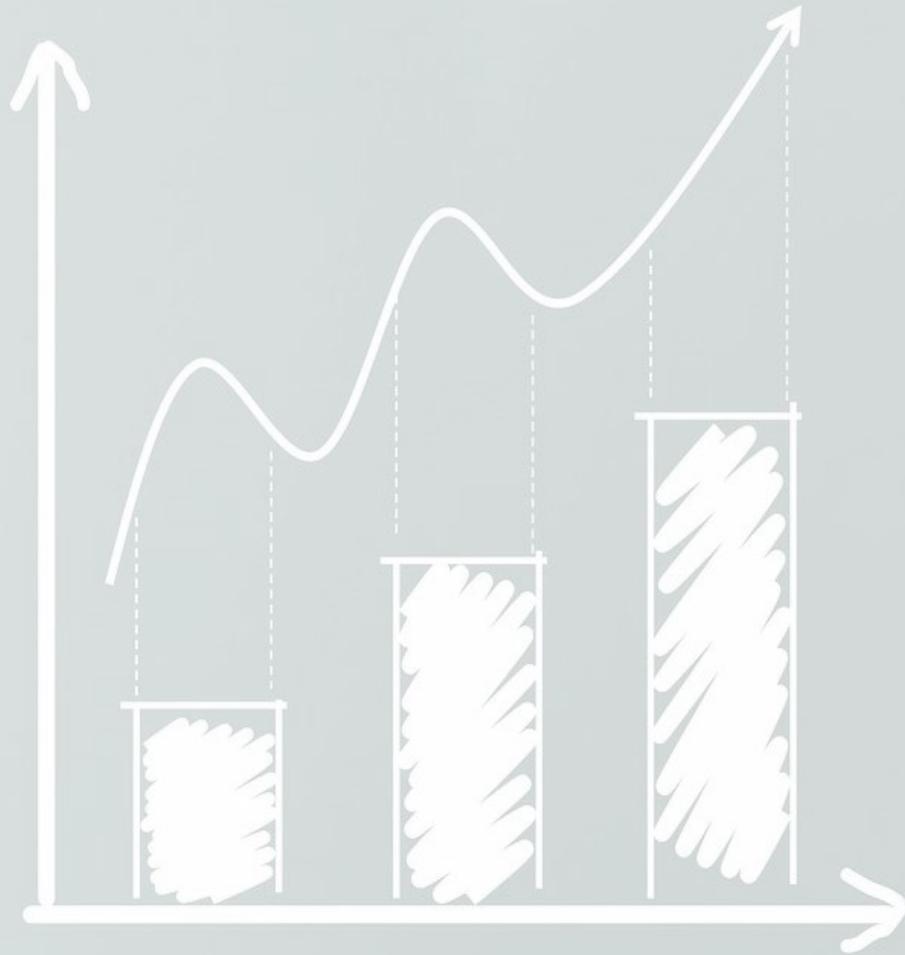


Les Français, leur banque, leurs attentes

(Etude n°2)



02 FEVRIER 2021



Les résultats de l'enquête

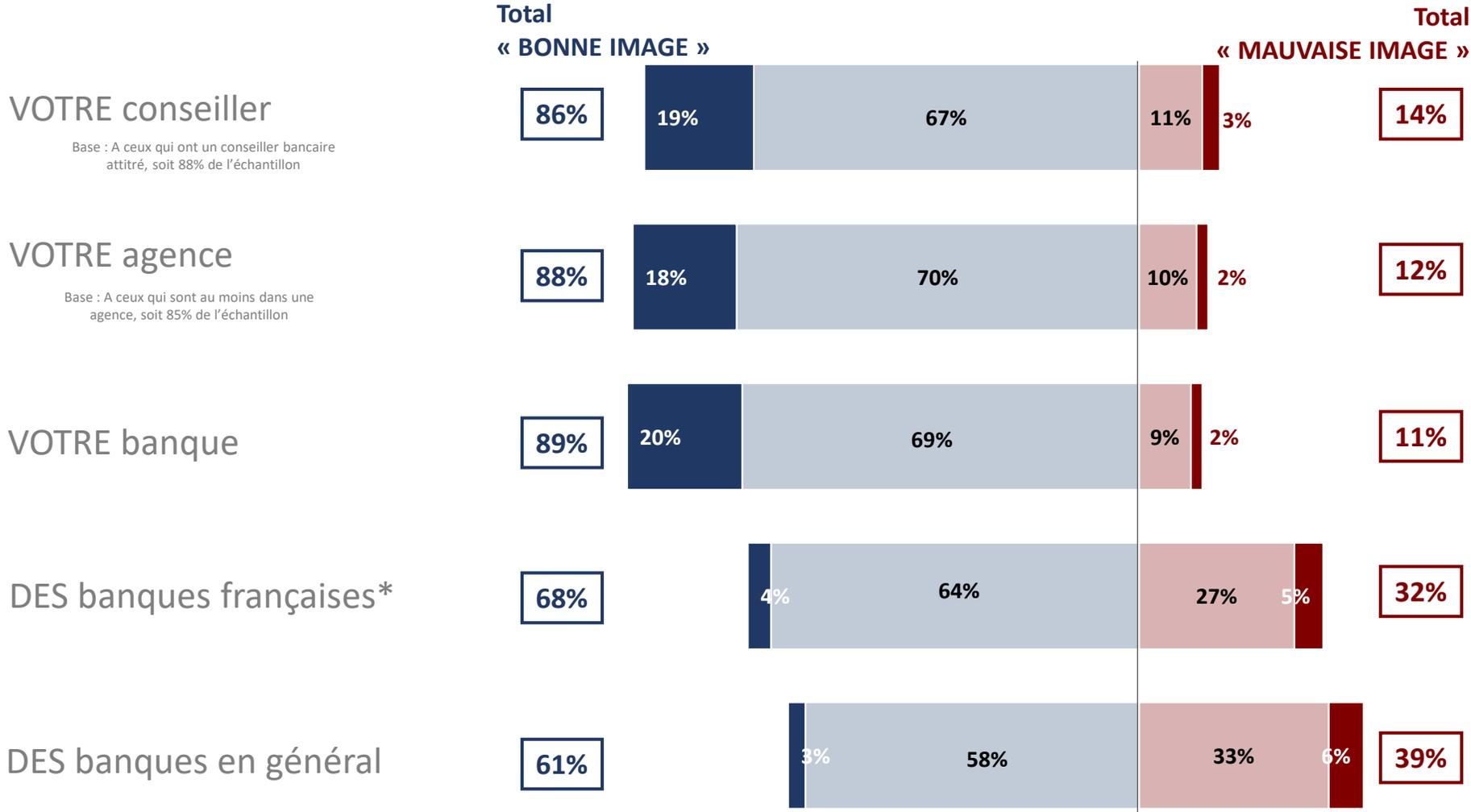
A



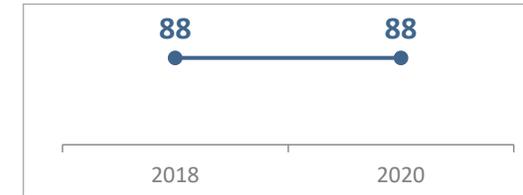
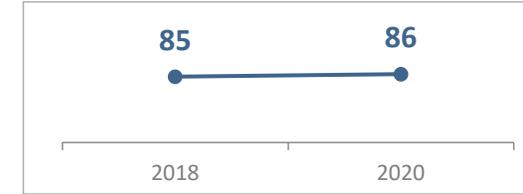
Le jugement à l'égard des banques

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

Question : Diriez-vous que vous avez une très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise, très mauvaise image de ... ?

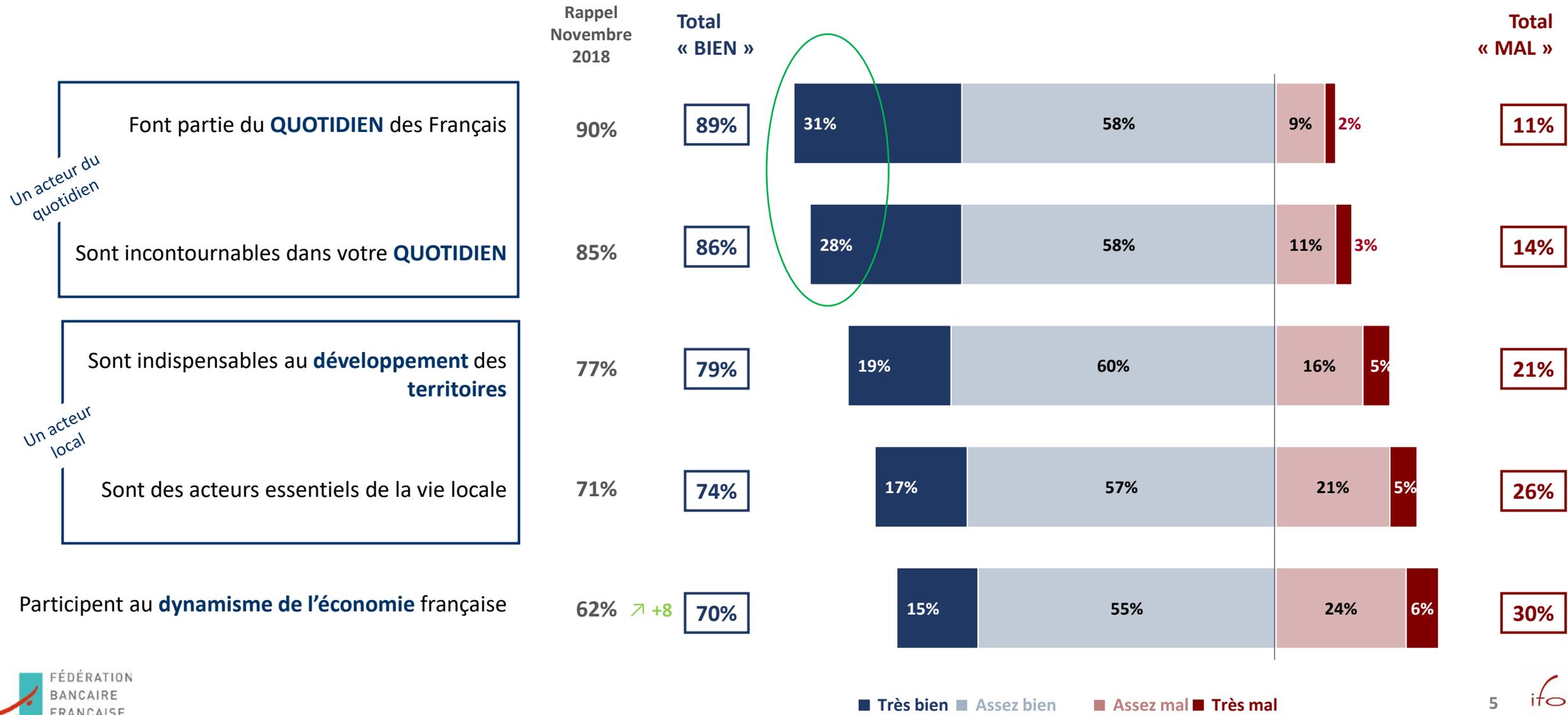


ÉVOLUTIONS
« Total BONNE IMAGE »



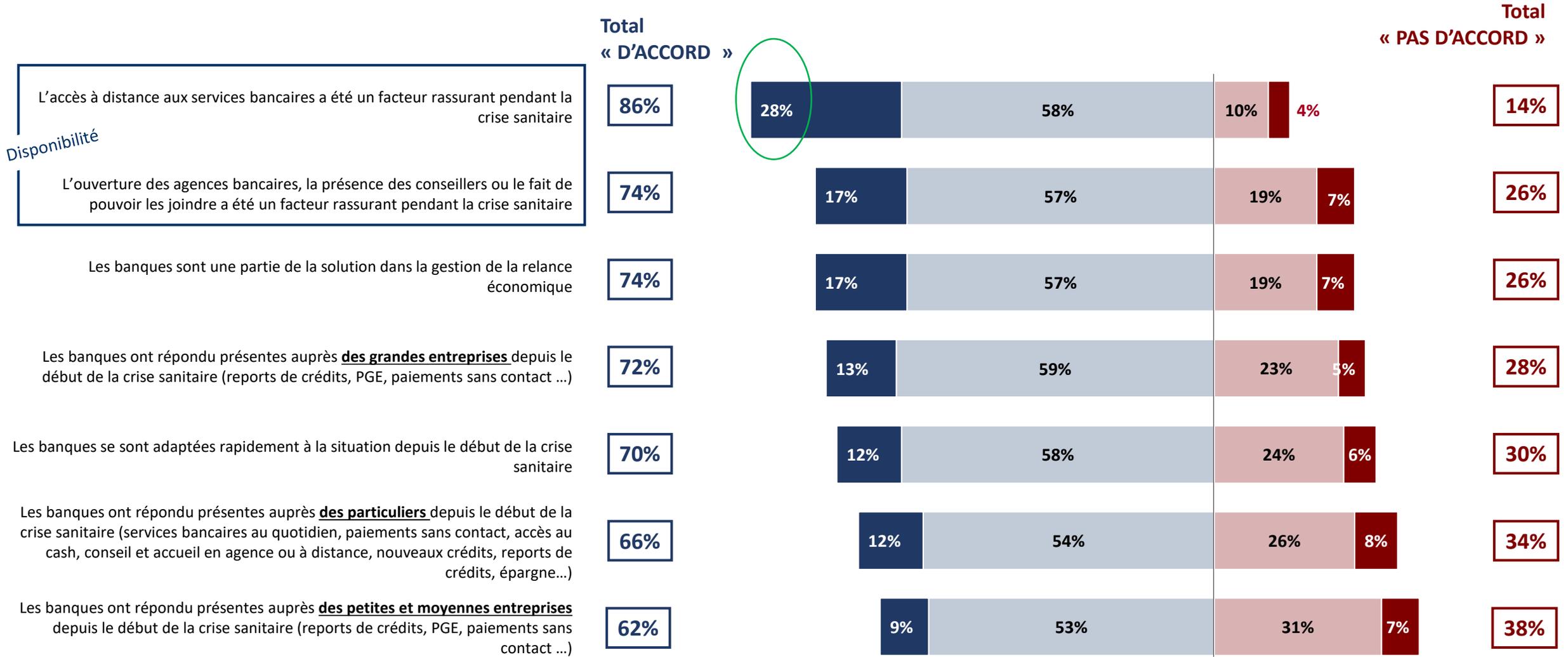
Comme en 2018, les Français s'accordent autour du rôle des banques comme acteurs de la vie quotidienne et locale.

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...



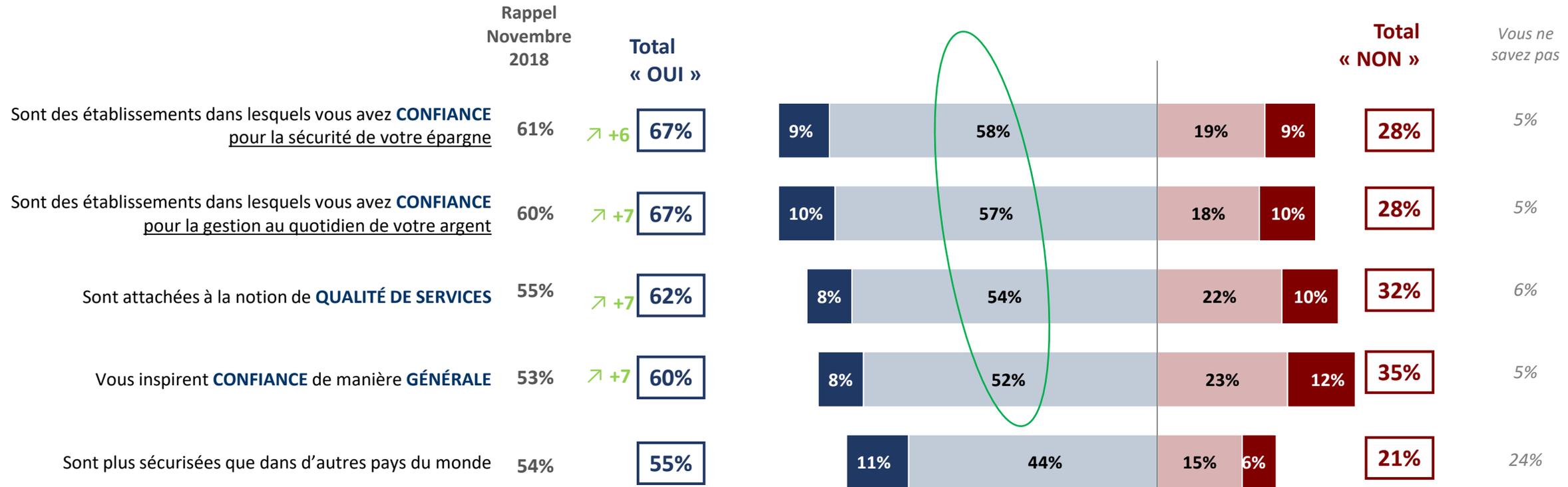
Les Français se montrent satisfaits de l'action des banques pendant la crise sanitaire, saluant leur disponibilité et leur attribuant un rôle à jouer dans la relance de l'économie.

Question : 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?



Alimentés par la bonne gestion perçue de la crise, les indicateurs de confiance progressent significativement.

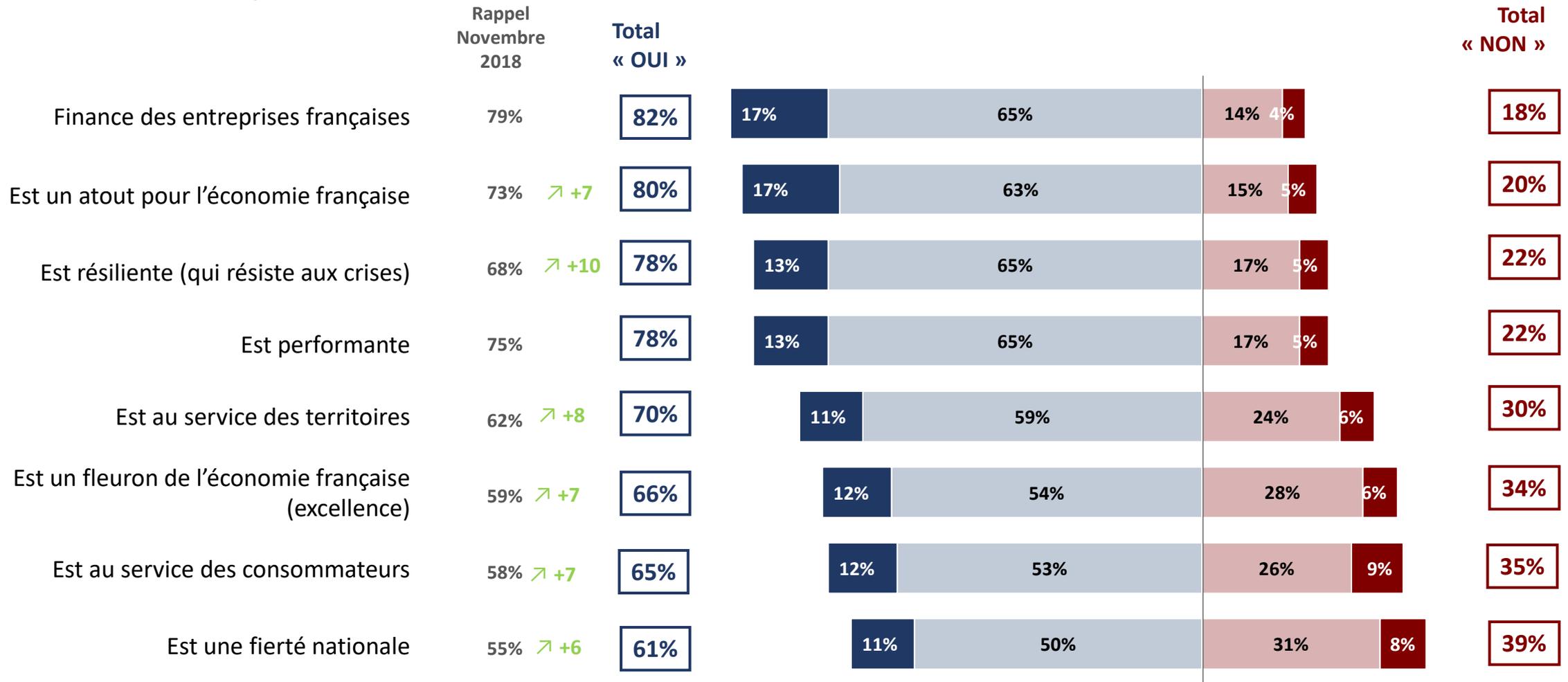
Question : Et diriez-vous des banques françaises d'aujourd'hui qu'elles ... ?



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

Par ses actions (financement, soutien, service) et sa résilience, l'image de l'industrie bancaire française sort renforcée de la crise actuelle.

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...

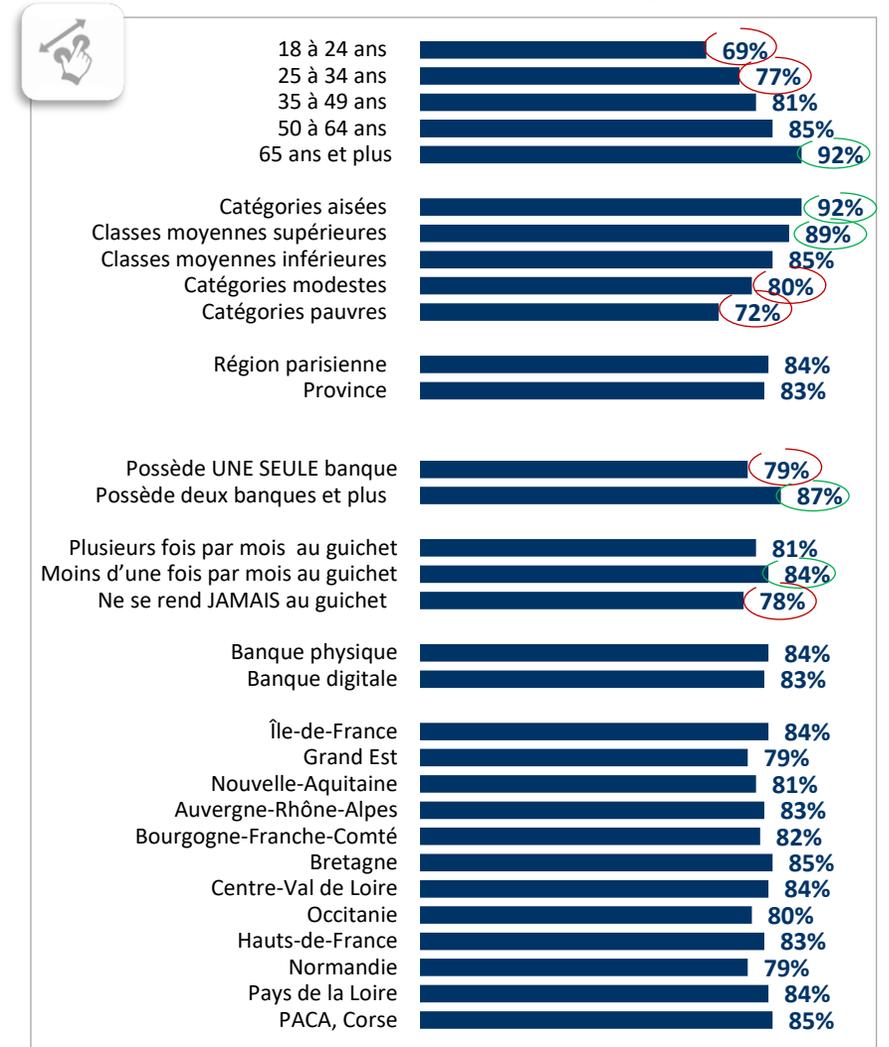
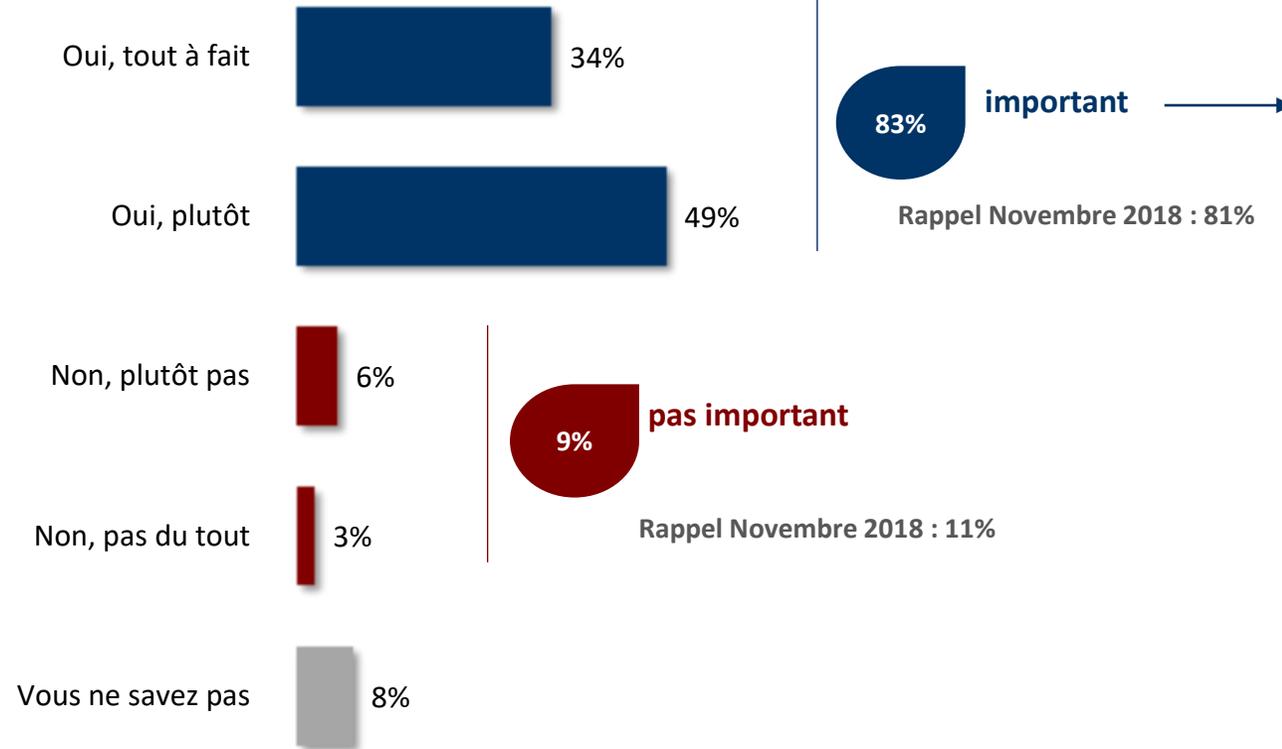


■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout

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

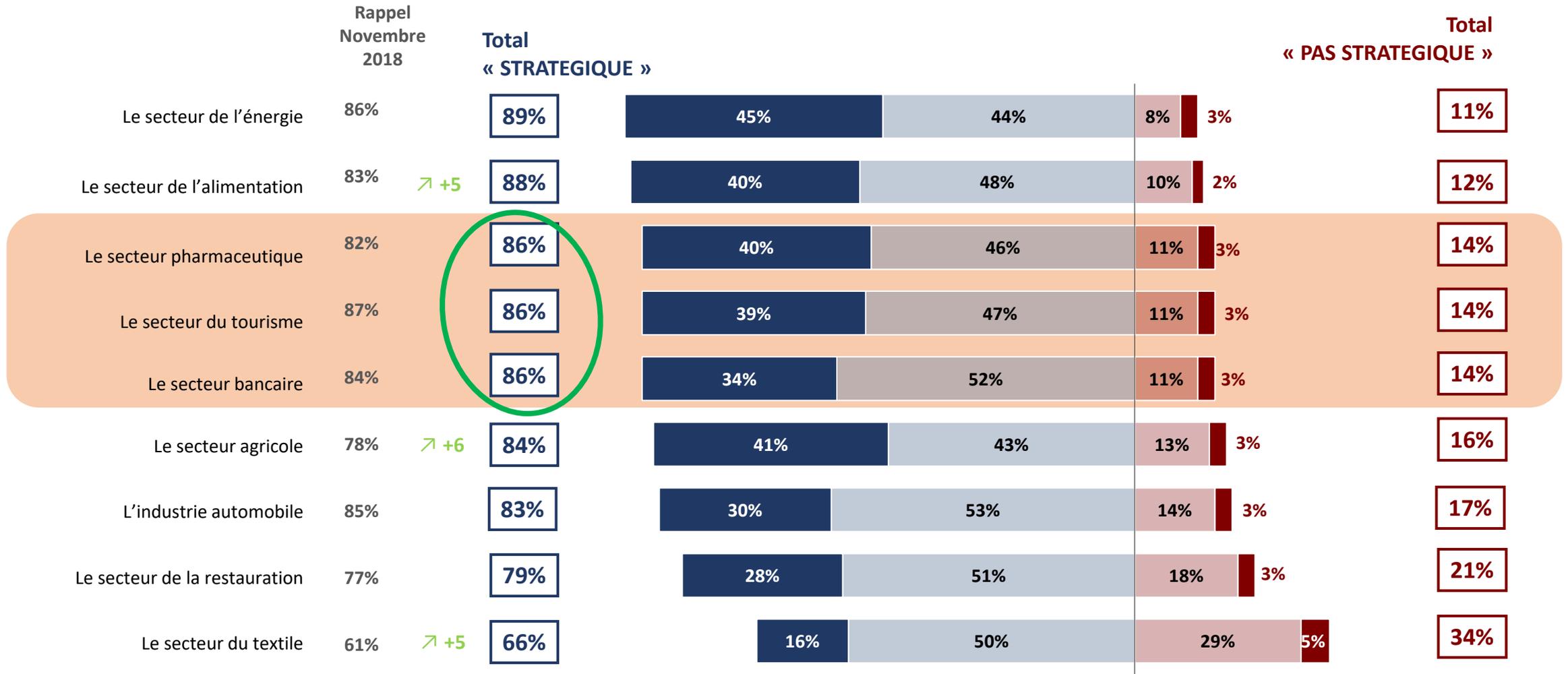
Question : Pour financer l'économie française, vous paraît-il important d'avoir une industrie bancaire nationale puissante ?

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



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

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



■ Très stratégique ■ Assez stratégique ■ Peu stratégique ■ Pas du tout stratégique

B



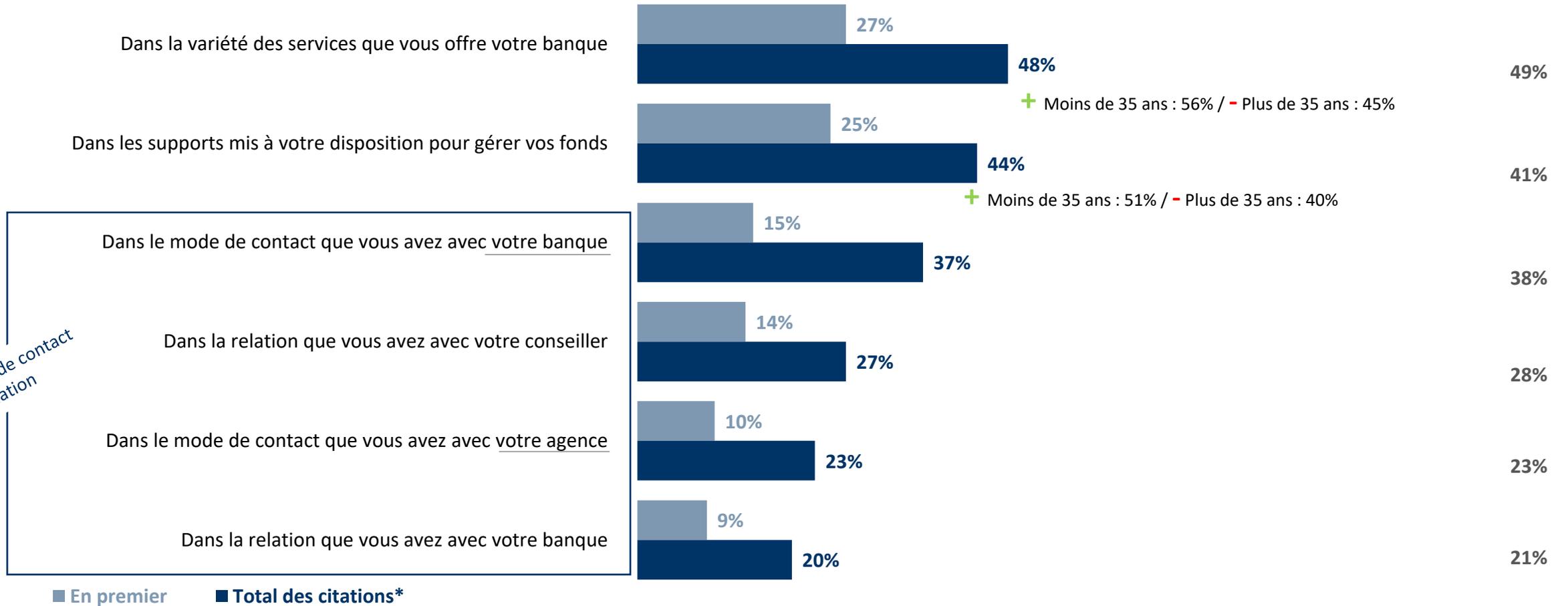
*La perception des changements et
des innovations*

Comme en 2018, les changements observés au sein de la banque sont variés et concernent en premier lieu l'offre de services

Question : 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

Rappel
Novembre 2018
« Total des citations »



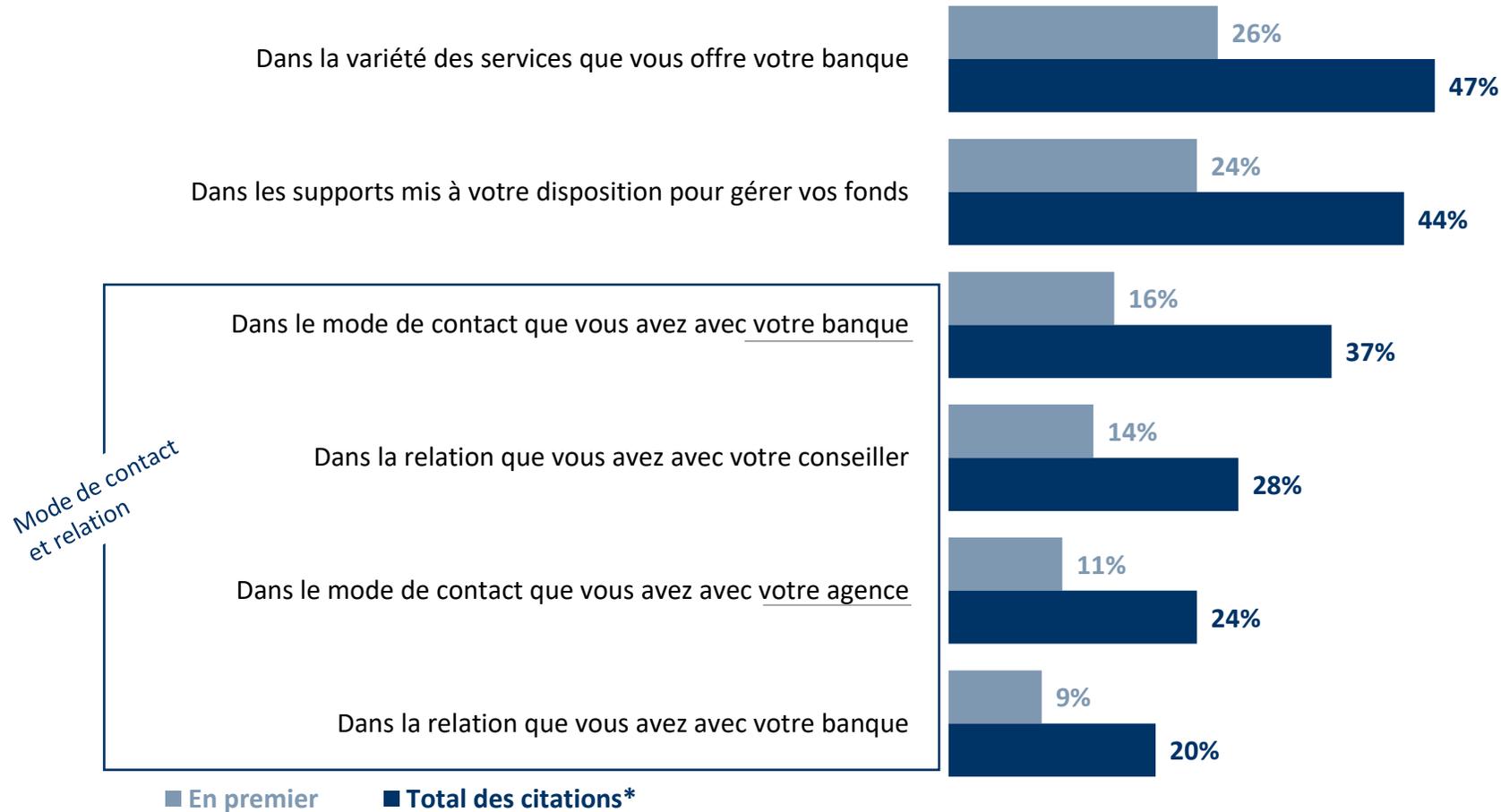
Mode de contact
et relation

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

La nature des changements perçus

Question : 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



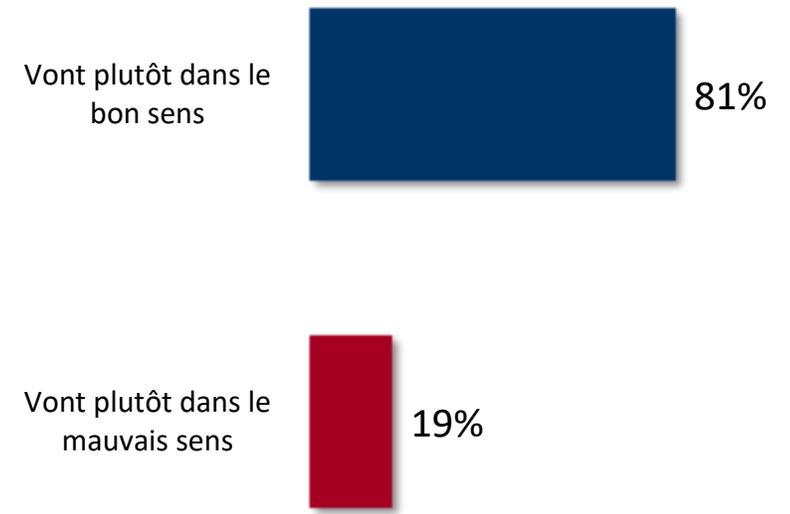
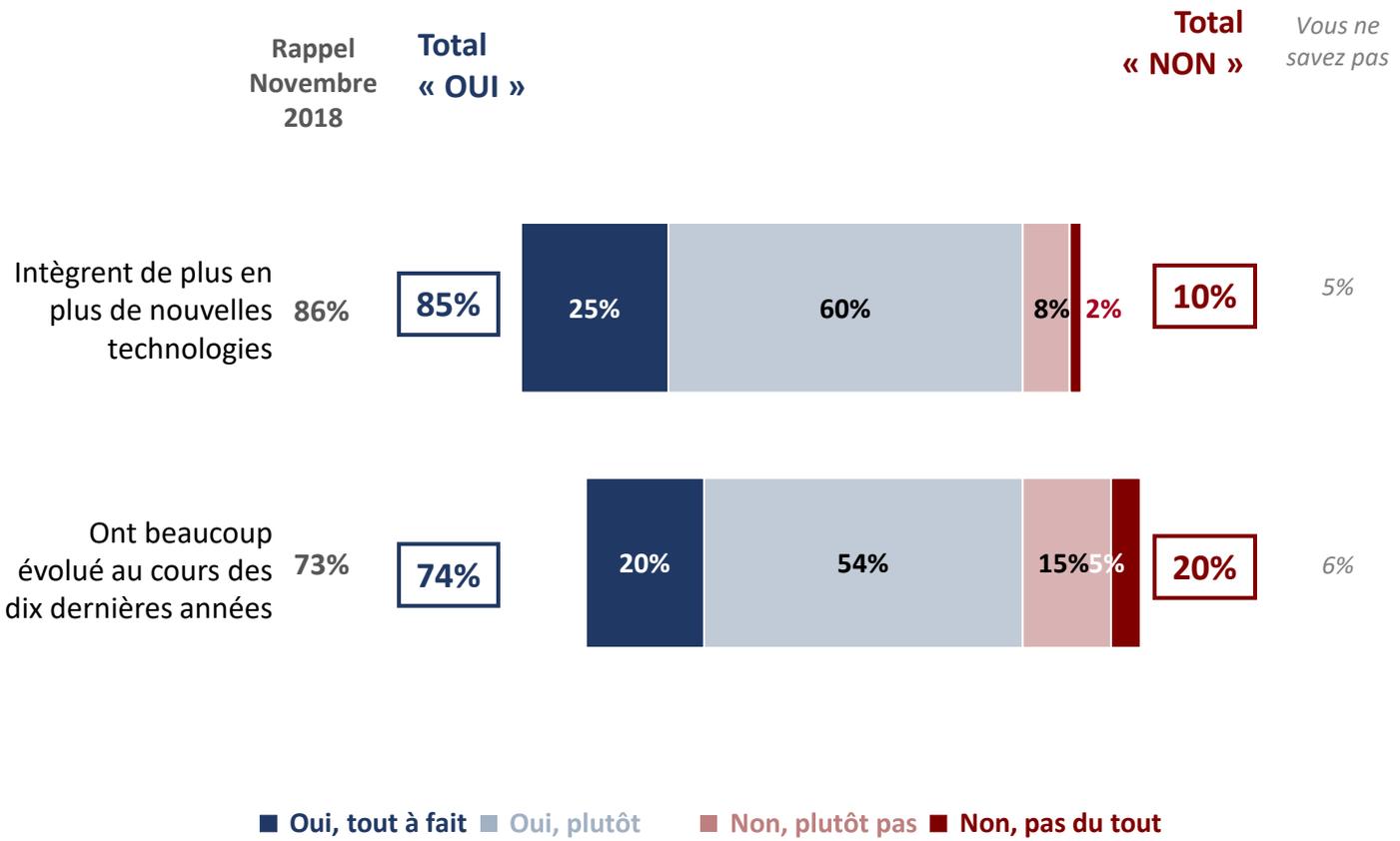
(*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner deux réponses

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

Question : 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 disposition des consommateurs, diriez-vous que ces changements ... ?

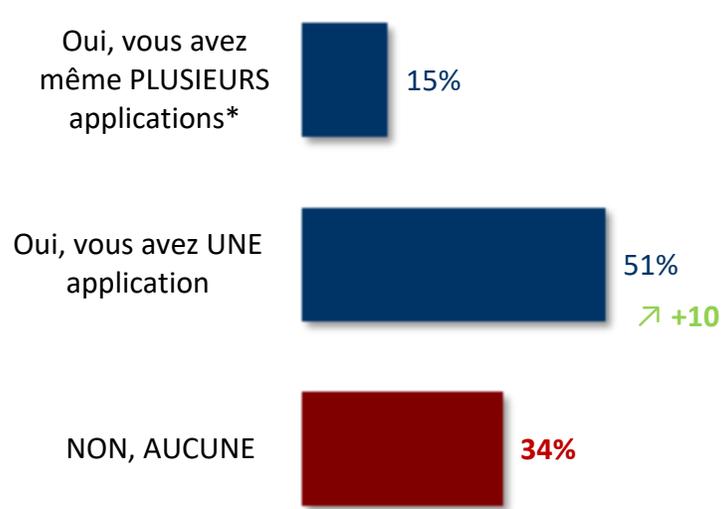
Base : Aux plus de 25 ans qui ont perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 69% de l'échantillon



Dans un contexte où 96% des Français sont désormais digitalisés, la consultation du site internet de la banque semble ancré dans les 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 ?

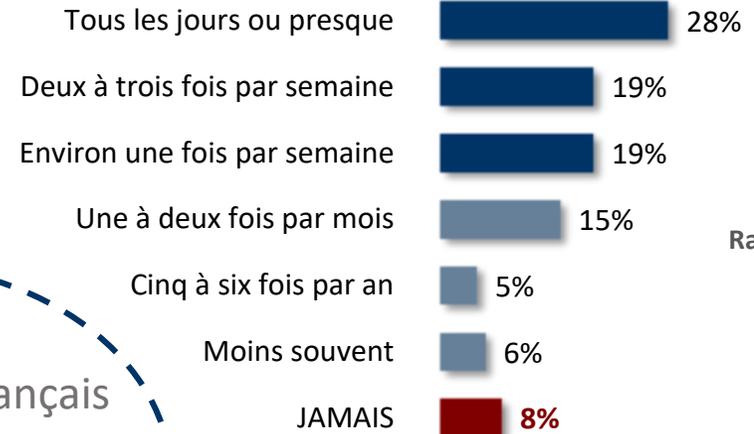


66% ont téléchargé au moins une application

Rappel Novembre 2018 : 55%



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

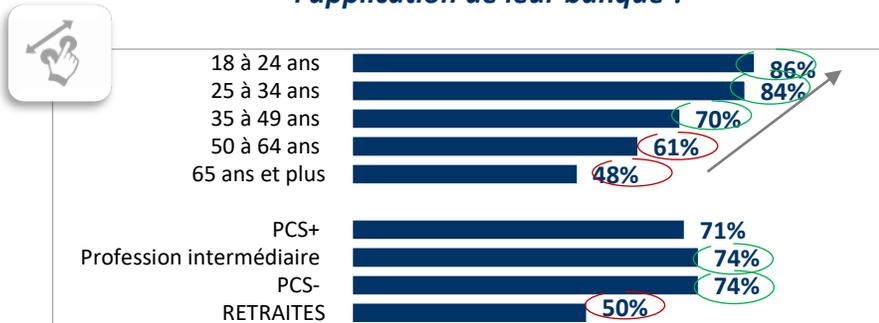


66% au moins une fois par semaine

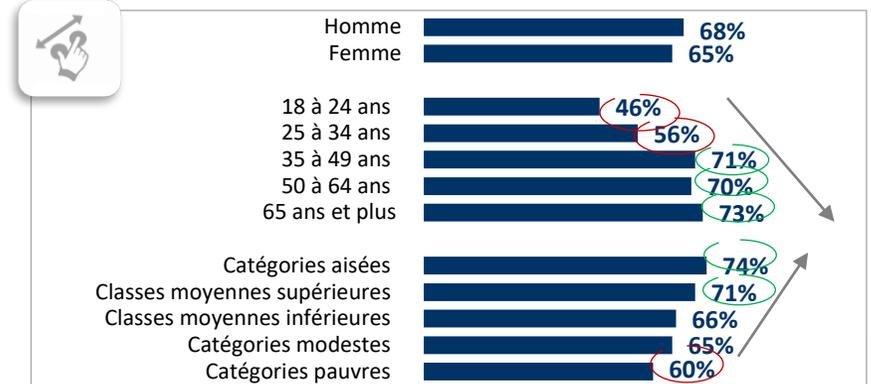
Rappel Novembre 2018 : 67%

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 ?



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

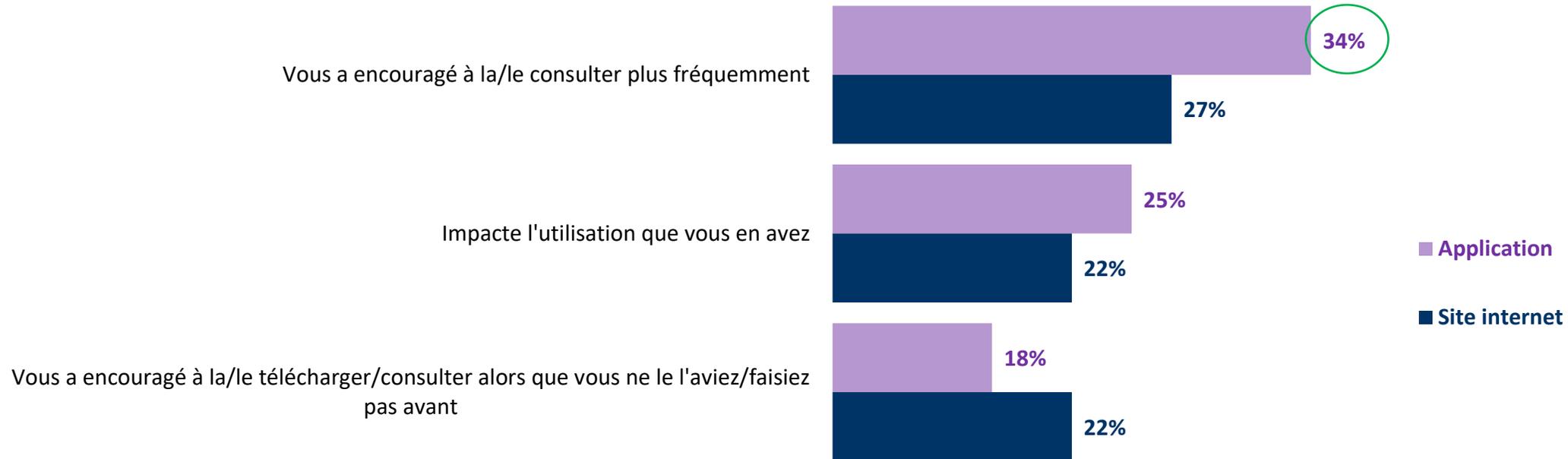
La crise de la Covid-19, assez logiquement, a renforcé le recours aux outils digitaux, en particulier la consultation de l'application.



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

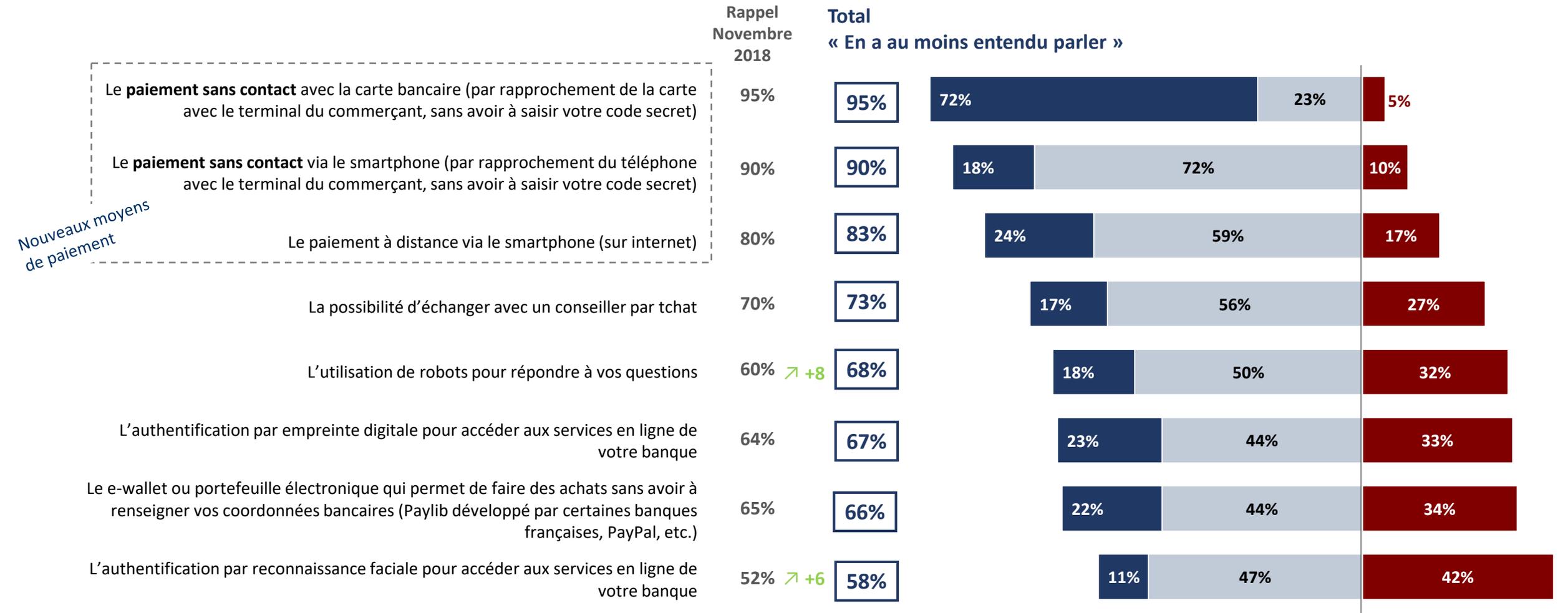


Au total, 39% des personnes ayant téléchargé une application affirment que leur usage des applications bancaires a évolué suite à la crise de la Covid-19.

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.

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

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



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

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

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

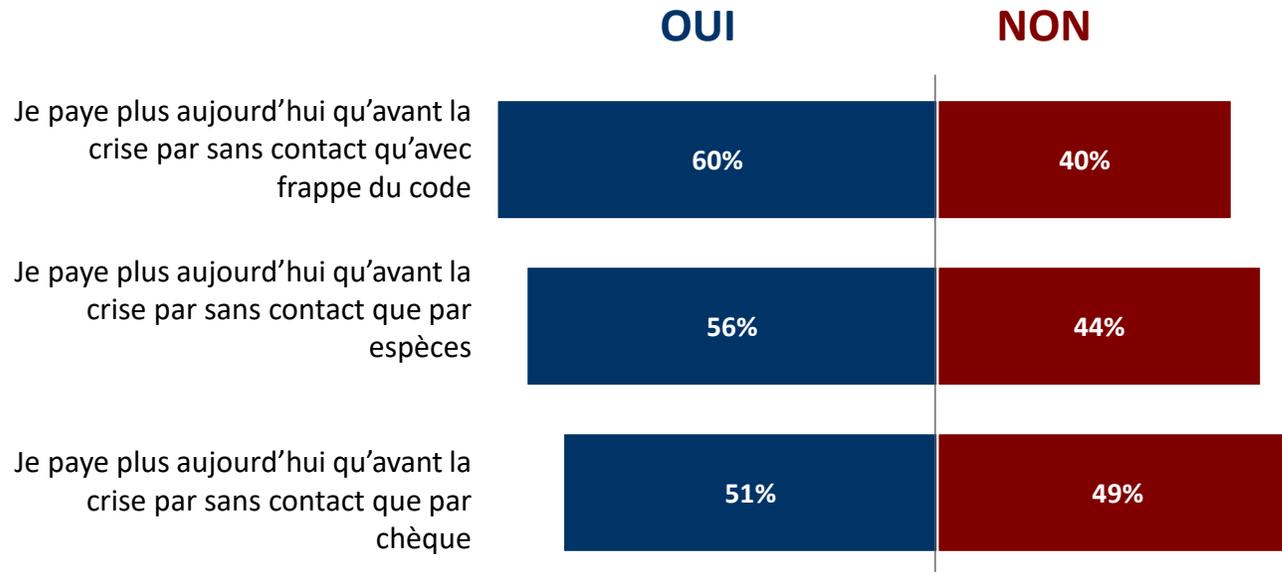
	Rappel Novembre 2018	Total « CONFIANCE »	Total « PAS CONFIANCE »	Rappel Novembre 2018	Total « INNOVANTE »	Total « PAS INNOVANTE »
Le paiement sans contact avec la carte bancaire (par rapprochement de la carte avec le terminal du commerçant, sans avoir à saisir votre code secret)	61% ↗ +13	74%	26%	80%	81%	19%
Le paiement 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%	20%
Le paiement à distance via le smartphone (sur internet)	42% ↗ +6	48%	52%	77%	77%	23%
La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat	65% ↗ +5	70%	30%	59%	60%	40%
L'utilisation de robots pour répondre à vos questions	29% ↗ +6	35%	65%	62%	60%	40%
L'authentification par empreinte digitale pour accéder aux services en ligne de votre banque	62%	65%	35%	83%	81%	19%
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.)	50%	50%	50%	75%	74%	28%
L'authentification par reconnaissance faciale pour accéder aux services en ligne de votre banque	62%	65%	35%	83%	81%	19%

Nouveaux moyens de paiement

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

La crise de la Covid-19 a accéléré l'utilisation du paiement sans contact, souvent de façon durable

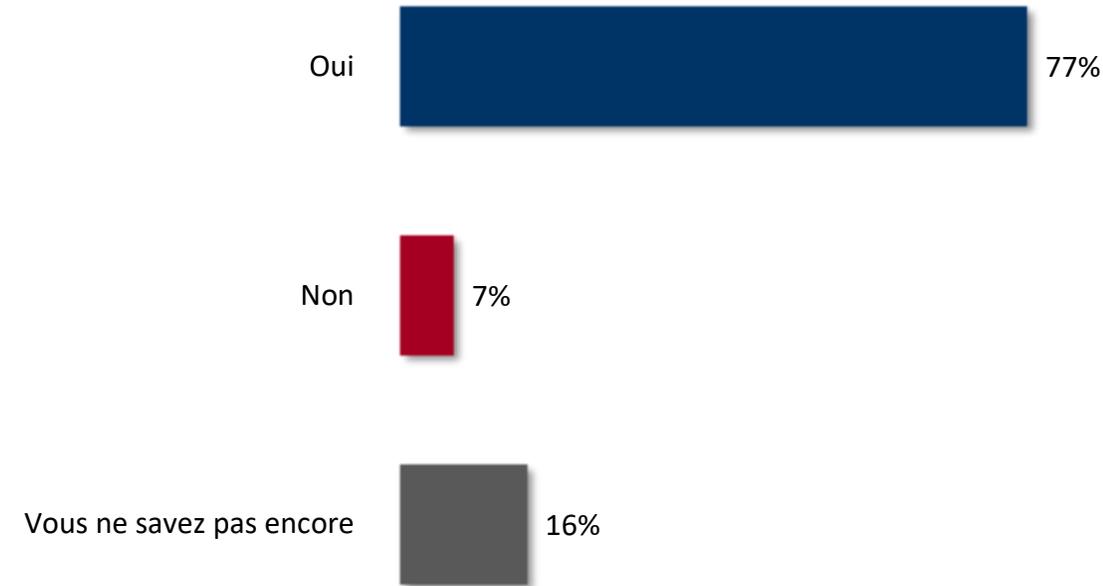
Question : L'augmentation du plafond du sans-contact à 50 euros a-t-elle changé vos habitudes de paiements ?



71% des Français payent plus en sans contact qu'avant la crise

Question : Pensez-vous que votre recours plus fréquent au paiement sans contact est durable ?

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



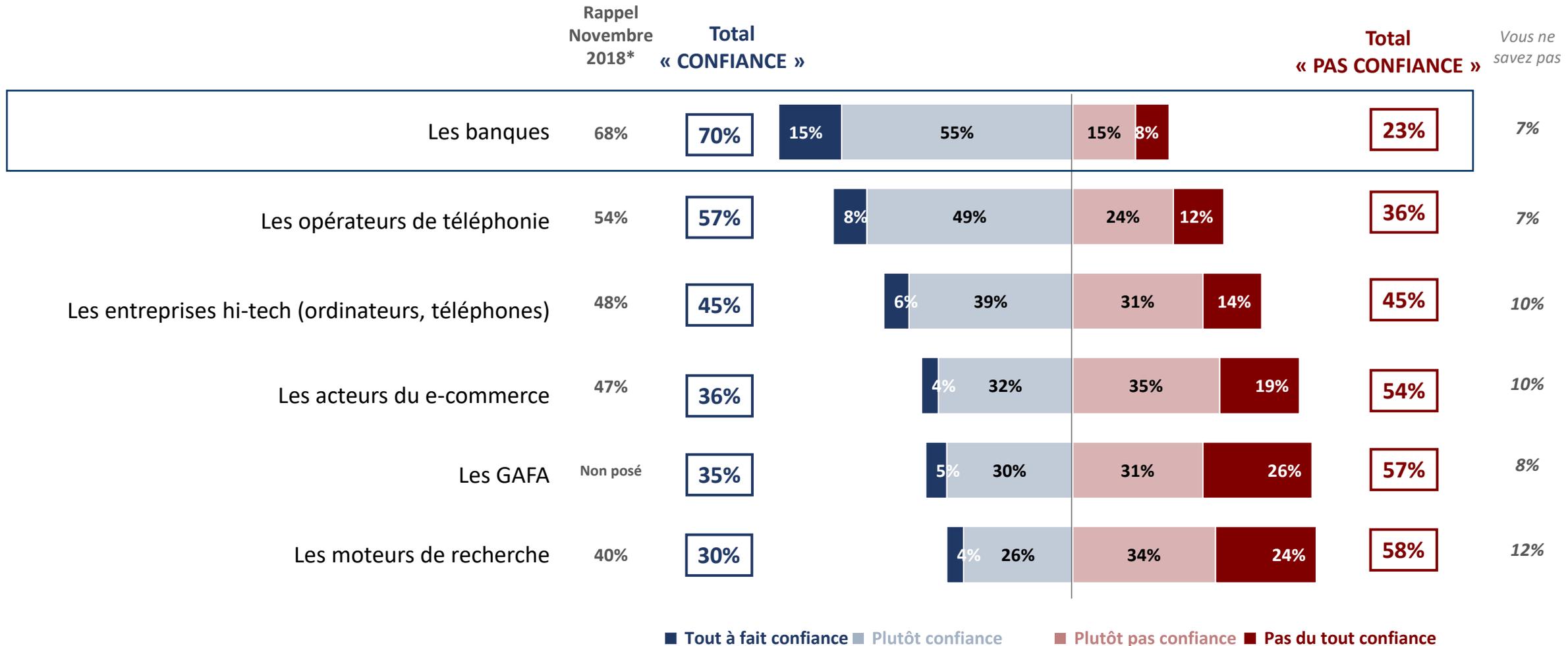
C



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

C'est aux banques, de loin, que les Français accordent le plus de confiance en matière de sécurisation de données personnelles.

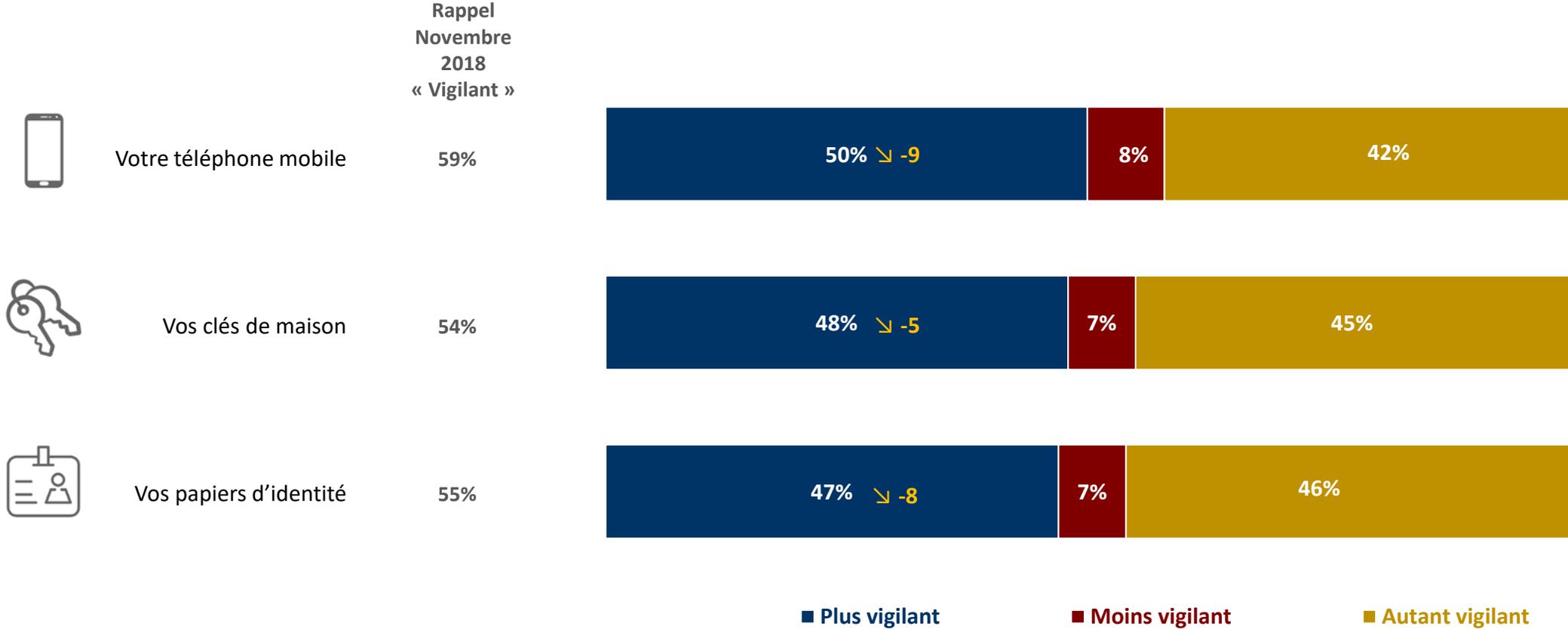
Question : Pour chacun des acteurs suivants, diriez-vous que vous lui faite confiance ou pas confiance s'agissant de la sécurisation des données personnelles ?



La vigilance à l'égard des coordonnées bancaires se rapproche de celle accordée à des éléments incontournables de notre quotidien : le téléphone portable, les clés ou les papiers d'identité

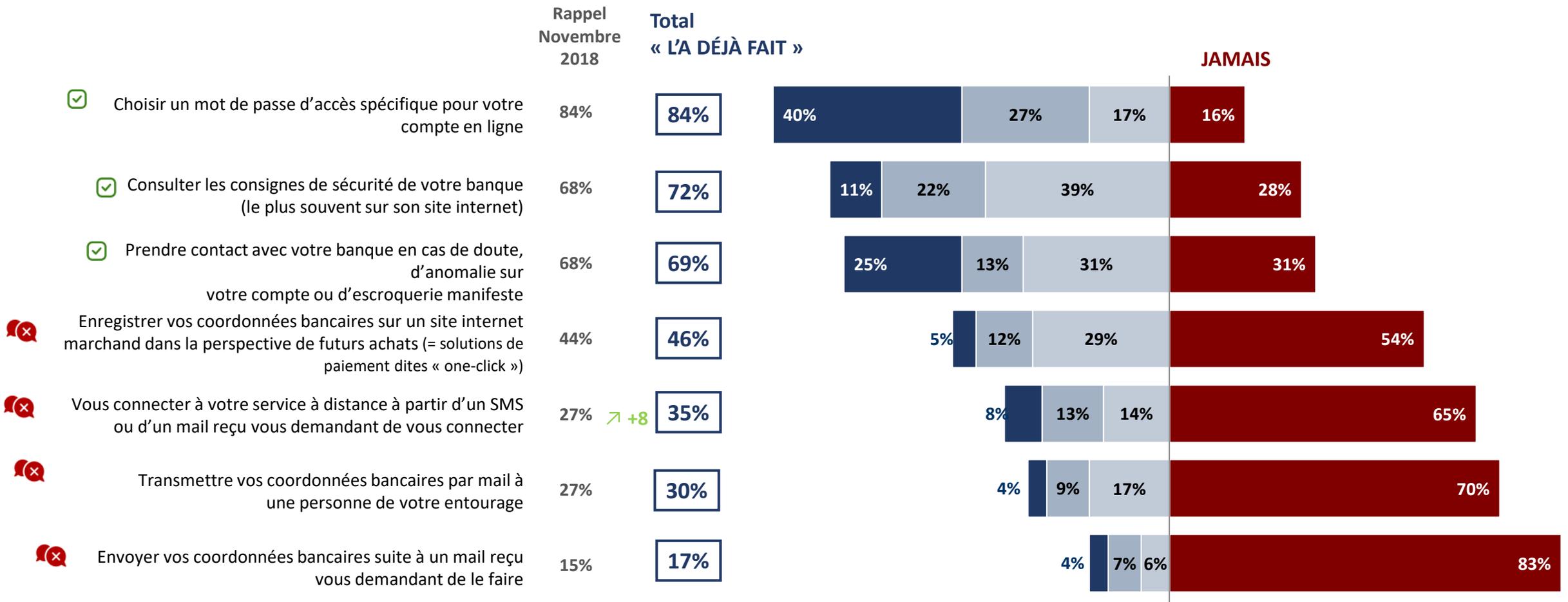
Mise à niveau : lorsque l'on parle de données bancaires personnelles, il s'agit du n° de compte, des indications présentes sur votre carte bancaire, du code secret associé à votre carte

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 ... ?



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

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



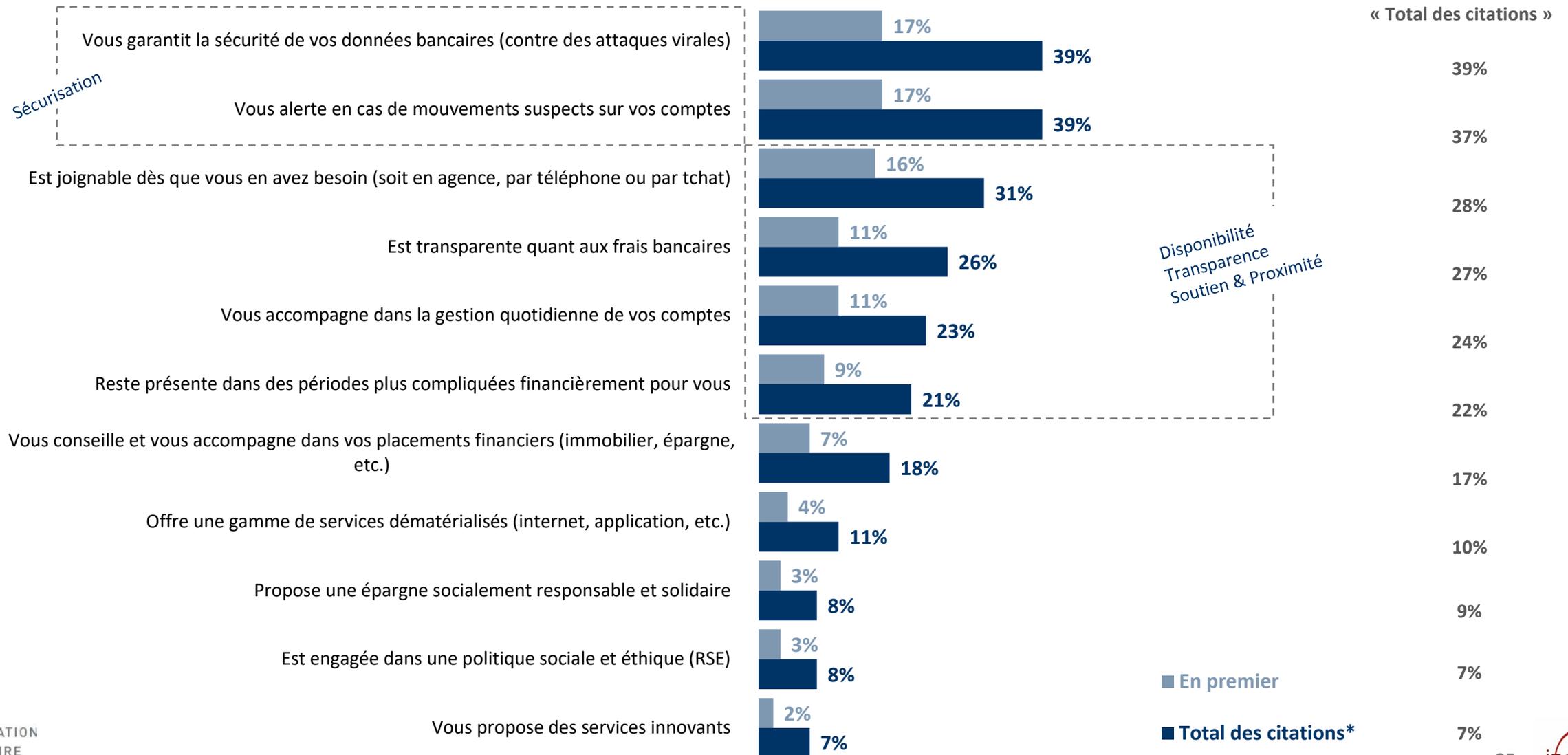
D



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

Les attentes en matière de banque idéale se maintiennent et notamment dans leur diversité.

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)

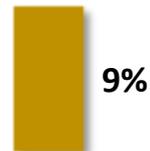
Plus de huit Français sur dix estiment que la banque idéale doit permettre à chacun de choisir entre services digitaux et agences en fonction de ses besoins.

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

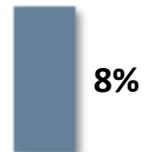
Une banque qui laisse la possibilité à ses clients de recourir à des services sur internet et en agence en fonction de ses besoins



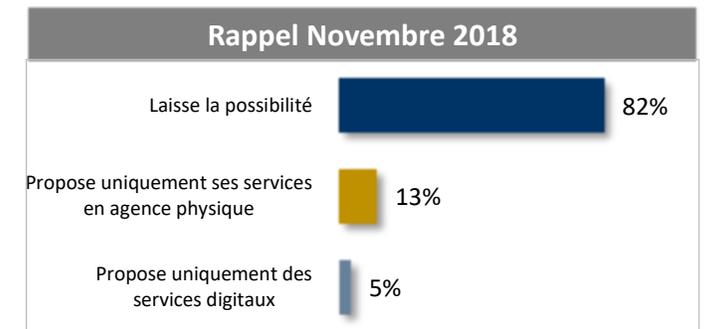
Une banque qui propose uniquement à ses clients ses services en agence physique



Une 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%

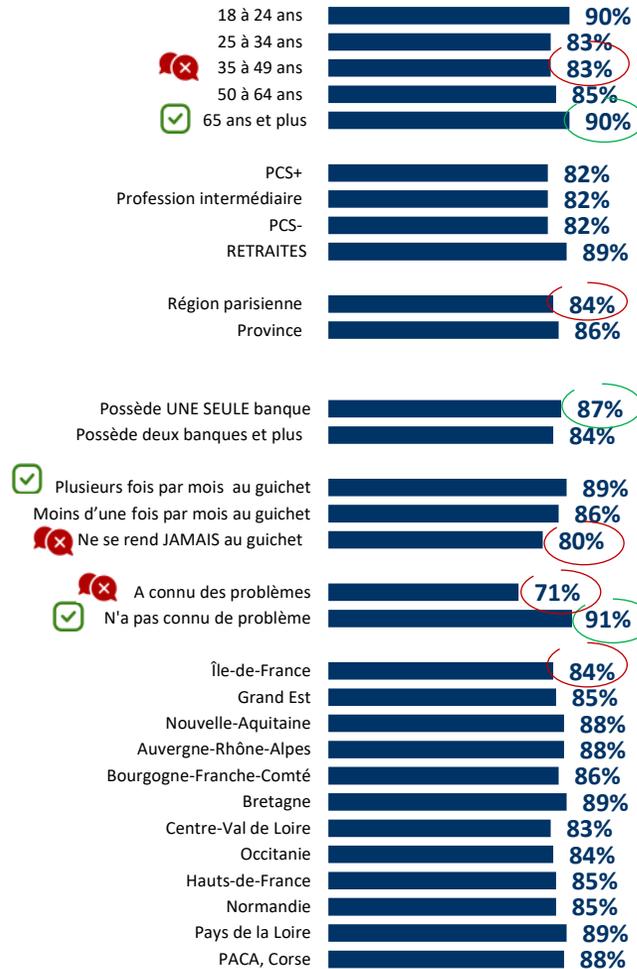


E ► *Annexes*

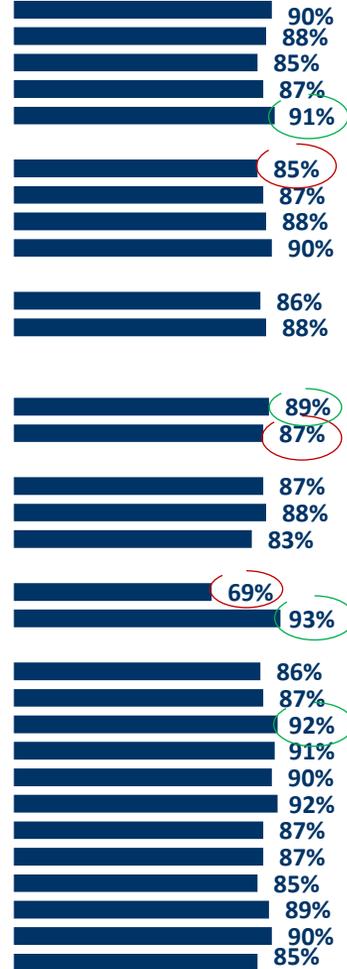


Le détail des perceptions :
Des perceptions qui s'avèrent plutôt homogènes.

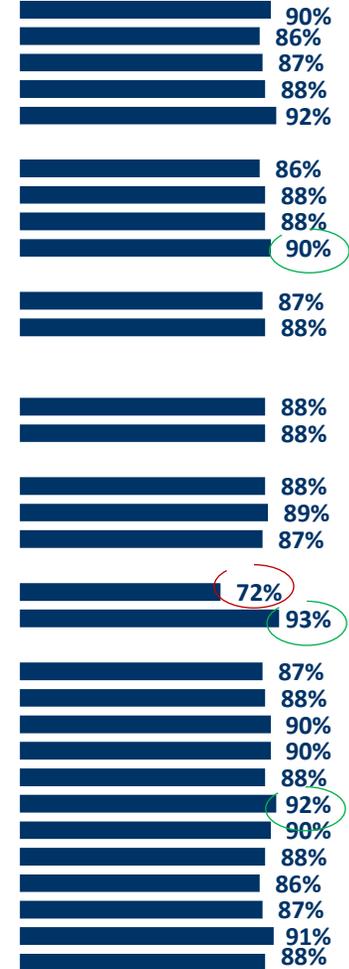
VOTRE conseiller
Bonne image = **86%**



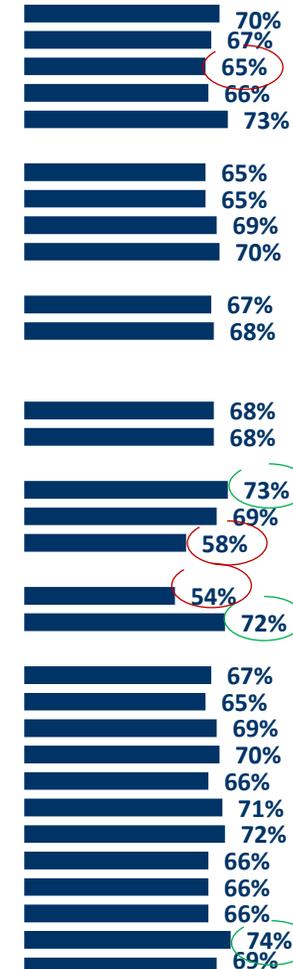
VOTRE agence
Bonne image = **88%**



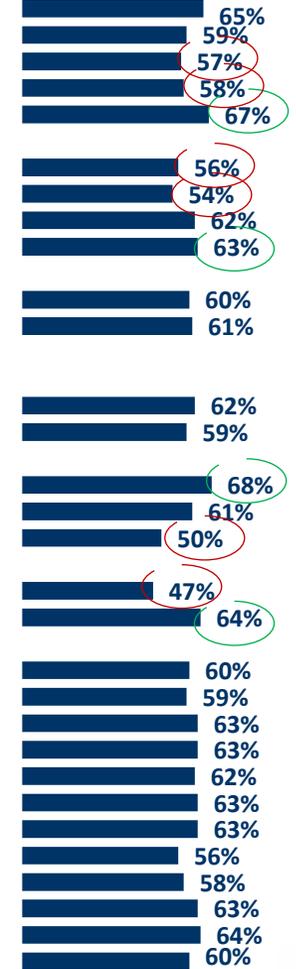
VOTRE banque
Bonne image = **89%**



DES banques françaises
Bonne image = **68%**

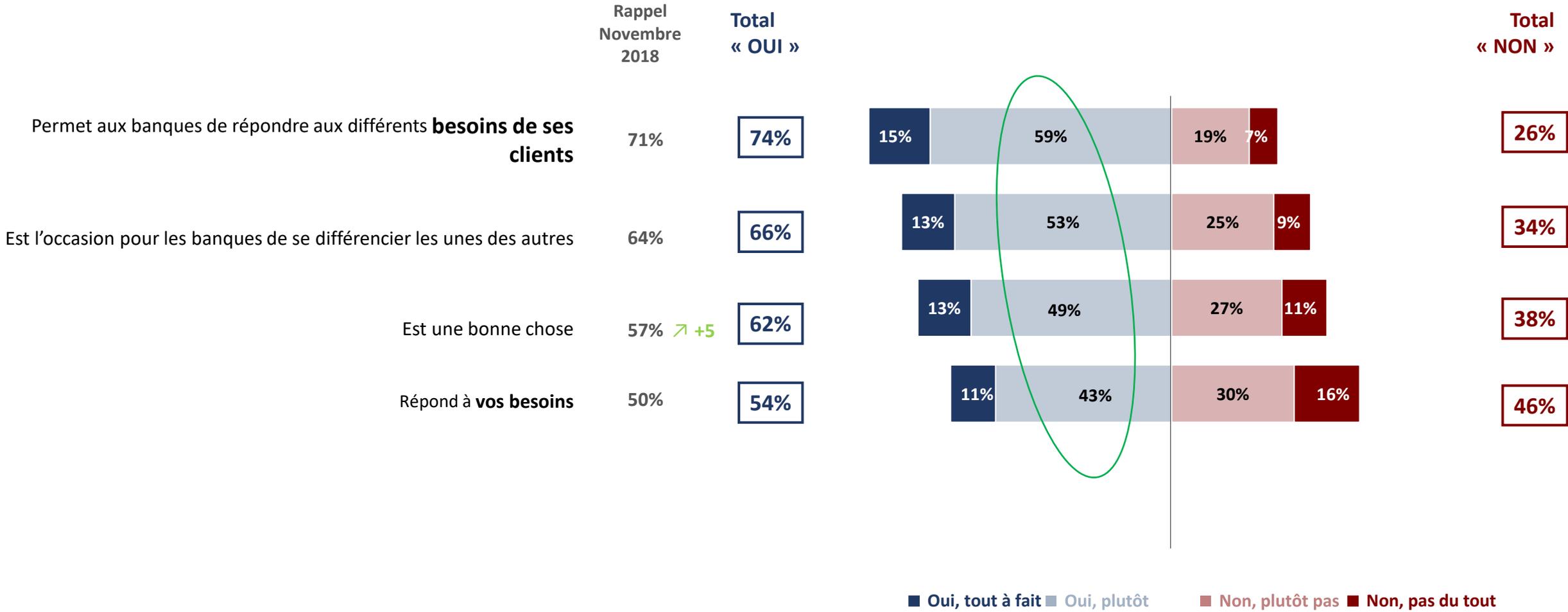


DES banques en général
Bonne image = **61%**



Les Français semblent un peu plus favorables au développement de services et produits du type assurance qu'il y a deux ans.

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 ... ?

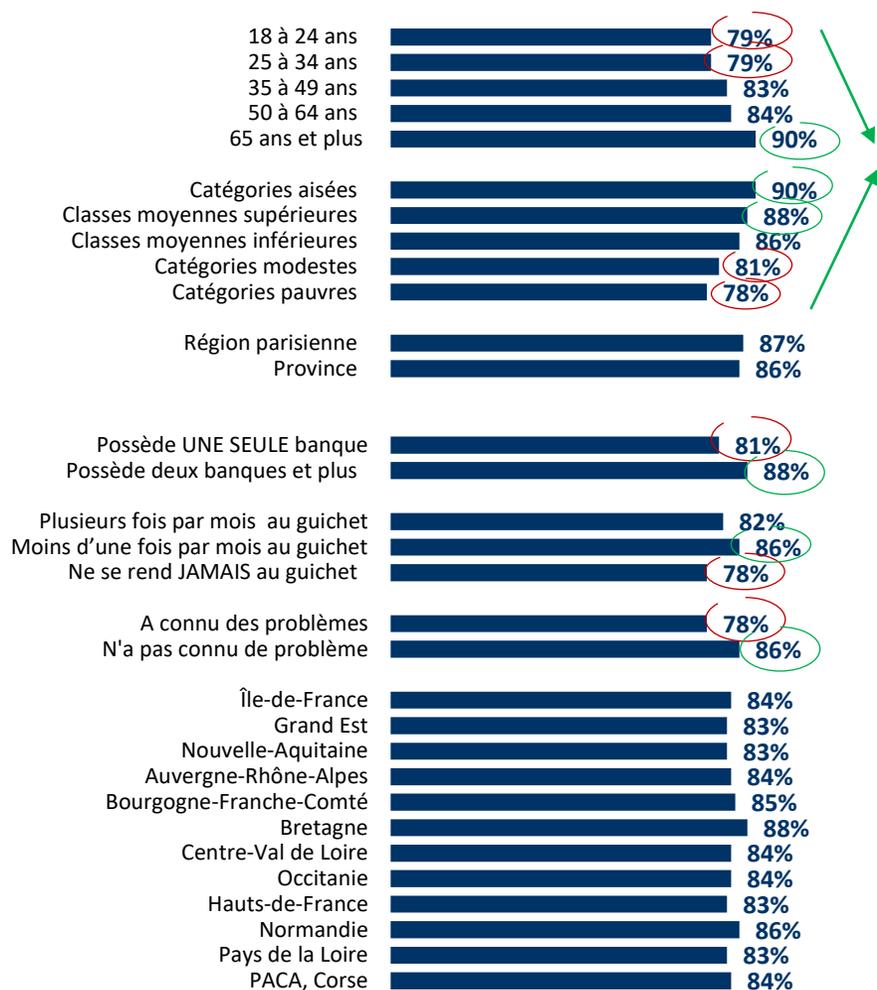




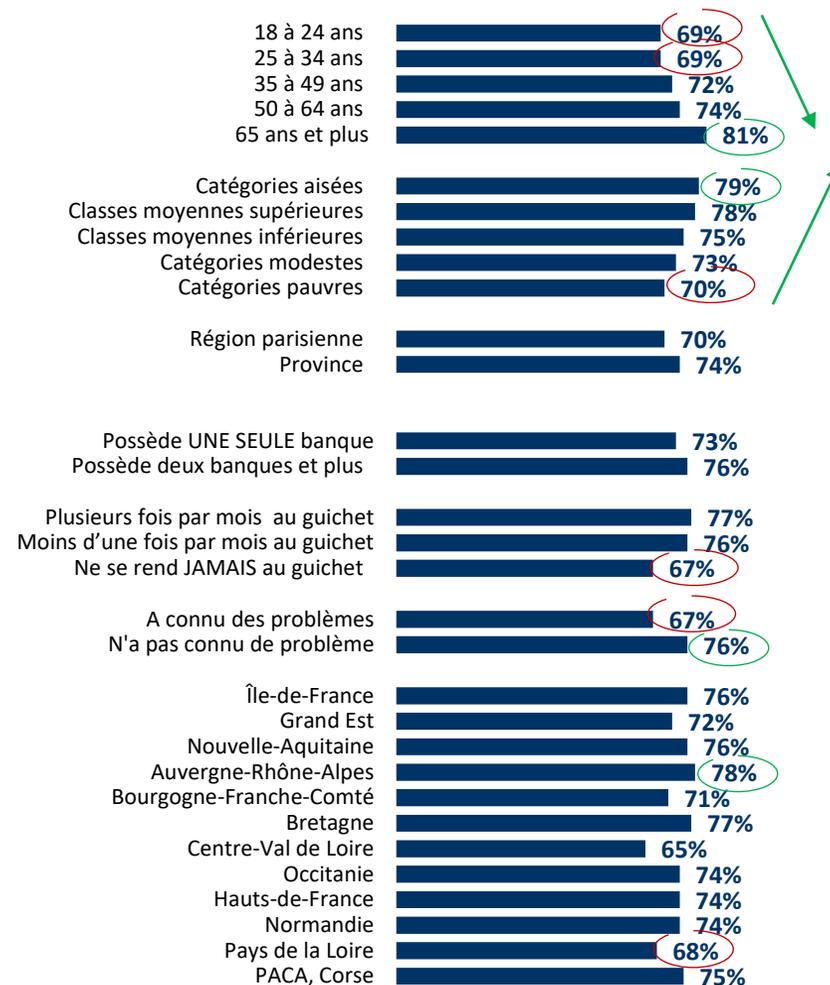
Le détail des perceptions :

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%**

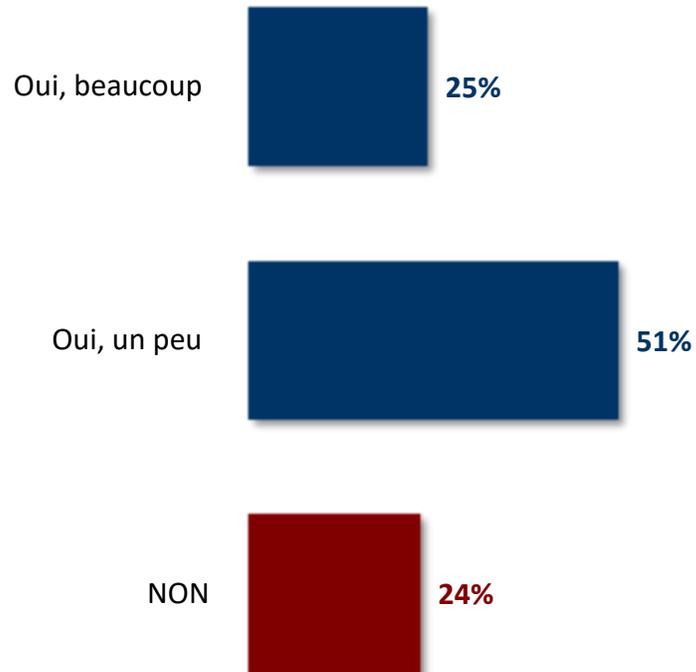


Ont beaucoup évolué au cours des dix dernières années : **74%**



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

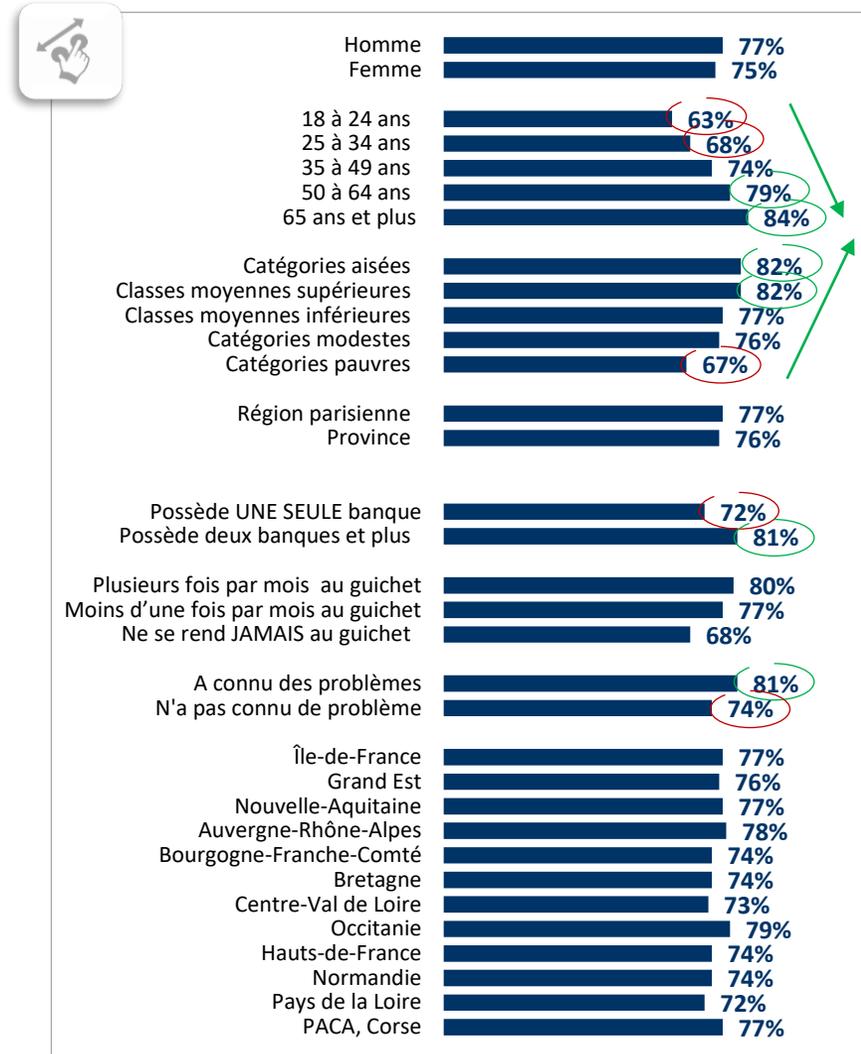
Question : Avez-vous perçu des changements dans les services offerts par VOTRE banque depuis les 10 dernières années ?



76% ont perçu des changements

Rappel Novembre 2018 : 80%

Qui sont ces Français qui ont perçu des changements ?



Pour plus de huit Français sur dix, et plus encore chez les plus jeunes, l'évolution des services proposés par les banques est plutôt 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 perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 76% de l'échantillon

Vont plutôt dans le bon sens



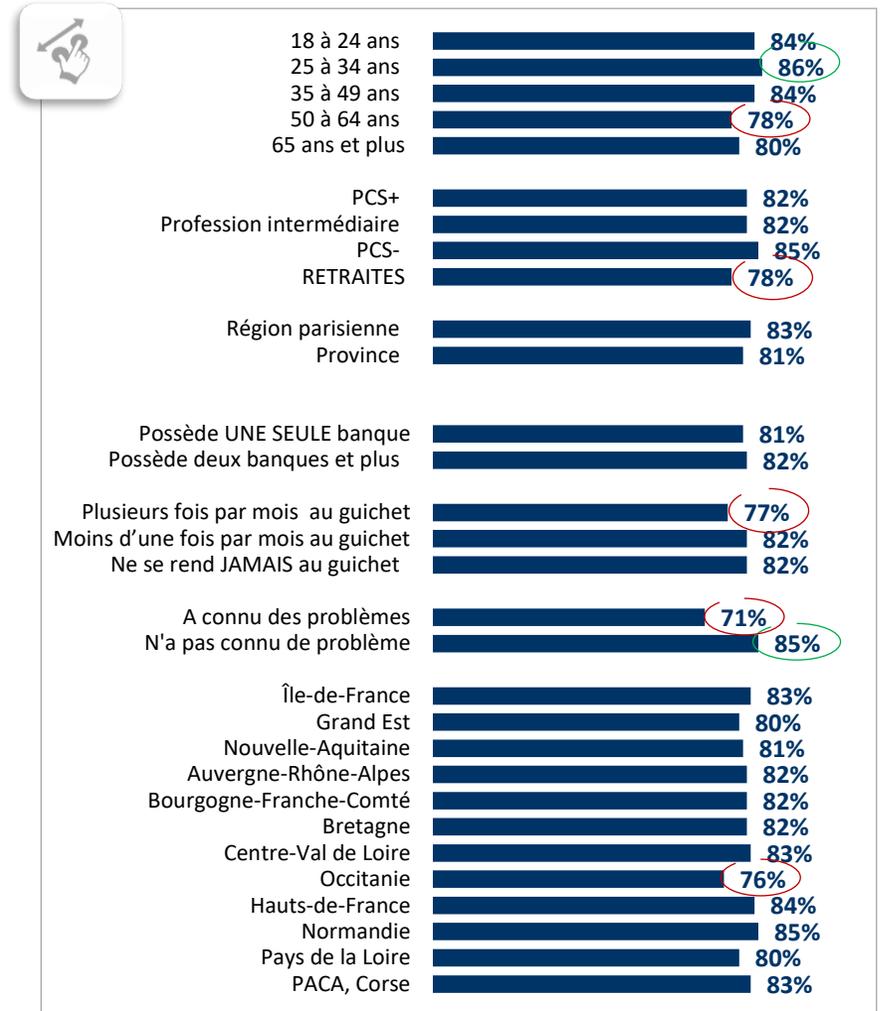
Vont plutôt dans le mauvais sens



Rappel Novembre 2018



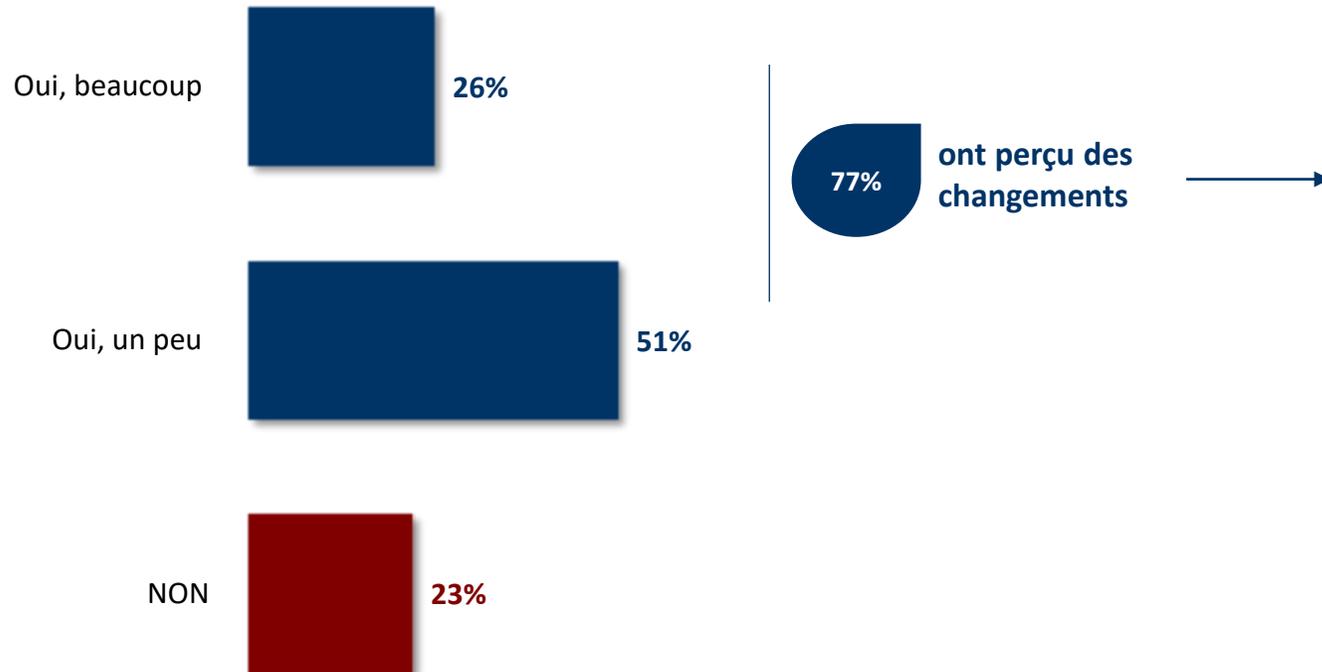
Qui sont ces Français qui jugent plutôt positivement ces changements ?



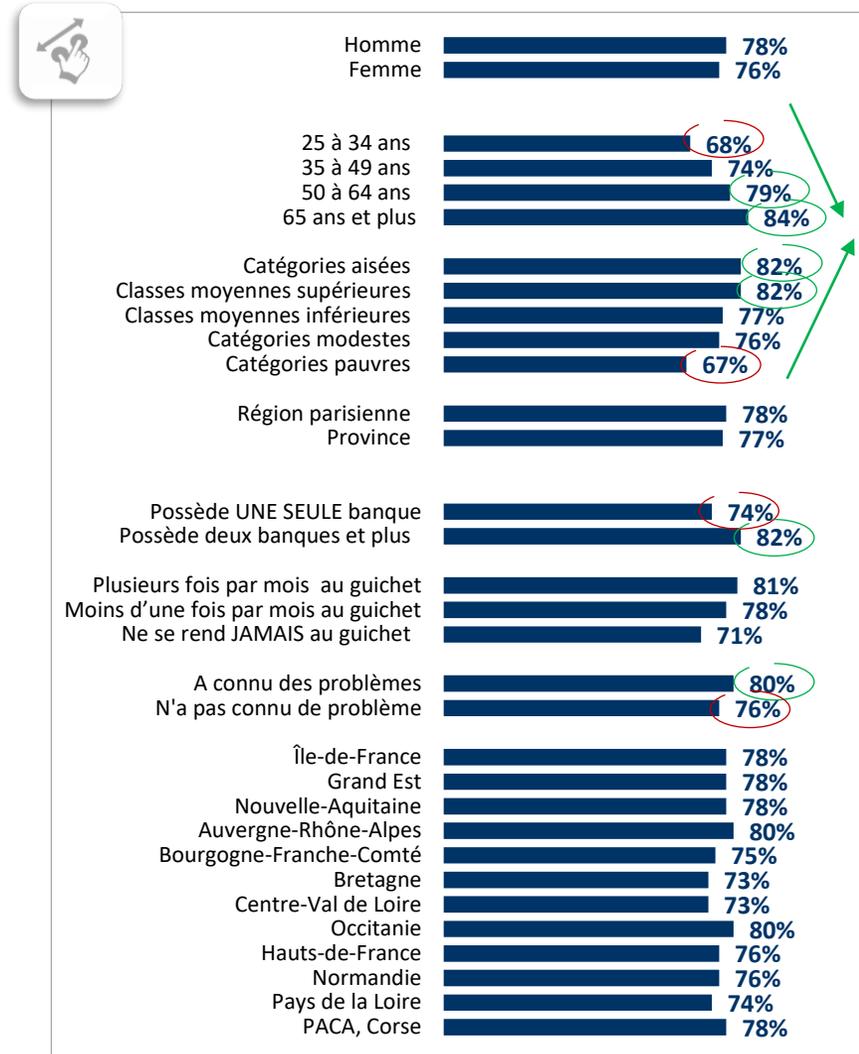
La perception d'évolution dans les services proposés par sa banque – Focus plus de 25 ans

Question : 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 ?



L'appréciation de ces évolutions – Focus plus de 25 ans

Question : 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

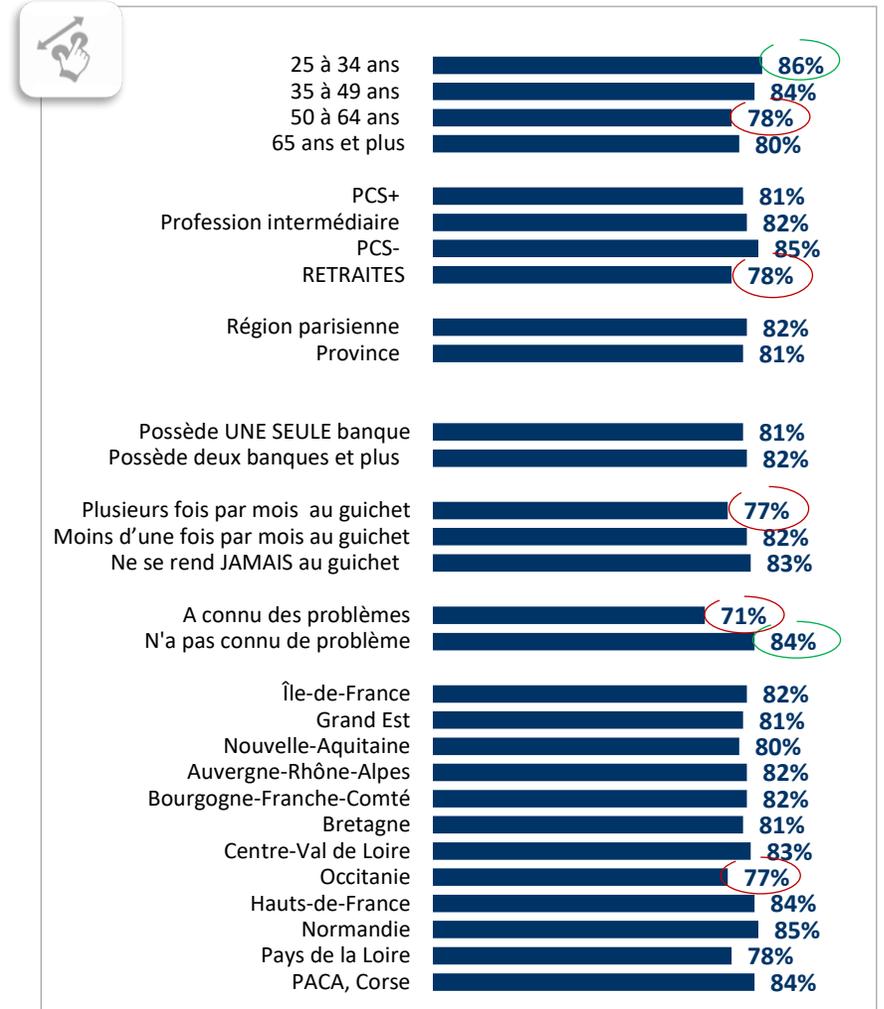
Vont plutôt dans le bon sens



Vont plutôt dans le mauvais sens



Qui sont ces Français qui jugent plutôt positivement ces changements ?



Le recours aux applications bancaires gagne peu à peu les Français, même si les réalités sont très différentes en fonction de l'âge : les plus jeunes sont presque deux fois plus nombreux que les plus âgés à avoir téléchargé une application.

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*

15%

Oui, vous avez UNE application

51% ↗ +10

NON, AUCUNE

34%

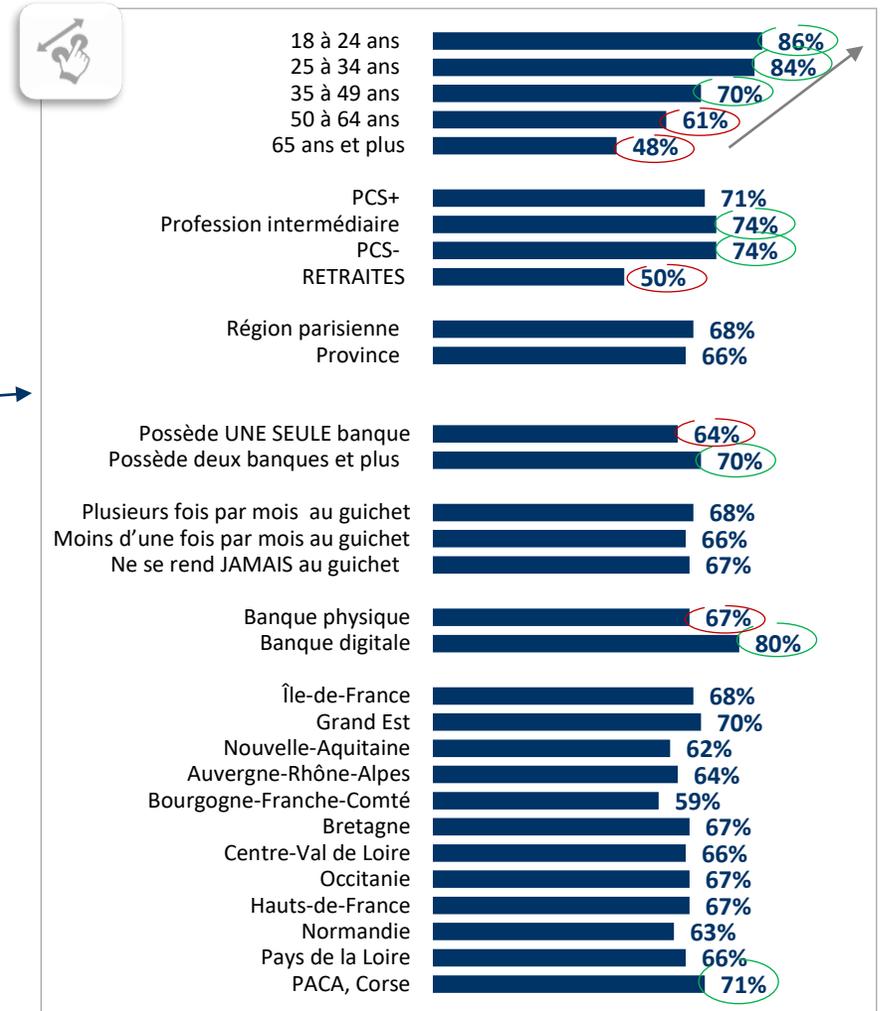
66%

ont téléchargé au moins une application

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

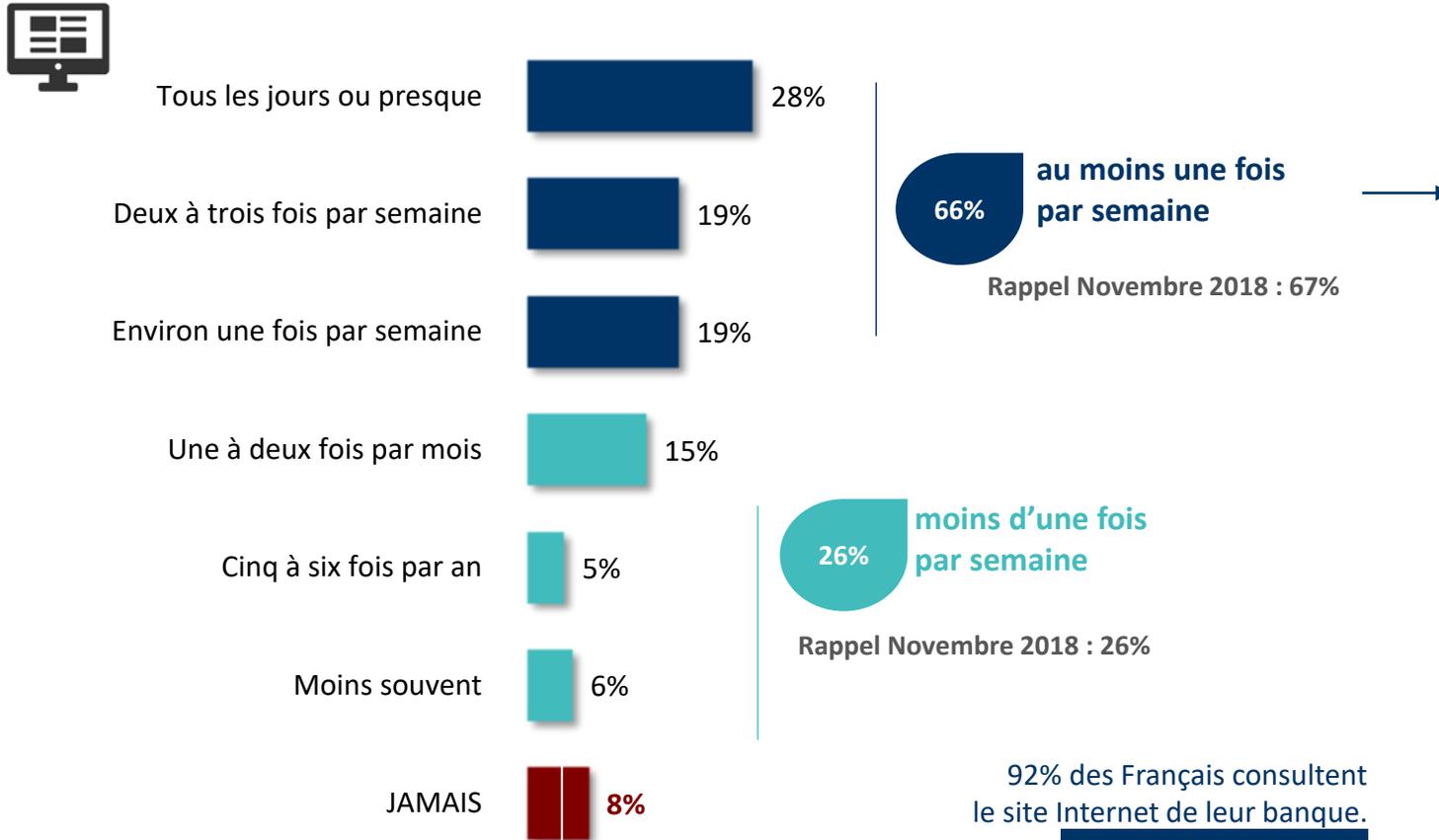
Rappel Novembre 2018 : 55%

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



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

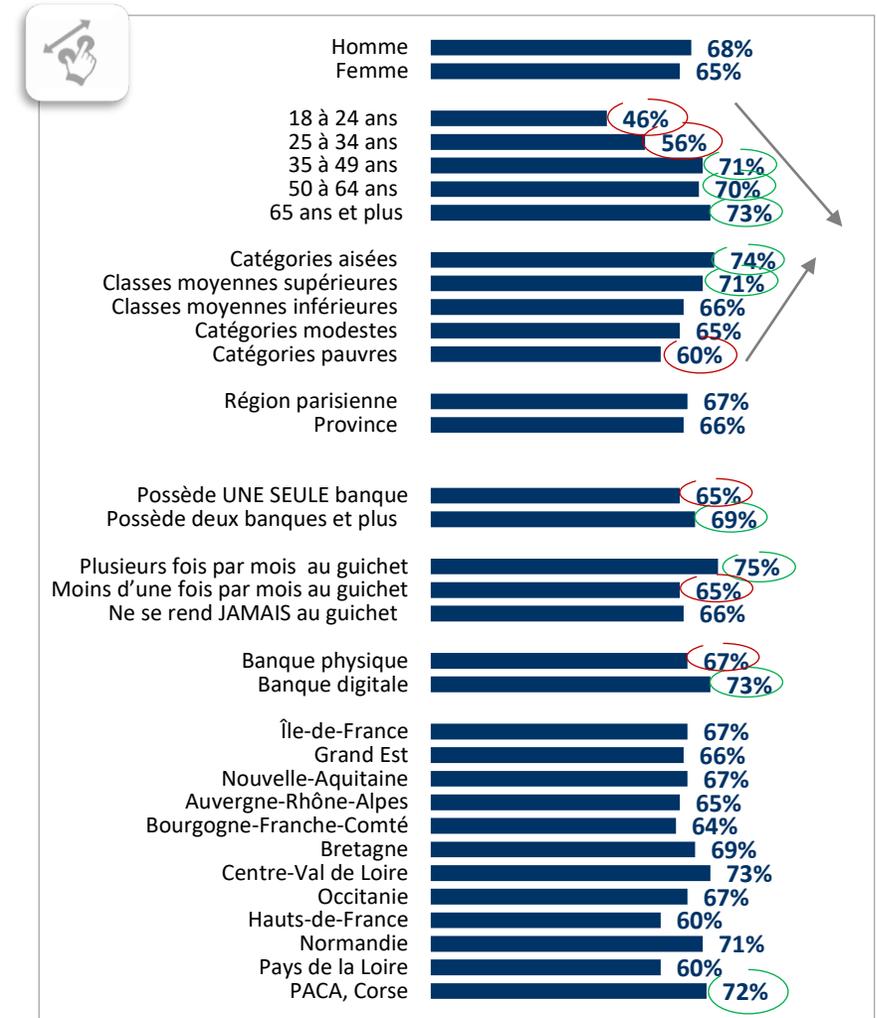
Question : Vous personnellement, à quelle fréquence consultez-vous le site internet de votre banque (vos banques) ?



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 ?



Les utilisateurs font un usage similaire de l'application et du site internet : ils s'en servent avant tout pour suivre l'état 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 ?

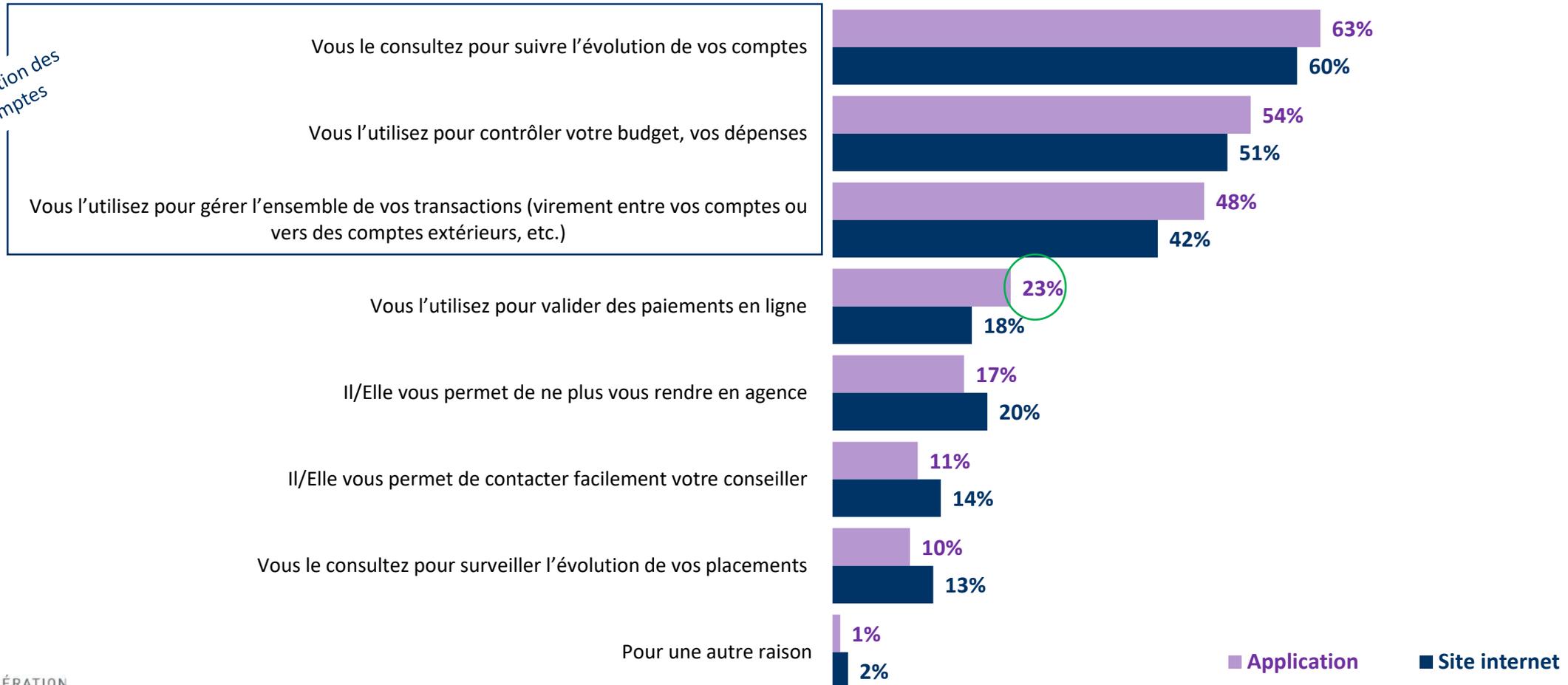
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 66% de l'échantillon



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

Gestion des comptes

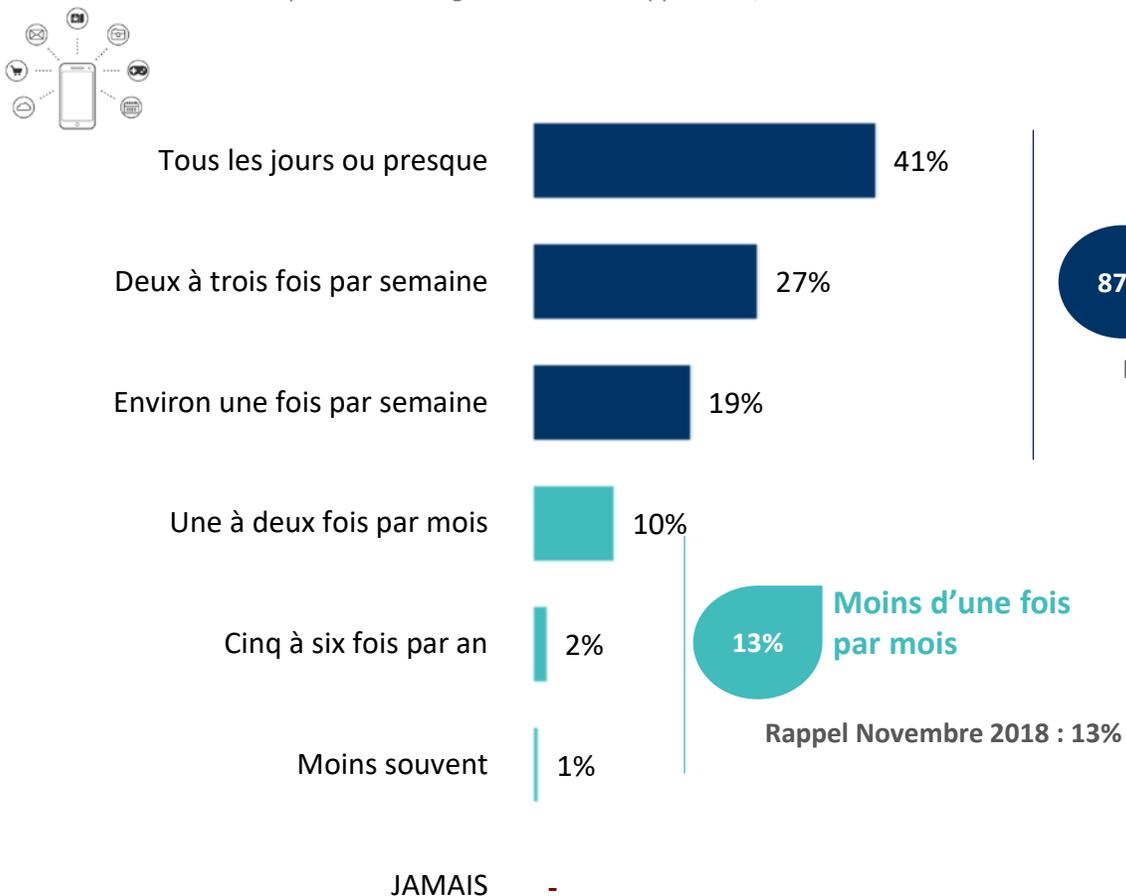


(*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner trois réponses

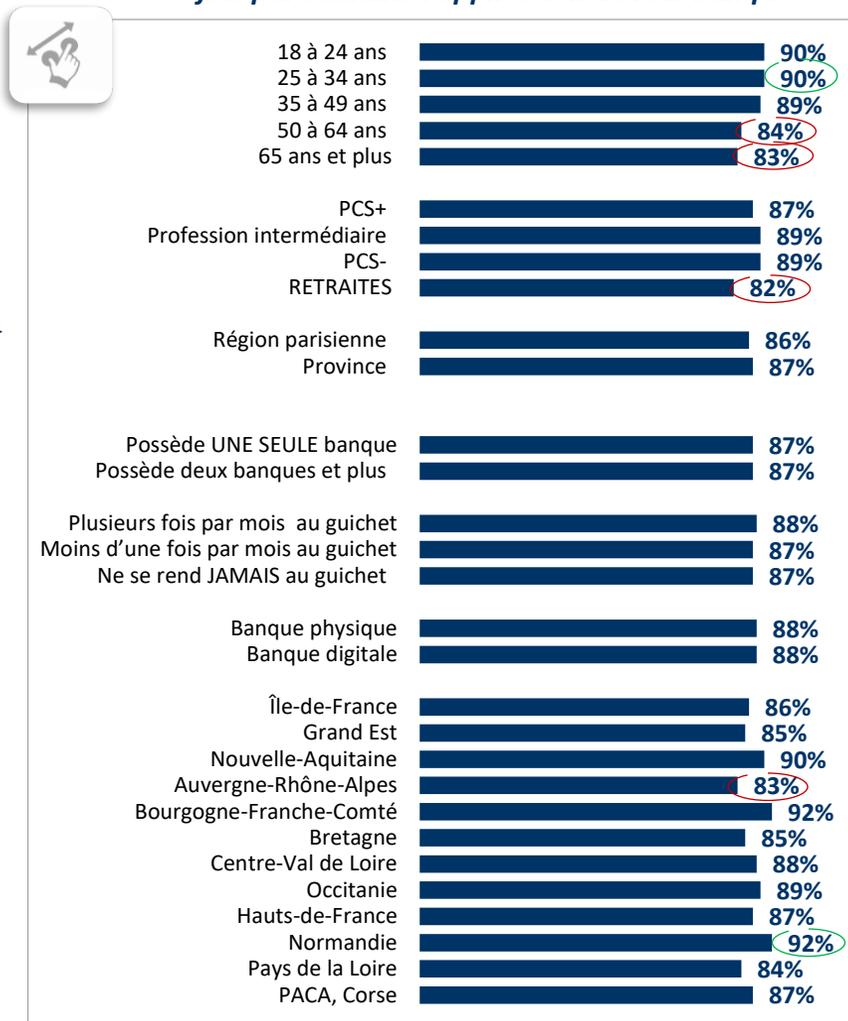
Une fois téléchargées, l'utilité des applications bancaires ne semble pas questionnée et près de 9 utilisateurs sur 10 y ont recours au moins une fois par semaine.

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 66% de l'échantillon



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



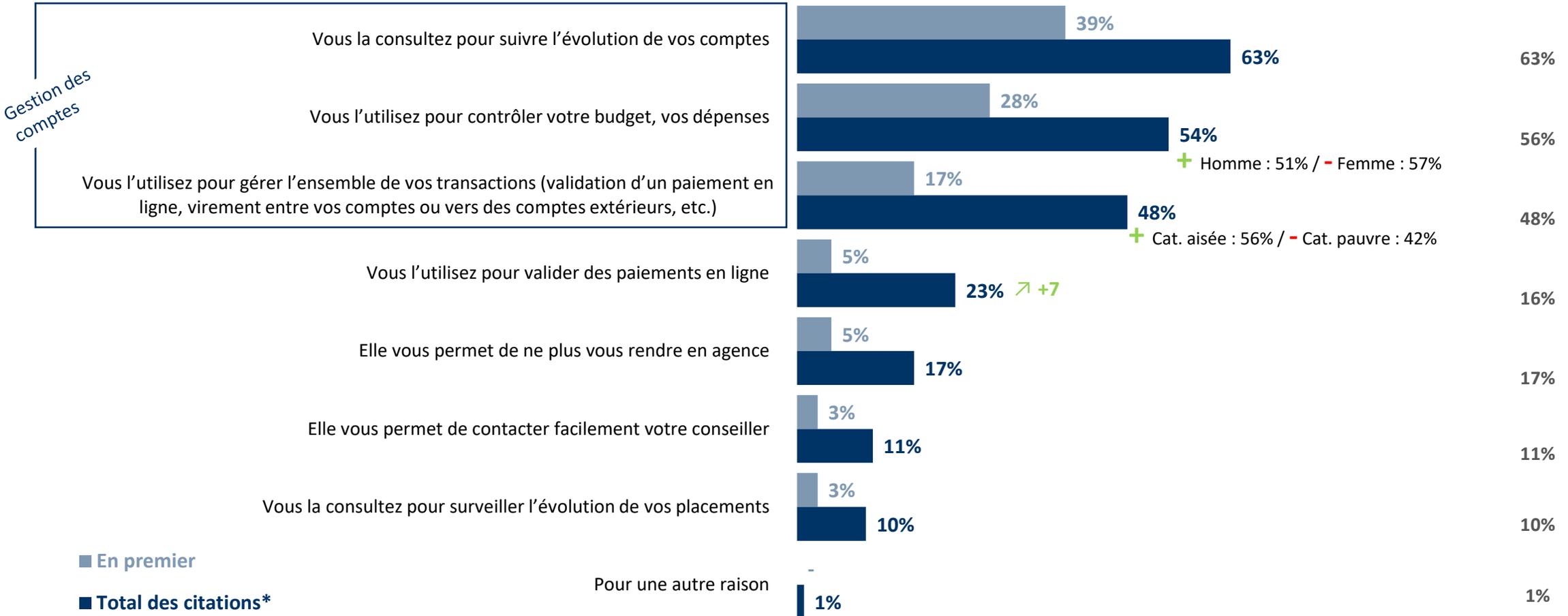
Principalement utilisées pour suivre l'évolution de ses comptes, gérer son budget et ses diverses transactions, les applications bancaires semblent également de plus en plus usitées pour valider des paiements en ligne.

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



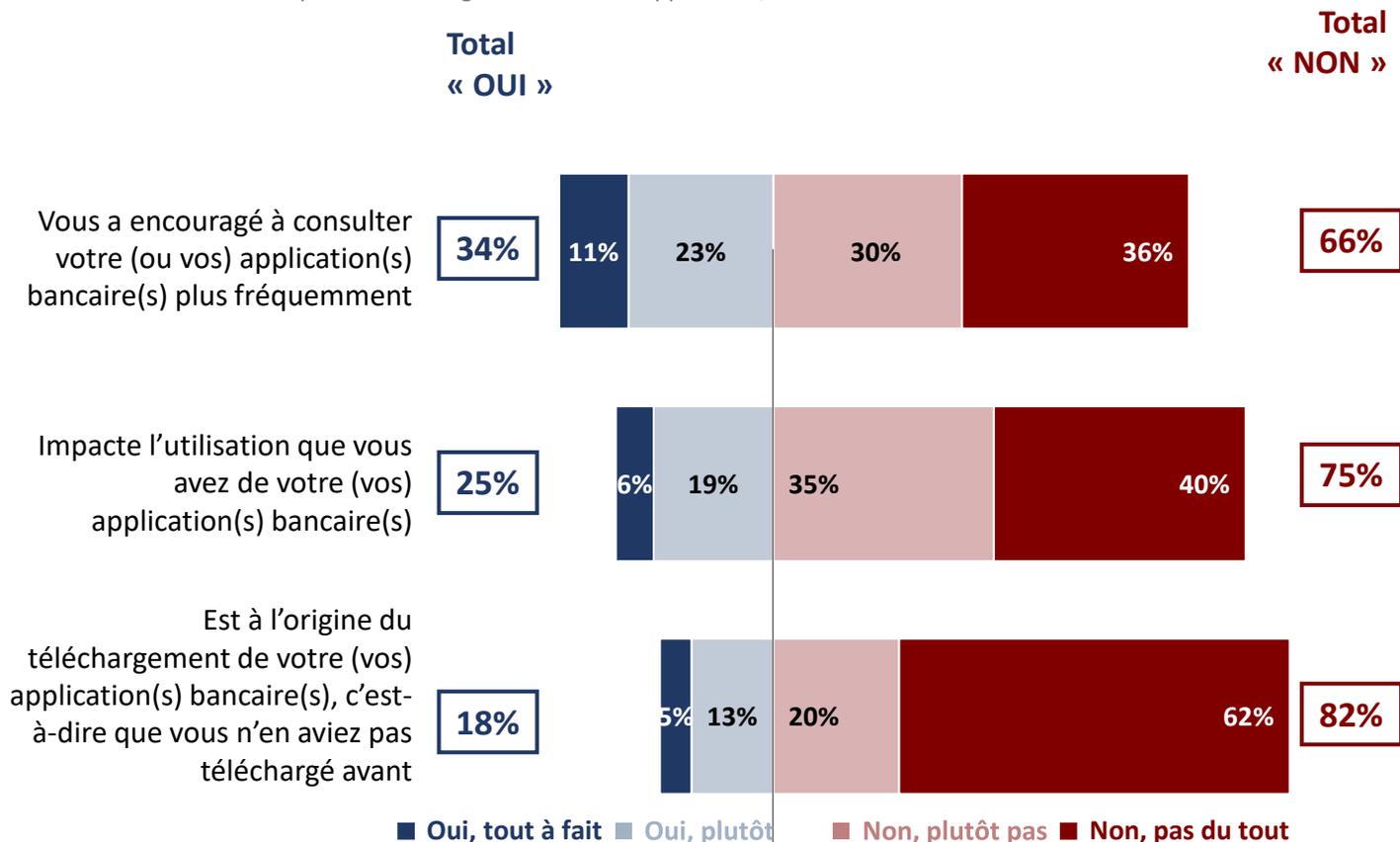
Rappel
Novembre 2018
« Total des citations »



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

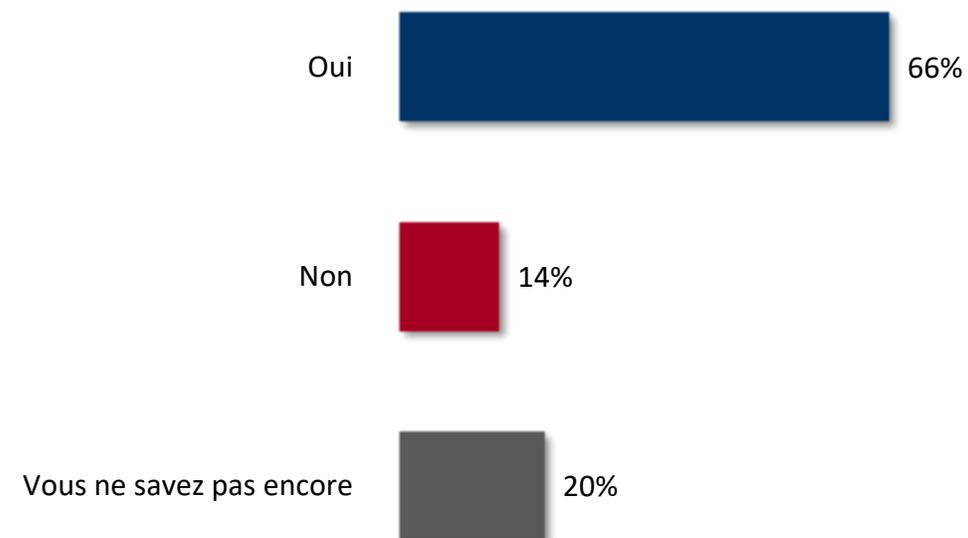
Question : Diriez-vous que la crise de la COVID 19... ?

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



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



26% des 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 +

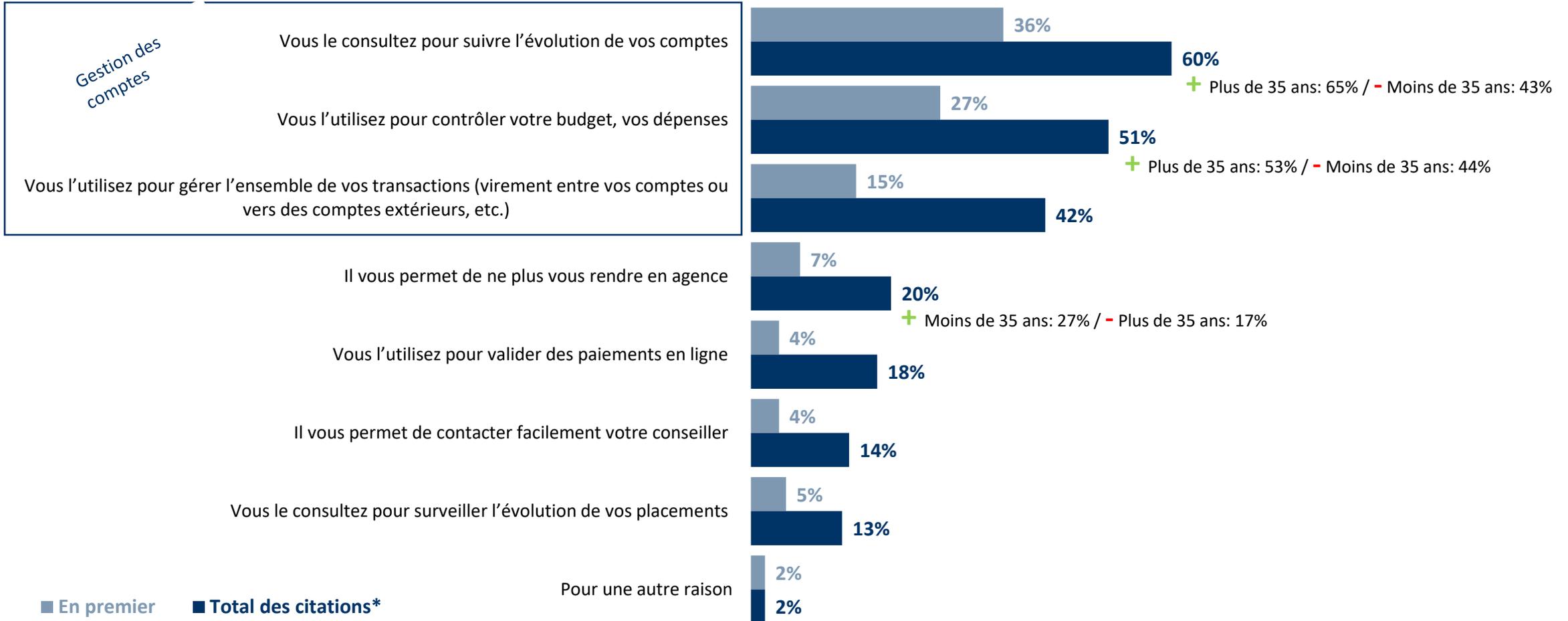
Sur ces 26%, 66% affirment que cette évolution de leur usage est durable,

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

Les motifs d'utilisation du site internet de sa banque les plus fréquents sont proches de ceux de l'application et concernent avant tout la gestion des comptes (surtout pour les plus de 35 ans).

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

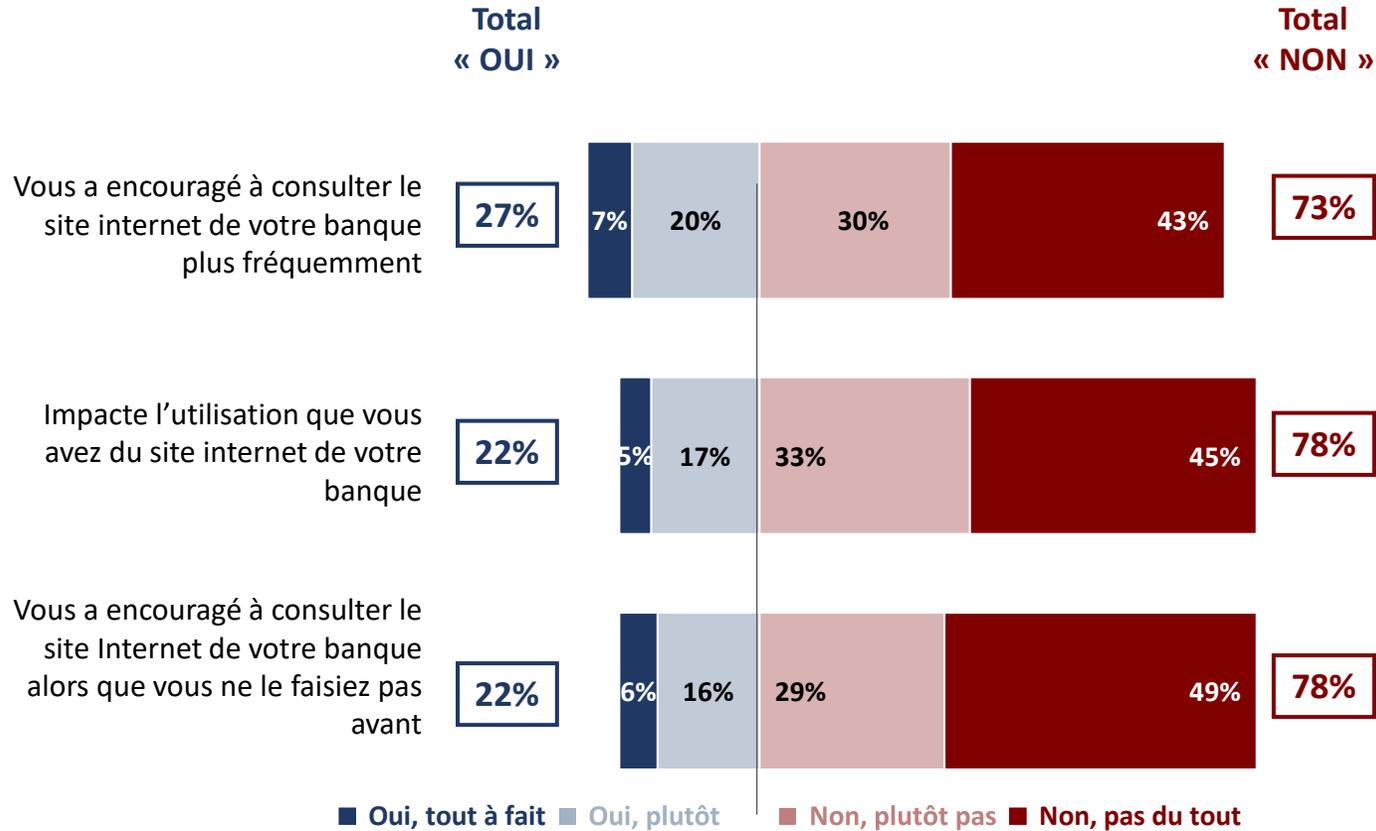


■ En premier ■ Total des citations*

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

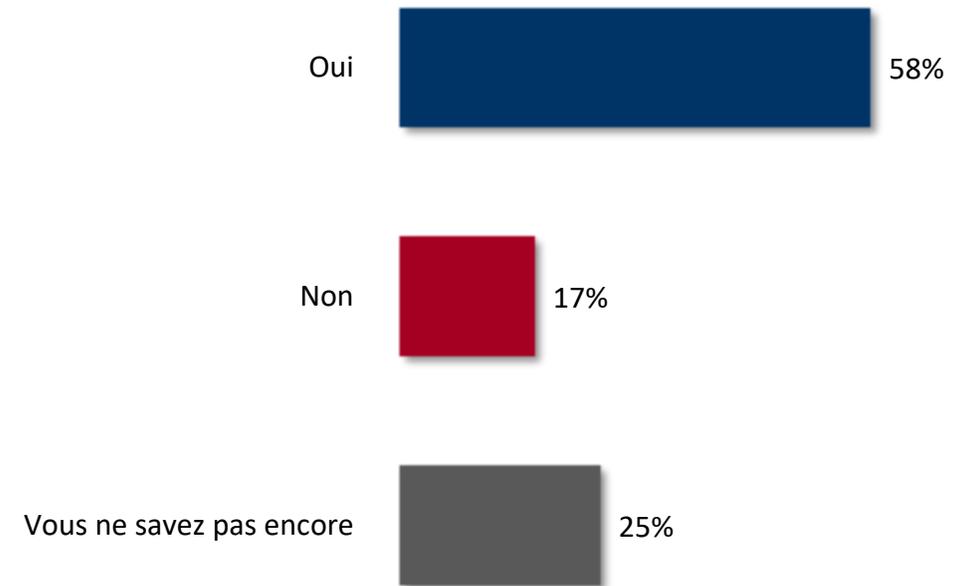
Question : Diriez-vous que la crise de la COVID 19... ?

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 Internet de votre banque est durable ?

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



29% des Français 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 +



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... ?

L'authentification par empreinte digitale pour accéder aux services en ligne de votre banque

 L'authentification par reconnaissance faciale pour accéder aux services en ligne de votre banque

Le paiement sans contact avec la carte bancaire

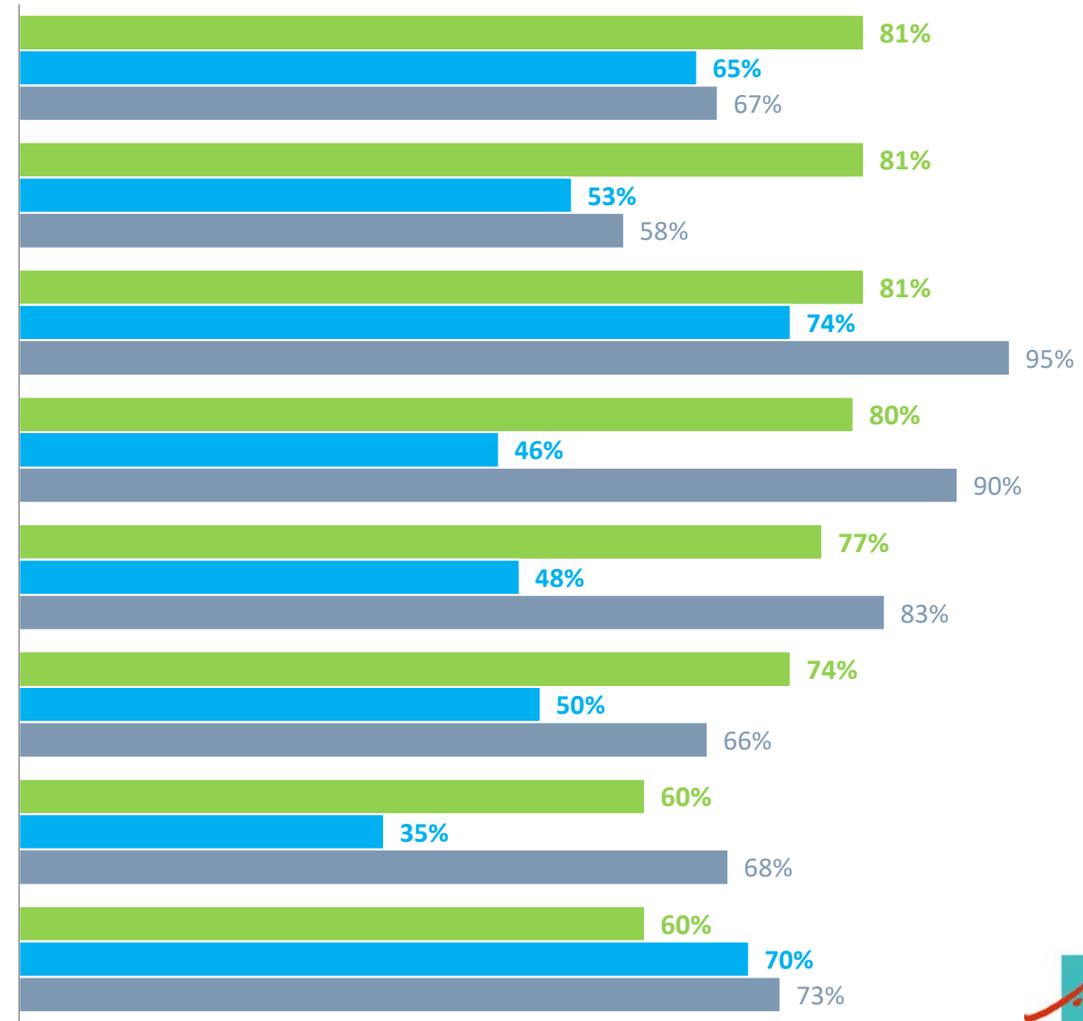
 **Innovant mais confiance à gagner**
Le paiement sans contact via le smartphone

Le paiement à distance via le smartphone (sur internet)

Le e-wallet ou portefeuille électronique qui permet de faire des achats sans avoir à renseigner vos coordonnées bancaires

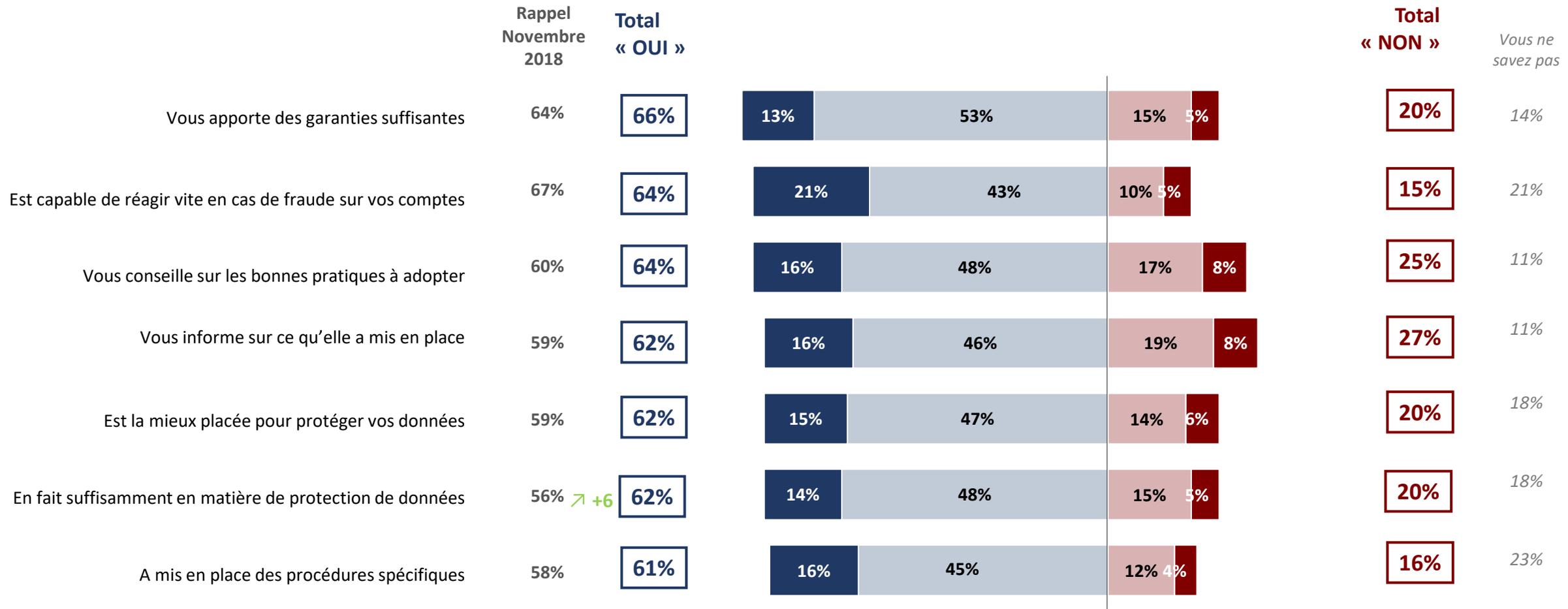
 L'utilisation de robots pour répondre à vos questions

Le moins innovant mais inspire le plus confiance
La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat



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

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



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



Rappel de la méthodologie

La méthodologie

Qui ?

L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **4009** 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 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 ans et 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 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.

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.