

# Relation entre les banques

## françaises et leurs clients 2021\*

« Je t'aime, moi non plus »

### 1 La pandémie m'a changé

Développement de l'usage de la **carte bancaire** 36% l'utilisent davantage

et du sans contact  
57% l'utilisent davantage

Diminution de l'argent liquide  
42% l'utilisent moins

et des chèques  
37% l'utilisent moins

### 2 Je suis plus digital, plus autonome et je vais le rester

Hausse de l'utilisation de l'app mobile  
13% l'utiliseront encore davantage

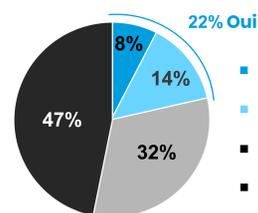
et du site internet  
12% l'utiliseront encore davantage

Baisse des contacts avec l'agence  
(rendez-vous & téléphone)  
11% l'utiliseront moins

### 3 Et cela m'éloigne de toi, je pense même te quitter

30%

estiment que le numérique fragilise leur relation avec leur banque



L'intention de **changer de banque principale** en 2021

### 4 Et pourtant tu ne me forces pas la main

Satisfaction quant au dernier contact humain

39% tout à fait satisfait  
47% plutôt satisfait

Pas de sentiment de saturation  
75% pensent que leur banque les contacte aussi souvent qu'il le faut

Origine des souscriptions de produits et services  
59% des souscriptions réalisées suite à des demandes clients

### 5 Je pense à toi en premier quand j'ai un besoin

Mode d'information préféré en cas de nouveaux projets  
61% demandent un RDV pour échanger ou se renseignent via l'app/site de la banque

### 6 Mais tu ne réponds pas toujours

Contacts perdus  
6,7% n'ont pas eu de réponse de leur banque lors d'une opération

### 7 Ou tu ne m'accompagnes pas toujours bien lors d'événements de la vie

Sentiment d'avoir été bien accompagné(e)  
40% sur l'achat d'un bien immobilier,  
20% sur la retraite  
et 14% sur le chômage

### 8 Ou tu fais semblant de ne pas me connaître parfaitement

Traitement de l'information client disponible  
28% pensent que leur banque n'utilise pas pleinement l'ensemble des informations personnelles fournies

### 9 Change tes habitudes

Intérêt pour des modes de fonctionnement différents  
61% une banque où on ne peut rencontrer son conseiller que sur RDV  
55% des RDV avec des conseillers à distance  
41% des RDV avec des conseillers en dehors de l'agence  
65% souhaiteraient avoir un compte-rendu des échanges avec leur conseiller

### 10 Et engage-toi davantage dans la RSE

Confiance en l'engagement RSE de la banque  
60% croient à un engagement réel et concret

Opinion si la banque applique sa politique RSE  
33% ont une meilleure opinion

### 11 Et propose-moi de la nouveauté qui me facilitera la vie

Intérêt pour de nouveaux services  
53% un assistant administratif  
43% un home planner