

Paris, le 6 juillet 2017

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Les TPE françaises ont confiance en leurs banques

Les banques françaises se félicitent des résultats positifs du 1er « **Baromètre de la confiance des TPE envers leurs banques** », à l'initiative de la Médiation du crédit aux entreprises<sup>1</sup>.

#### La banque partenaire de confiance des TPE

80,6% des dirigeants de TPE font confiance à leurs banques. Pour la moitié d'entre eux c'est la relation avec leur conseiller qui fait la différence. Cette confiance est renforcée par une satisfaction générale de la relation avec la banque et une bonne image de celle-ci, ainsi que par l'accompagnement de la banque et son soutien y compris en cas de difficultés. Le baromètre souligne aussi l'importance de la stabilité de la relation dirigeant – conseiller.

#### Un sentiment de confiance réciproque

Si plus de 8 dirigeants de TPE sur 10 font confiance à leur conseiller, ce sont près de 9 dirigeants sur 10 qui pensent que leur conseiller leur fait confiance.

#### La demande de crédit : un moment clé

Plus de 9 TPE sur 10 dont les demandes de crédit se sont déroulées sans encombre font confiance à leurs banques. Et plus de 7 TPE sur 10 ayant rencontré des difficultés lors de leur demande de crédit font aussi confiance à leurs banques. Le baromètre montre ainsi que la confiance s'appuie sur la capacité d'écoute, la pédagogie et l'accompagnement dans cette étape importante de la vie d'une entreprise.

Marie-Anne Barbat-Layani, Directrice générale de la Fédération bancaire française (FBF) souligne : « *Je suis heureuse et fière des excellents résultats de ce premier baromètre de la confiance des TPE envers les banques. Cette confiance est très précieuse aux yeux des banques françaises qui ont à cœur d'être les partenaires des entrepreneurs.* »

---

<sup>1</sup> En collaboration avec Deloitte et In Extenso

Les banques françaises ont fait du financement des entreprises leur première priorité stratégique. Elles sont de loin les plus dynamiques en Europe pour le crédit aux entreprises, avec des taux particulièrement attractifs et un taux d'acceptation des crédits très élevé.

Au-delà des chiffres, les banques sont à l'écoute des entreprises. Elles ont collectivement mis en œuvre depuis 2014 des mesures en faveur de l'amélioration de la qualité des relations avec les TPE : délai maximum de réponse sous 15 jours pour une demande de financement, explications en cas de refus de crédit, correspondants PME, indications des recours possibles dont la médiation du crédit... Elles entretiennent une relation de proximité essentielle avec 37 567 agences bancaires partout en France, des conseillers clientèle spécialisés et des services dédiés aux entreprises (centres d'affaires, incubateurs de start-up, services bancaires digitaux disponibles 24h/24).

La FBF a développé de nombreux outils pour informer et accompagner les PME dans leur relation bancaire, disponibles sur nos sites [aveclespme.fr](http://aveclespme.fr) et [lesclesdelabanque.com](http://lesclesdelabanque.com).

## CONTACTS

Céline CASTEX : 01 48 00 52 66 - [ccastex@fbf.fr](mailto:ccastex@fbf.fr)  
Terence DE CRUZ : 01 48 00 50 70 - [tdecruz@fbf.fr](mailto:tdecruz@fbf.fr)  
[FBFservicedepresse@fbf.fr](mailto:FBFservicedepresse@fbf.fr)



Suivez-nous sur Twitter  
[@FBFFrance](https://twitter.com/FBFFrance)