

Paris, le 11 avril 2019

Communiqué de presse

L'image que les Français ont de leur banque à son plus haut niveau depuis plus de 10 ans

La Fédération bancaire française (FBF) publie « L'observatoire de l'image des banques 2018 » réalisé courant décembre 2018, avec BVA¹.

Avec 82% de bonnes opinions, l'image que les Français ont de leur banque est à son niveau le plus élevé depuis plus de 10 ans. Par ailleurs l'image globale qu'ils ont des banques reste stable, avec 66% de bonnes opinions.

Les Français saluent la pertinence du conseiller

73% des Français sont satisfaits de leur conseiller. Une satisfaction qui s'explique par l'expertise du conseiller, 79% des Français estimant que leur conseiller est compétent. Une compétence ressentie notamment par l'adéquation des produits proposés avec leurs besoins (pour 62%, résultat en nette amélioration par rapport à 2017 avec + 6 points), et par la pertinence des réponses apportées à leurs questions (pour 76%).

Les Français toujours plus attachés à leur propre banque

82% des Français (+ 3 points vs 2017) ont une bonne image de leur banque. Une satisfaction due à la qualité de gestion et de suivi des comptes par leur banque, que 83% des Français reconnaissent.

Enfin, 79% des Français sont satisfaits de l'accessibilité des services de leur banque via les différents canaux.

L'image que les Français ont des banques reste stable à 66%

Plus de 60% des Français estiment que les banques sont à l'écoute de leurs besoins et conseillent des produits adaptés. Elles sont perçues comme un partenaire à chaque étape de leur vie pour 58% des Français.

¹ Observatoire de l'image des banques 2018 : interviews en face à face réalisées du 3 au 17 décembre 2018. Echantillon national représentatif de 892 Français âgés de 15 ans et plus

Enfin, 72% des Français conseilleraient à un proche de travailler dans le secteur bancaire, un chiffre en hausse, qui démontre l'attractivité du secteur.

Pour Marie-Anne Barbat-Layani, Directrice générale de la Fédération bancaire française :
« Ces chiffres confirment la bonne image que les Français ont de leur banque et de leur conseiller. La banque est un service de proximité auquel les Français sont attachés et dont ils reconnaissent la pertinence. Ils viennent récompenser le travail quotidien mené par la banque et sont un encouragement pour les 366 200 banquiers et banquières ».

CONTACTS

Benoît DANTON : 01 48 00 50 70 - bdanton@fbf.fr

Jenny SENSAU : 01 48 00 50 52 - jsensiau@fbf.fr

FBFservicepresse@fbf.fr



Suivez-nous sur Twitter

[@FBFFrance](https://twitter.com/FBFFrance)

[@BarbatLayani](https://twitter.com/BarbatLayani)