

Lille, le 3 juin 2024

**Etude FBF-IFOP 2024 « Les Français, leur banque, leurs attentes »  
La banque acteur de confiance pour les habitants des Hauts-de-France**

**La Fédération bancaire française (FBF) et l'institut français d'opinion publique (IFOP) dévoilent les résultats de leur 5<sup>ème</sup> étude « Les Français, leur banque, leurs attentes ». Celle-ci dresse notamment le portrait du client bancaire, montre ses principales attentes vis-à-vis de la banque, l'utilisation qu'il en fait et dévoile sa vision du secteur.**

1. Le portrait du client bancaire de la région Hauts-de-France

**69% des habitants de la région** possèdent un compte dans une seule banque, et ont, pour 46%, un ou plusieurs crédits. Ils **se rendent en agence au moins une fois par trimestre** (pour 35%). Les modes de contacts sont multiples : email pour 38% ; site internet de la banque pour 34%, téléphone 18% ou agence 30%.

2. Les attentes des clients

**79% des clients de la région** préfèrent une banque qui laisse la possibilité de recourir à des services à la fois sur Internet ou en agence, en fonction des besoins. La sécurité (des comptes et des données) arrive en tête des attentes citées spontanément par 40% des personnes interrogées. Vient ensuite la disponibilité pour 32 % d'entre elles, une banque devant être joignable au téléphone, en agence ou par tchat.

En matière d'épargne, les clients attendent avant tout d'un produit qu'il soit peu risqué pour 48% d'entre eux, 20% qu'il contribue au développement des territoires et à la création d'emplois, 18% qu'il contribue au financement de la transition écologique. Enfin pour 14%, qu'il puisse être plus risqué pour un rendement éventuellement plus important.

3. Les pratiques des clients

**93% des sondés consultent le site internet ou utilisent l'application de leur banque**, principalement pour suivre l'évolution des comptes, contrôler le budget / les dépenses, gérer les transactions. Ils sont aujourd'hui **80% à avoir téléchargé au moins une application bancaire**, soit **une augmentation de 13 points depuis 2020**.

Les usages de l'application et du site Internet sont globalement similaires, avec en premier lieu la gestion des comptes : suivi de l'évolution des comptes (65% via l'application et 53% via le site), contrôle du budget et des dépenses (51% et 50%).

4. La perception des changements

**Plus de 8 habitants des Hauts-de-France sur 10 reconnaissent le caractère innovant des banques** et estiment que cela va dans le bon sens. Le paiement sans contact avec la carte bancaire est ainsi une pratique largement connue (93%), en laquelle ils ont confiance (74%). D'autres possibilités récentes sont aussi amplement connues telles que le paiement sans contact via smartphone (89%), le paiement à distance via smartphone (81%), l'authentification par empreinte digitale pour accéder aux services en ligne (80%). Il reste sur un certain nombre

de ces innovations un travail de pédagogie à faire du côté des banques pour renforcer la confiance dans ces outils.

#### 5. La banque relationnelle reconnue comme un soutien fort

Lorsqu'ils sont interrogés sur l'image qu'ils ont de la banque, les sondés soulignent le lien étroit entre proximité et satisfaction : **88% d'entre eux ont une bonne image de leur agence, de leur banque, et de leur conseiller. La participation des banques à la vie quotidienne et locale est reconnue et considérée comme centrale, puisque pour 85% des répondants les banques font partie du quotidien des Français. Pour 80%, elles sont même incontournables. L'étude montre que les banques françaises sont largement considérées comme des acteurs indispensables au développement des territoires et essentiels à la vie locale.**

#### 6. La banque, un secteur stratégique pour l'économie

L'image de l'industrie bancaire française se renforce. Ainsi **76% des personnes considèrent que les banques financent les entreprises françaises, 72% qu'elles sont un atout pour l'économie du pays, 73% qu'elles sont performantes.** Ils sont d'ailleurs **79% à déclarer que le secteur bancaire est stratégique**, le plaçant en deuxième position derrière celui de l'énergie.

#### CONTACTS

Benoît DANTON : 06 73 48 80 40 - [bdanton@fbf.fr](mailto:bdanton@fbf.fr)  
Clara DELMOTE : 06 31 06 60 39 – [cdelmote@fbf.fr](mailto:cdelmote@fbf.fr)



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