

Rouen, le 3 juin 2024

Etude FBF-IFOP 2024 « Les Français, leur banque, leurs attentes » La banque acteur de confiance pour les Normands

La Fédération bancaire française (FBF) et l'institut français d'opinion publique (IFOP) dévoilent les résultats de leur 5^{ème} 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 Normand

69% des habitants de la région possèdent un compte dans une seule banque, et ont, pour 42%, un ou plusieurs crédits. Ils **se rendent en agence au moins une fois par trimestre** (pour 34%). Les modes de contacts sont multiples : email pour 38% ; site internet de la banque pour 34%, téléphone 23% ou agence 30%.

2. Les attentes des clients

75% des Normands 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 43% des personnes interrogées. Vient ensuite la disponibilité pour 35% 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 49% d'entre eux, 21% qu'il contribue au développement des territoires et à la création d'emplois, 20% qu'il contribue au financement de la transition écologique. Enfin pour 10%, qu'il puisse être plus risqué pour un rendement éventuellement plus important.

3. Les pratiques des clients

97% 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 **81% à avoir téléchargé au moins une application bancaire**, soit **une augmentation de 18 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 (62% via l'application et 55% via le site), contrôle du budget et des dépenses (49% et 53%).

4. La perception des changements

Plus de 4 Normands sur 5 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 (97%), en laquelle ils ont confiance (76%). D'autres possibilités récentes sont aussi amplement connues telles que le paiement sans contact via smartphone (92%), le paiement à distance via smartphone (87%), 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 : **90% d'entre eux ont une bonne image de leur agence, 91% une bonne image de leur banque, et 85% de leur conseiller. La participation des banques à la vie quotidienne et locale est d'ailleurs reconnue et considérée comme centrale, puisque pour 88% des répondants** les banques font partie du quotidien des Français. Pour 85%, 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 **81% des personnes considèrent que les banques financent les entreprises françaises, 74% qu'elles sont un atout pour l'économie du pays, 78% qu'elles sont performantes.** Elles sont d'ailleurs **82% à déclarer que le secteur bancaire est stratégique**, le plaçant en troisième position derrière l'énergie et l'alimentation.

CONTACTS

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



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