

Paris, le 21/05/2019

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Des services digitaux largement adoptés par les Français qui restent fortement attachés à leur conseiller

La Fédération bancaire française (FBF) publie les résultats d'une nouvelle étude « Les Français, leur banque, leurs attentes »¹, menée avec l'institut français d'opinion publique (IFOP), entre novembre et décembre 2018.

Plusieurs tendances ressortent de cette étude :

- les Français ont constaté et approuvent largement les innovations portées par les banques ;
- leurs attentes pour les années à venir reposent sur une complémentarité entre physique et digital conjuguée à toujours plus de sécurisation des données personnelles.

Les Français saluent les innovations portées par les banques

Les Français ont largement constaté et adopté les évolutions technologiques et digitales des banques au cours des dernières années. En effet, pour 86% d'entre eux, la banque intègre de plus en plus de nouvelles technologies. **Pour 8 Français sur 10, cette évolution des services est positive (78%).**

Plus concrètement, **55% des Français ont téléchargé au moins une application bancaire. 89% d'entre eux la consultent au moins une fois par semaine** et pour près de la moitié d'entre eux chaque jour même, que ce soit pour suivre l'évolution de leurs comptes, gérer leur budget ou leurs transactions.

Cet engouement pour la digitalisation des services s'illustre également par la fréquentation et l'utilisation des sites internet des banques. Plus de deux tiers des Français les consultent au moins une fois par semaine, que ce soit, pour suivre leurs comptes ou contrôler leur budget et leurs dépenses (67%).

Enfin, les nouveaux services, tels que l'authentification par empreinte digitale, la reconnaissance faciale ou encore le paiement sans contact, sont considérés comme des services innovants, dans lesquels les clients ont majoritairement confiance. **95% des Français déclarent ainsi connaître le paiement sans contact.**

¹ Enquête menée auprès d'un échantillon de 2 014 personnes

Sécurisation des données : 68% des Français ont confiance dans leur banque

Avec **près de sept Français sur dix qui déclarent avoir confiance dans la sécurisation de leurs données personnelles par leur banque**, le jugement est positif. D'autant plus que les banques figurent en tête du classement des tiers de confiance.

Une majorité de Français affirme faire plus attention à ses données bancaires qu'à ses effets personnels (téléphone, papiers d'identité...). Une marge de progression existe toutefois, puisque **près d'1 Français sur 5 ne se prononce pas sur le sujet de la sécurité et de la protection des données personnelles bancaires**.

Enfin, les répondants estiment connaître les bonnes pratiques en matière de diffusion des données personnelles (84% déclarent choisir un mot de passe d'accès spécifique pour leur compte en ligne). Toutefois, le fait qu'ils déclarent certaines pratiques (transmission de données bancaires par mail, enregistrement...) montre que le travail de pédagogie et de sensibilisation est à mener de manière permanente.

La banque idéale des Français

Sécurisée, disponible, digitale et physique, telles sont les attentes en matière de banque idéale pour les Français. Si les clients reconnaissent déjà et attendent principalement de leur banque qu'elle garantisse la sécurité des données bancaires et les alertent en cas de mouvement suspect sur les comptes, les clients sont aussi très attentifs à la disponibilité de leurs conseillers. **Pour plus de 8 Français sur 10, la banque idéale doit en effet permettre à chacun d'alterner entre banque physique et banque digitale en fonction des besoins (82%).**

Pour Laurent Mignon, Président de la FBF : *« L'innovation est au cœur de la banque en France, avec comme objectif premier, la satisfaction de nos clients. A travers cette étude, nous sommes heureux de constater que les Français se sont massivement emparés de ses nouveaux services. Par ailleurs, et c'est une autre satisfaction, ils jugent le secteur bancaire comme un secteur clé de notre économie, reconnaissent sa performance et sont plus de 8 sur 10 à déclarer qu'il est important de disposer d'une industrie bancaire nationale puissante. »*

Pour Frédéric Dabi, Directeur général adjoint IFOP France : *« Cette étude met en lumière deux constats exprimés par les Français. D'abord, ils valident la transformation digitale des banques et l'ont assimilée à leur utilisation. Ensuite, ils demandent à ce que la dimension physique des banques reste. En ce sens, le modèle bancaire français répond pleinement à leurs attentes. »*

CONTACTS

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

Jenny SENSIAU : 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)