

Paris, le 5 septembre 2016

## Communiqué de presse

### **L'image des banques françaises est à son meilleur niveau depuis 10 ans**

Avec 68% de bonnes opinions, l'image des banques françaises est à son niveau le plus élevé depuis 10 ans et confirme son amélioration régulière avec un gain d'opinions favorables de 16 points depuis 2010<sup>1</sup>.

L'image que chaque Français a de sa banque reste stable à un bon niveau de 78% d'opinions favorables.

Parmi les éléments constitutifs de l'image positive des banques françaises : la proximité (à la fois fondée sur la compétence du conseiller et la performance des services digitalisés mis à disposition), la confiance (la sécurité est reconnue comme un atout des banques), le financement de l'économie (où le rôle clé des banques est largement confirmé).

#### **1. La proximité : le rôle du conseiller confirmé et un usage des services bancaires digitalisés en forte hausse**

##### ***→ L'importance et la compétence du conseiller confirmées***

Avec un niveau élevé de 70 % de bonnes opinions, le conseiller reste fortement apprécié des clients des banques. Plus d'un client sur deux souhaite disposer d'un conseiller attiré qui le suit personnellement. Le conseiller est jugé compétent (78%) et répondant bien aux questions (75%). 6 personnes interrogées sur 10 estiment que les banques conseillent des produits adaptés aux besoins de leurs clients (+ 6 points par rapport à 2015).

La tendance à la baisse de fréquentation physique des agences se confirme (20% la fréquentent plusieurs fois par mois, contre 52% en 2010) et s'explique par le développement et la richesse des services digitalisés proposés par les banques : pour plus d'un Français

---

<sup>1</sup> Le Baromètre de l'image des banques a été réalisé par l'institut BVA. L'enquête a été menée en face à face auprès de 1058 français représentatifs des 15ans et plus, selon la méthode des quotas entre le 12 et le 27 mai 2016.

interrogé sur deux (54%, + 8 points par rapport à 2015), l'offre digitale de services proposés par les banques lui permet de se rendre moins fréquemment dans son agence.

### → **Un usage croissant des services bancaires digitalisés**

En réponse à la demande de leurs clients, les banques proposent depuis plusieurs années de nombreux services digitalisés.

Ainsi, l'usage digital de la banque se développe fortement dans tous les services de la banque au quotidien qu'il s'agisse de consulter son compte bancaire (79% des personnes interrogées, + 5 points), d'effectuer des paiements en ligne (67%, + 2 points) et des virements (63% ; + 5 points) ou de pouvoir souscrire des produits (49%, + 6 points).

## **2. La sécurité : un atout des banques**

La banque est créditée par les personnes interrogées d'un fort avantage en termes de sécurité. Par différence seuls 21% des Français sont aujourd'hui disposés à remettre leurs identifiants bancaires à un établissement de paiement autre qu'une banque.

Moins d'un Français sur deux accorde sa confiance aux fournisseurs d'accès internet ou aux réseaux sociaux pour effectuer des paiements et assurer la sécurité de ses données personnelles.

Seules 10% des personnes interrogées (19% chez les 18-35 ans) sont prêtes à ouvrir un compte via un réseau social.

## **3. Le financement de l'économie : une priorité reconnue des banques**

Le rôle central des banques dans le financement de l'économie et des entreprises est reconnu par 73% des personnes interrogées qui estiment qu'elles en sont des acteurs clés.

Enfin, 58% des Français considèrent que les banques fournissent aux entreprises les moyens de se développer (+3 pts vs 2015), et plus d'un Français sur deux qu'elles aident les créateurs d'entreprises.

Marie-Anne Barbat-Layani, Directrice générale de la Fédération Bancaire Française, commente « *L'image des banques poursuit sa trajectoire positive pour atteindre son meilleur niveau depuis 10 ans. Les banques développent toujours plus de services digitaux sécurisés qui renforcent la relation de proximité et de confiance avec leurs clients.* »

## **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)