

## Communiqué de presse

Paris, le 8 juillet 2015

### **L'image des banques françaises est au plus haut depuis 2007**

Avec 67 % d'opinions favorables, l'image des banques françaises est à son meilleur niveau depuis 2007 et confirme son amélioration régulière avec un gain d'opinions favorables de 15 points depuis 2010. Par ailleurs 78% des sondés se disent satisfaits de leur banque. Selon l'Observatoire de l'image des banques 2015 réalisé par BVA pour la Fédération Bancaire Française (FBF), une majorité de Français a confiance en la solidité des banques pour faire face à d'éventuelles crises à venir.

74 % des personnes interrogées estiment que les banques sont des acteurs clés du financement de l'économie. Deux tiers des Français estiment que les banques proposent des offres variées, permettant de financer leurs projets à titre personnel ou professionnel.

#### **Un conseiller au cœur de la relation bancaire**

Pour 60 % des Français, le modèle bancaire idéal repose sur un conseiller attitré qui les suit personnellement (+5 points), toujours largement devant une banque totalement en ligne (10 %) et un modèle intermédiaire avec moins d'agences/pas de conseiller attitré (22 %). Le niveau de satisfaction envers les conseillers se maintient à un niveau élevé : 70 % des personnes interrogées en sont satisfaites,

Le conseiller joue également un rôle de premier plan en cas de difficulté. Dialoguer avec son conseiller est la première solution choisie par 82 % des sondés en cas de litige, devant la médiation bancaire (74 %) ou une action en justice (12 %). La médiation bancaire est connue par 43 % des personnes interrogées-

.../...

## Evolution du mode de consommation des services bancaires

Le mode de consommation des services bancaires poursuit sa mutation. L'utilisation des services en ligne progresse, que ce soit pour la consultation des comptes (74 %, +4 points), le paiement des achats en lignes (65 %, +3 points), les virements (58 %, +7 points). Désormais 43 % des Français se déclarent prêts à souscrire à au moins un produit ou un service uniquement sur internet, sans passer par un conseiller (29 % en 2013). La sécurité des opérations sur internet est un critère important pour les personnes interrogées : 81% estiment que la connexion internet à un service bancaire en ligne est sécurisée et seulement 8% seraient prêts à donner leurs identifiants bancaires à un établissement de paiement autre qu'une banque.

## Moins de visites en agence

Le corollaire du développement de l'usage des services bancaires sur internet est une diminution de la fréquentation des agences bancaires. Si 95 % des Français se rendent toujours en agence, ils le font de moins en moins fréquemment. Seulement 21 % des personnes interrogées fréquentent leurs agences plusieurs fois par mois, contre 52 % en 2010, et ils sont 27 % à déclarer la fréquenter une fois par mois.

## Mobilité bancaire

Plus de la moitié des Français (54 %) considèrent qu'il est facile de changer de banque, contre 31 % qui estiment que ce n'est pas facile. 83 % n'ont pas envie de changer de banque dans les 12 prochains mois voire pas du tout pour 64 %. Pour 49 % des personnes interrogées, changer de banque ne coûte pas cher 23% pensent que cela coûte cher (-10 points par rapport à 2013).

Marie-Anne Barbat-Layani, Directrice générale de la Fédération bancaire française, commente : "L'image des banques françaises poursuit son amélioration pour atteindre en 2015 son meilleur niveau depuis 2007. Les résultats de l'Observatoire 2015 témoignent de l'attachement des Français à un modèle bancaire solide au service de ses clients. La confiance que témoignent les Français dans leur secteur bancaire est un signe fort pour les 370 000 salariés de ce secteur clé pour l'économie française".

Contact : Pascal Hénisse : 01 48 00 50 07 [phenisse@fbf.fr](mailto:phenisse@fbf.fr)

Ou [FBFservicepresse@fbf.fr](mailto:FBFservicepresse@fbf.fr)

[www.fbf.fr](http://www.fbf.fr)

 Suivre @FBFFrance