

**Etude FBF-IFOP 2024 « Les Français, leur banque, leurs attentes »  
La banque acteur de confiance pour les habitants  
de Bourgogne-Franche-Comté**

**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

**58% des habitants de Bourgogne-Franche-Comté** possèdent un compte dans une seule banque, et ont, pour 51%, un ou plusieurs crédits. Ils **se rendent en agence au moins une fois par trimestre** (pour 39%). Les modes de contacts sont multiples : email pour 46% ; site internet de la banque pour 33%, agence 24% ou téléphone 22%.

2. Les attentes des clients

**86% des clients** 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 45% des personnes interrogées. Vient ensuite la disponibilité pour 31% 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 50% d'entre eux, 17% 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 13%, qu'il puisse être plus risqué pour un rendement éventuellement plus important.

3. Les pratiques des clients

**96% 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 **85% à avoir téléchargé au moins une application bancaire**, soit **une augmentation de 26 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 (50% via l'application et 46% via le site), contrôle du budget et des dépenses (48% et 51%).

4. La perception des changements

**Plus de 9 personnes 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 (84%). D'autres possibilités récentes sont aussi amplement connues telles que le paiement sans contact via smartphone (91%), le paiement à distance via smartphone (84%), 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 : **92% d'entre eux ont une bonne image de leur agence, 90% une bonne image de leur banque, et 87% de leur conseiller. La participation des banques à la vie quotidienne et locale est d'ailleurs reconnue et considérée comme centrale, puisque pour 92% des répondants** les banques font partie du quotidien des Français. Pour 87%, 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 **86% des personnes considèrent que les banques financent les entreprises françaises, 80% qu'elles sont un atout pour l'économie du pays, 79% qu'elles sont performantes.** Elles sont d'ailleurs **85% à déclarer que le secteur bancaire est stratégique**, le plaçant en première position partagée avec ceux de l'énergie et du pharmaceutique.

#### 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)