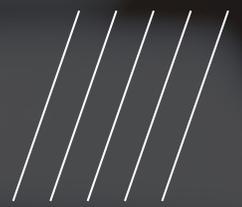




Les Français, leur banque, leurs attentes



Vague 5 | Mai 2024

Méthodologie



QUI ?

L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **4008** personnes, représentatif de la **population française âgée de 18 ans et plus**.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interviewée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Rappel de la méthodologie des vagues précédentes

Décembre 2022 : Enquête menée par l'Ifop auprès d'un échantillon de 4005 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus selon la méthode des quotas par questionnaire auto-administré en ligne du 6 au 15 décembre 2022.

Décembre 2021 : Enquête menée par l'Ifop auprès d'un échantillon de 4000 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus selon la méthode des quotas par questionnaire auto-administré en ligne du 1^{er} au 13 décembre 2021.

Novembre 2020 : Etude Ifop pour la FBF menée auprès d'un échantillon de 4009 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, par questionnaire auto-administré en ligne du 27 octobre au 4 novembre 2020 selon la méthode des quotas..

Novembre 2018 : Etude Ifop pour la FBF menée auprès d'un échantillon de 2014 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, par questionnaire auto-administré en ligne du 23 au 29 novembre 2018 selon la méthode des quotas.

Remarque : La variable « niveau de vie » correspond au revenu disponible du ménage divisé par le nombre d'unités de consommation (ou « UC », qui dépend du nombre d'adultes et d'enfants composant le foyer). Il est ici calculé selon la méthode utilisée par l'Insee et l'OCDE.

NB : NB : l'ordre de présentation des résultats de ce document ne suit pas l'ordre de passation des questions dans le questionnaire



COMMENT ?

Les interviews ont été réalisées par **questionnaire auto-administré en ligne**.



QUAND ?

Terrain du **17 au 27 novembre 2023**.

Note de lecture :

  Désignent des écarts significativement supérieurs/inférieurs à la moyenne. Lorsque les résultats ne sont pas entourés, cela signifie qu'ils ne se distinguent pas significativement (seuil de confiance à 95%) de la moyenne.

 **+XX**  **-XX** Désignent des évolutions significativement supérieures/inférieures par rapport aux années précédentes.



02

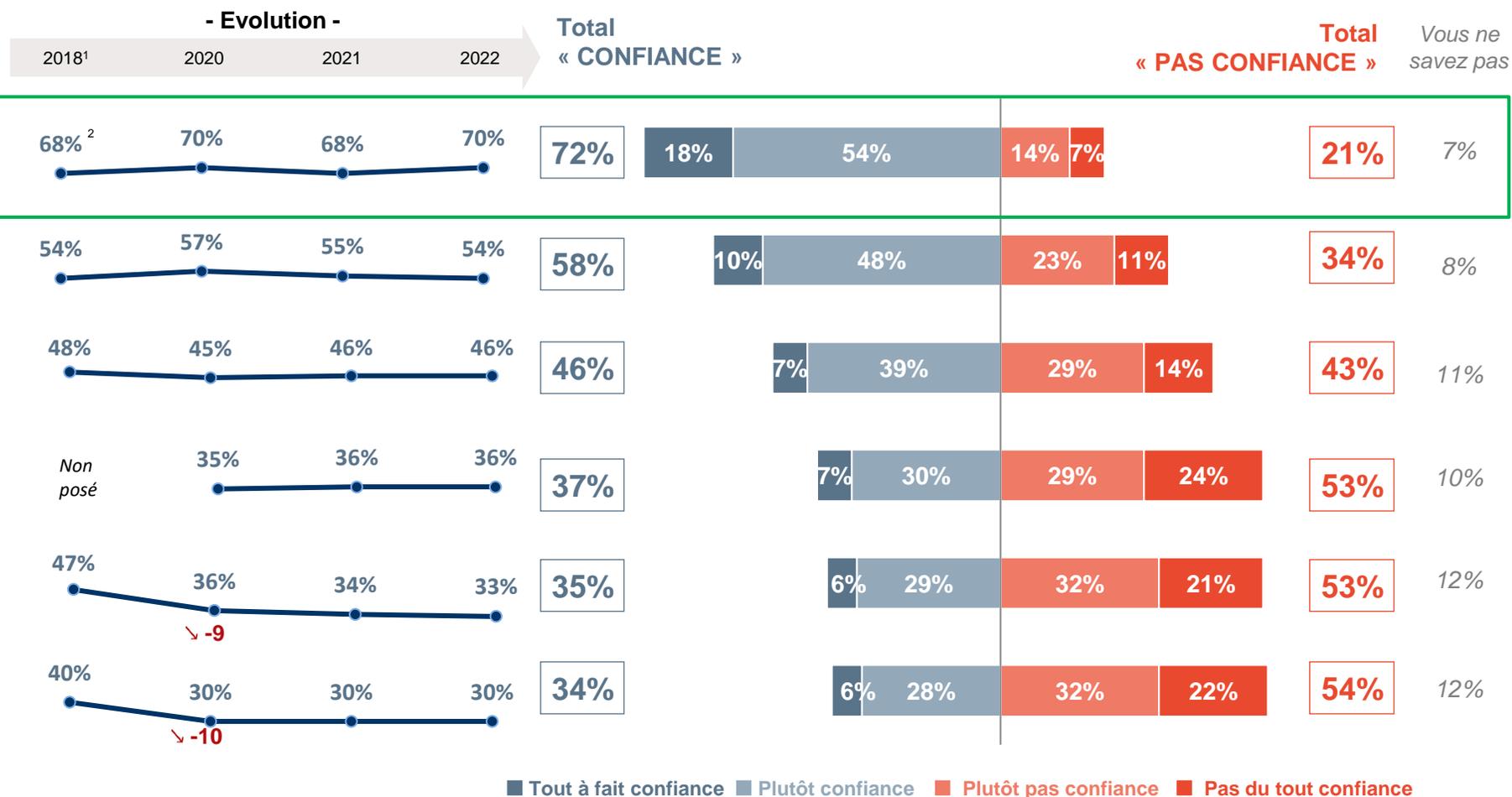
LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE



Focus : protection des données et pratiques à risques

En 2023, les banques renforcent leur avance en matière de sécurisation des données personnelles, loin devant les Gafa et les moteurs de recherche

Question : Pour chacun des acteurs suivants, diriez-vous que vous lui faite confiance ou pas confiance s'agissant de la sécurisation des données personnelles ?



Le niveau de vigilance vis-à-vis de ses données personnelles progresse un peu plus chaque année, mais n'a toujours pas retrouvé son niveau « pré-Covid »

Mise à niveau : lorsque l'on parle de données bancaires personnelles, il s'agit du n° de compte, des indications présentes sur votre carte bancaire, du code secret associé à votre carte

Question : S'agissant de vos données bancaires personnelles (n° de compte, de CB, code secret, etc.), diriez-vous que vous êtes plus, moins ou autant vigilant que ... ?

- Evolution -
« Plus vigilant »



Votre téléphone mobile



Vos papiers d'identité



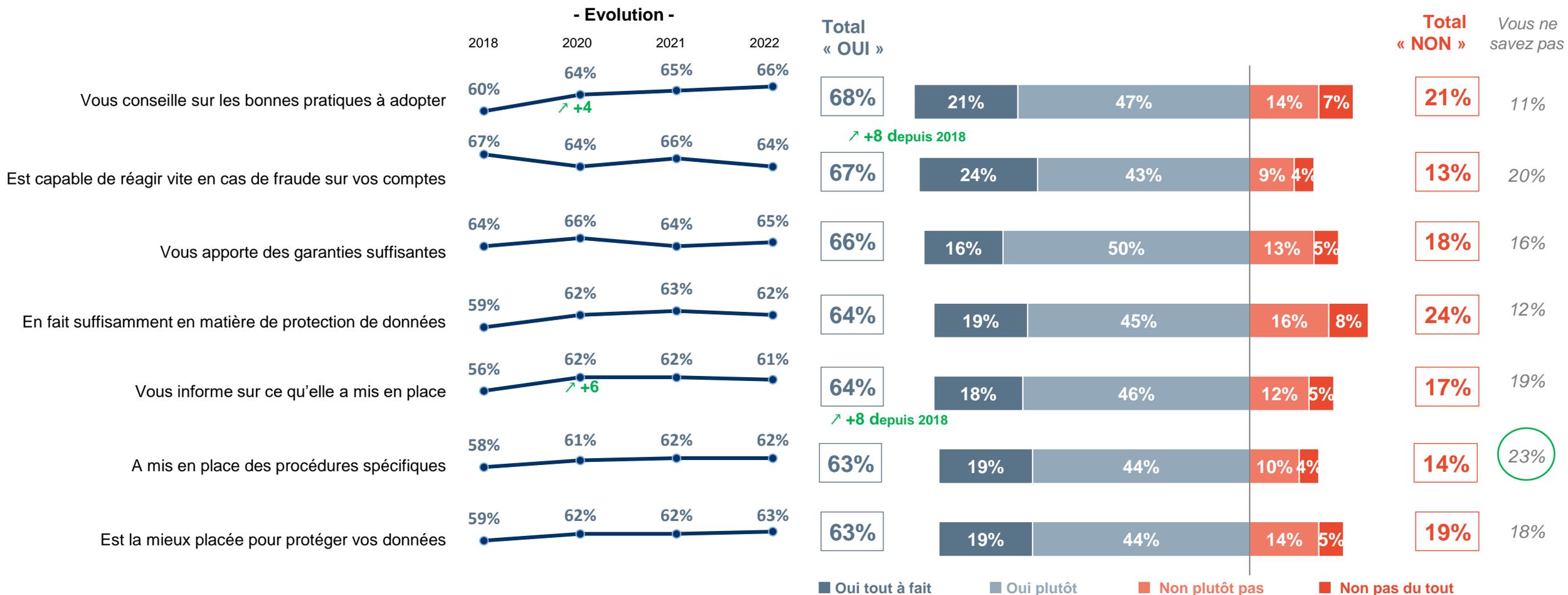
Vos clés de maison



■ Plus vigilant ■ Moins vigilant ■ Autant vigilant

Les efforts d'informations et de conseils des banques en matière de sécurité et de protection des données personnelles sont toujours plus reconnus par les Français

Question : En matière de sécurité et de protection de vos données personnelles bancaires diriez-vous qu'aujourd'hui votre banque ... ?



Les bonnes pratiques en matière de diffusion de ses données personnelles continuent de prévaloir, mais les mauvais réflexes persistent

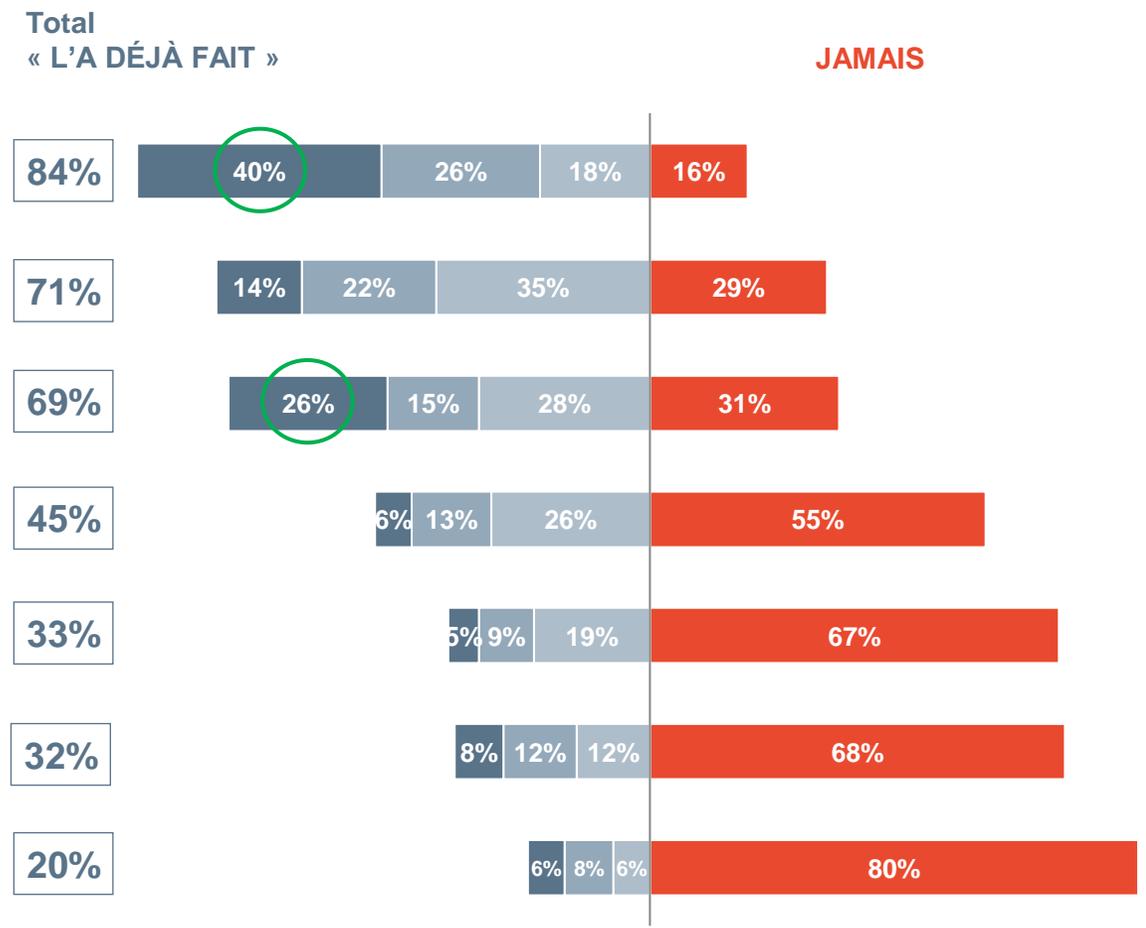
Question : Parmi les différentes pratiques suivantes, vous est-il déjà arrivé de ... ?

✓

- Choisir un mot de passe d'accès spécifique pour votre compte en ligne
- Consulter les consignes de sécurité de votre banque (le plus souvent sur son site internet)
- Prendre contact avec votre banque en cas de doute, d'anomalie sur votre compte ou d'escroquerie manifeste

✗

- Enregistrer vos coordonnées bancaires sur un site internet marchand dans la perspective de futurs achats (= solutions de paiement dites « one-click »)
- Transmettre vos coordonnées bancaires par mail à une personne de votre entourage
- Vous connecter à votre service à distance à partir d'un SMS ou d'un mail reçu vous demandant de vous connecter
- Envoyer vos coordonnées bancaires suite à un mail reçu vous demandant de le faire

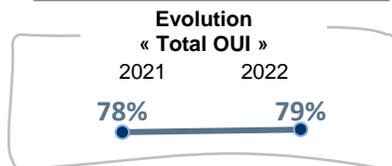


■ Systématiquement ■ Souvent ■ Parfois ■ Jamais

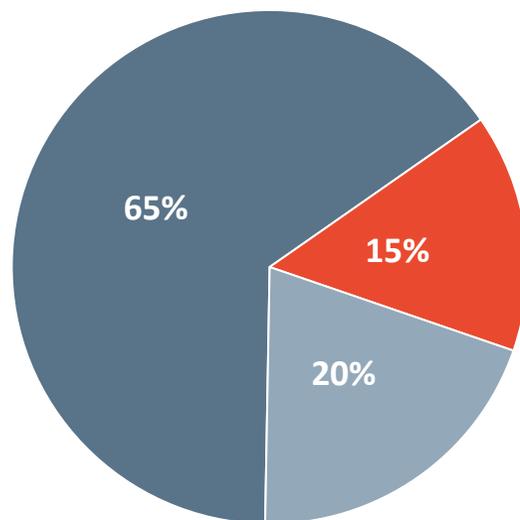
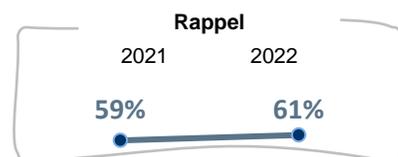
4 Français 5 ont perçu le renforcement de l'authentification pour les paiements en ligne, désormais seuls 15% y voient une contrainte

Question : Les banques françaises ont mis en place, progressivement, avec l'ensemble des acteurs de l'écosystème, l'authentification forte pour les achats en ligne. Avez-vous perçu un changement lors de vos achats en ligne ?

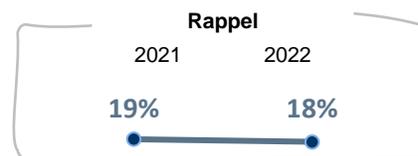
**Total « OUI »
80%**



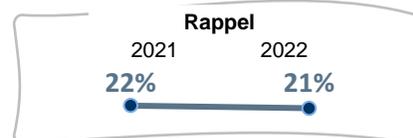
Oui, et cela me rassure



Oui, mais je perçois cela comme une contrainte



Non, je ne m'en suis pas rendu(e) compte



Qui sont ces Français qui perçoivent cela comme une contrainte ?

