



Les Français, leur banque, leurs attentes

26 janvier 2026

Méthodologie



L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **4001** 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 2023 : Enquête menée par l'Ifop auprès d'un échantillon de 4008 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus selon la méthode des quotas par questionnaire auto-administré en ligne du 17 au 27 novembre 2023.

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 **25 août au 3 septembre 2025**.

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.

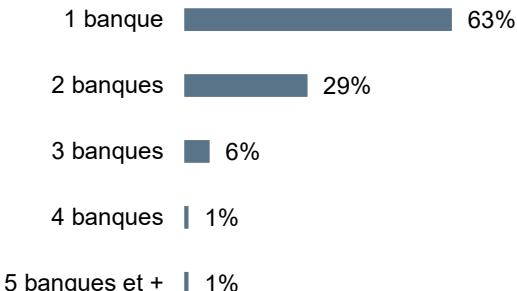


Le portrait du client français

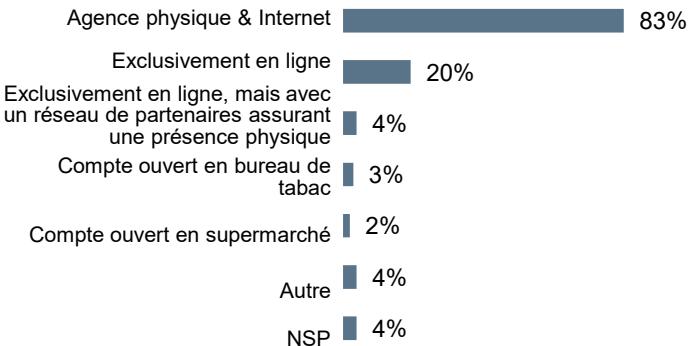


Le portrait du client français

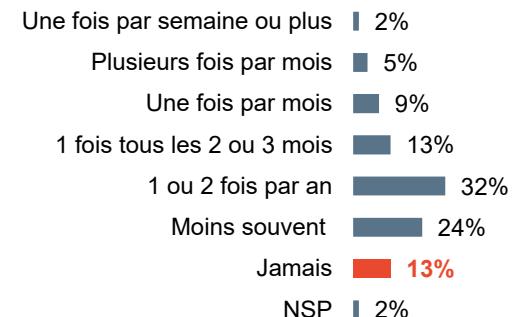
Nombre de banques



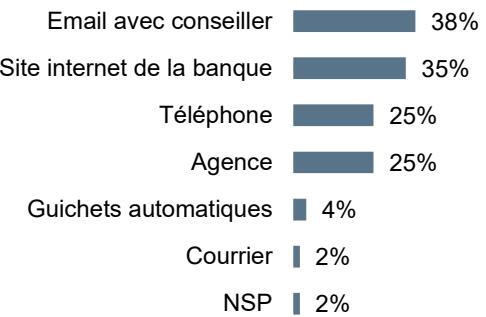
Type de banque



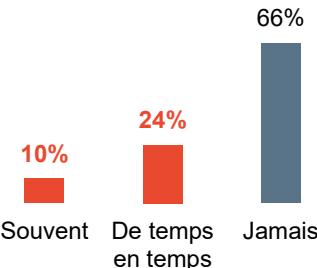
Fréquence du déplacement en agence



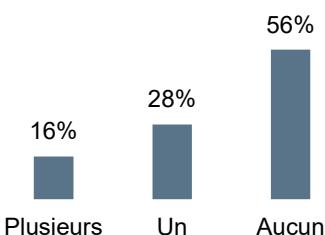
Mode de contact privilégié



Expérience de découverts



Possession de crédit(s)



Le type de découvert rencontré

Base : Aux Français ayant été en situation de découverts, soit 34% de l'échantillon.

TOTAL Oui



D'un découvert non autorisé



NEW

■ Souvent ■ De temps en temps ■ Rarement ou jamais



Les attentes des clients

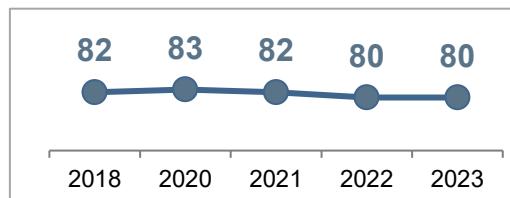
Une banque accessible aussi bien en agence que sur internet est toujours privilégiée : 8 Français sur 10 préfèrent en effet choisir leur canal privilégié selon leurs besoins

Question : Et finalement, pour vous, la banque idéale c'est ... ?



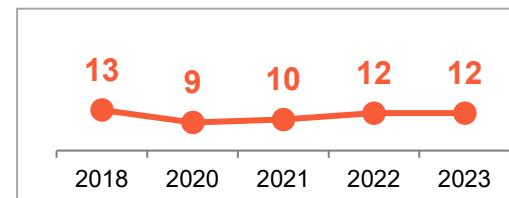
Une banque qui laisse la possibilité à ses clients de recourir à des services sur internet et en agence en fonction de ses besoins

78%



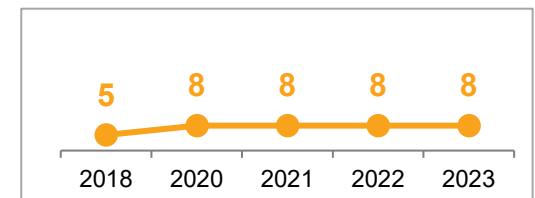
Une banque qui propose uniquement à ses clients ses services en agence physique

13%



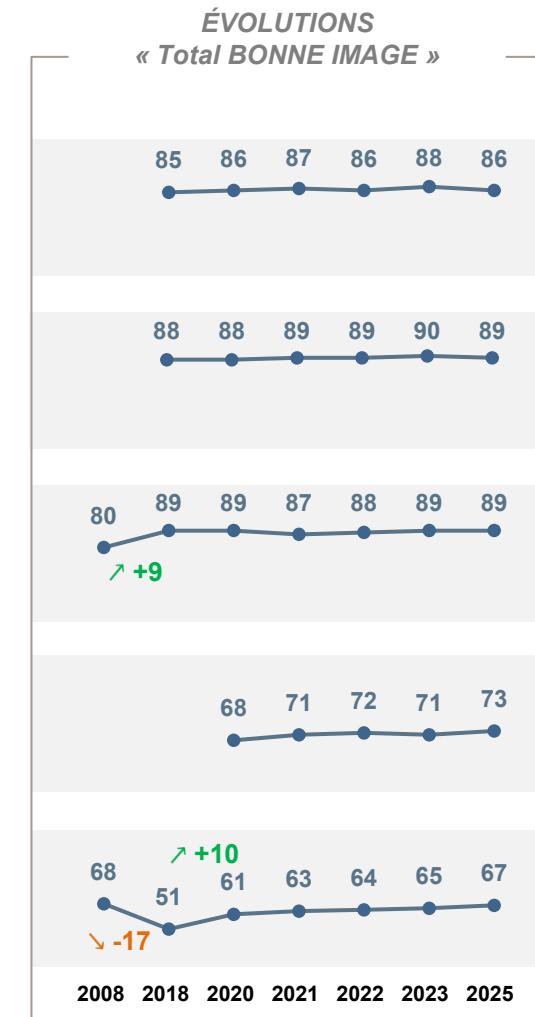
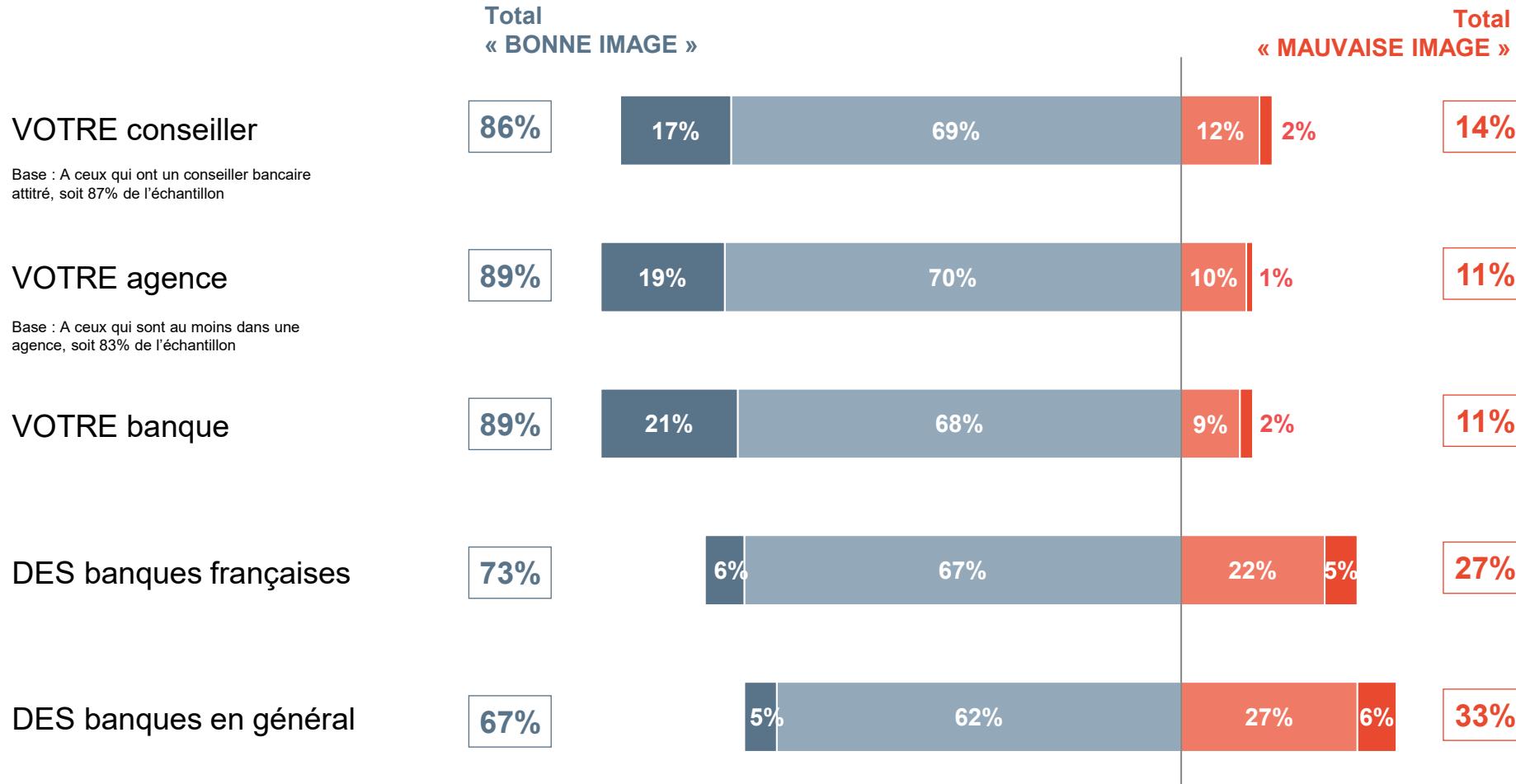
Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

9%



A l'instar des années précédentes, les Français expriment une très bonne image à l'égard de leur conseiller, de leur agence bancaire et de leur banque

Question : Diriez-vous que vous avez une très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise, très mauvaise image de ... ?



■ TRÈS bonne image ■ PLUTÔT bonne image ■ PLUTÔT mauvaise image ■ TRÈS mauvaise image

Le secteur bancaire reste toujours reconnu comme acteur du quotidien des Français et de la vie locale

Question : Pour chacune des caractéristiques suivantes, diriez-vous qu'elle s'applique très bien, assez bien, assez mal ou très mal aux banques d'aujourd'hui ?
Les banques aujourd'hui en France...

Un acteur du quotidien

Font partie du **QUOTIDIEN** des Français

- Evolution -



Total « BIEN »

89%



Total « MAL »

11%

Un acteur local

Sont indispensables au **développement** des territoires



78%



22%

Sont des acteurs essentiels de la vie locale



74%



26%

Participent au **dynamisme de l'économie** française



71%



29%

Sont incontournables pour vous aider à gérer votre budget et donc votre pouvoir d'achat



68%



32%

Sont des acteurs importants du financement de la transition écologique¹



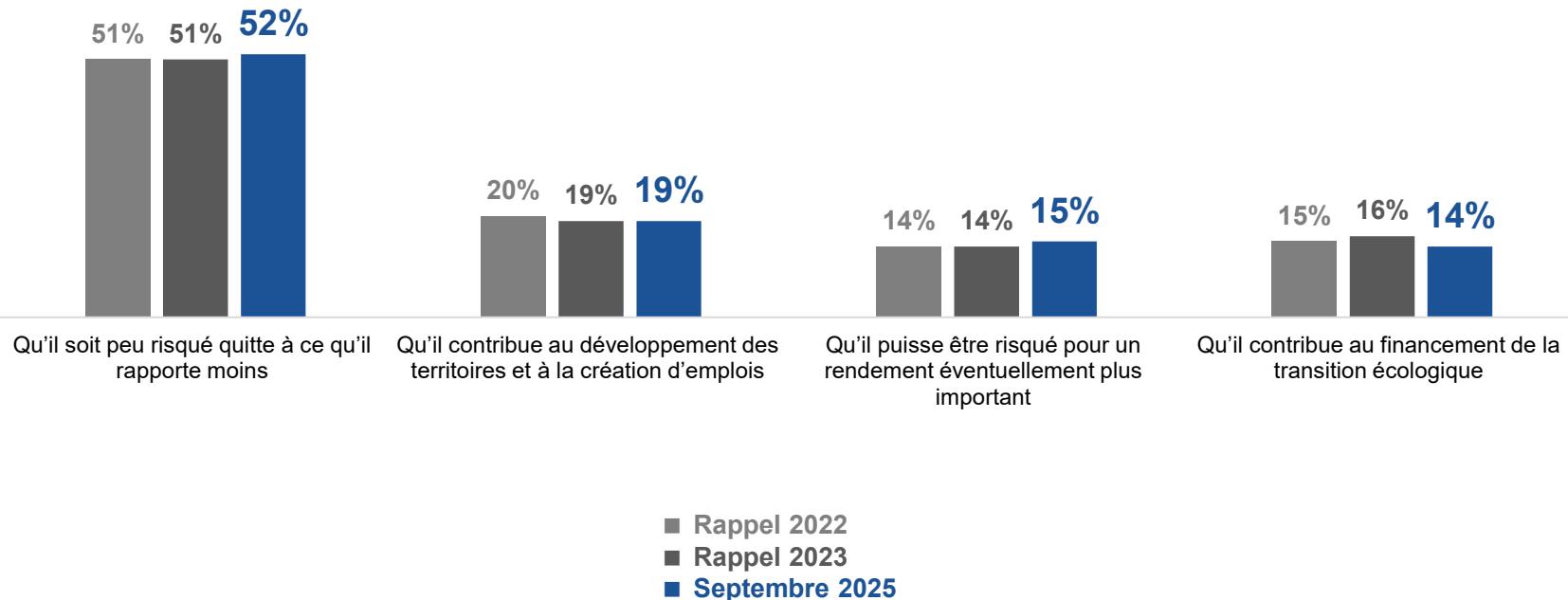
60%



40%

Comme en 2023, les Français attendent avant tout d'un produit d'épargne qu'il soit peu risqué

Question : Vous personnellement, en tant que client, qu'attendez-vous en priorité d'un produit d'épargne ?

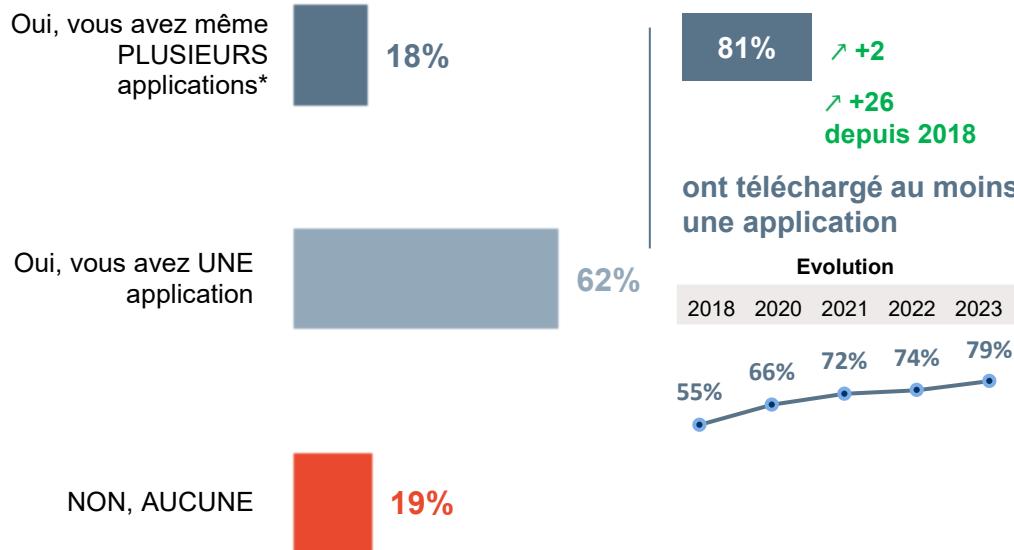


A composite image featuring a red circular overlay. Inside the overlay, a person's hands are shown holding a smartphone, its screen glowing with a blue light. In the background, another person is using a handheld card reader to process a payment. The scene is set at a restaurant table with plates of food and glasses of water. The background is blurred with warm, bokeh-style lights.

Les pratiques des clients

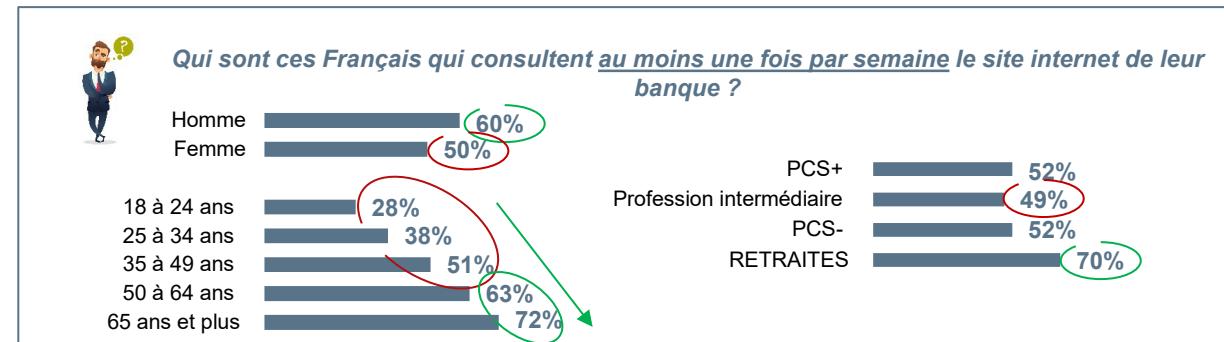
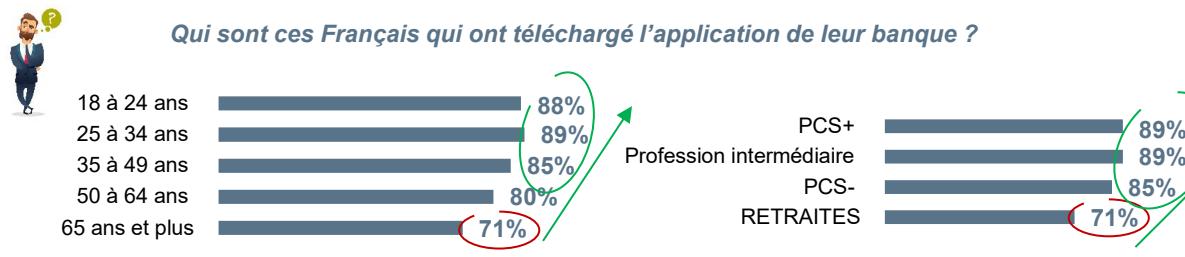
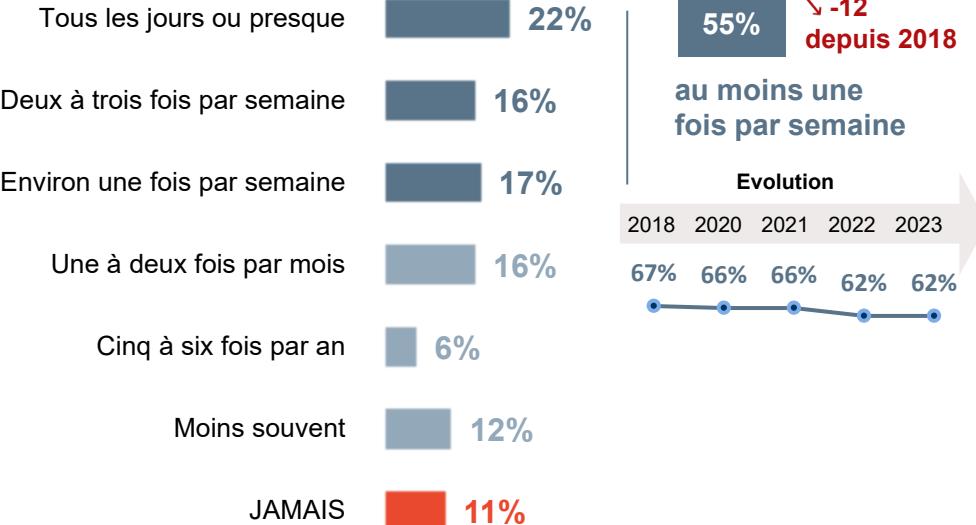
La part des utilisateurs hebdomadaire du site de leur banque baisse significativement depuis 2018 au profit des applications, plébiscitées par les plus jeunes générations

Question : Avez-vous téléchargé l'application smartphone de votre (ou vos) banque(s), vous permettant de gérer à distance vos comptes ?



94 % des Français consultent le site internet ou utilisent l'application de sa banque (94% en 2023 / 96% en 2022 / 95% en 2021 / 96% en 2020)

Question : Vous personnellement, à quelle fréquence consultez-vous le site internet de votre banque (vos banques) ?



Les usages de l'application et du site internet sont globalement similaires, mais les applications sont davantage utilisées pour la gestion des transactions et la validation des paiements en lignes

Comparatif « Total des citations »



Question : Quelle utilisation faites-vous, en général, de cette (ces) application (s) ?
En premier ? Et ensuite ?

Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 81% de l'échantillon



Question : Pour quelles raisons principales consultez-vous le site internet de votre banque (vos banques) ? En premier ? Et ensuite ?

Base : A ceux qui fréquentent le site internet de leur banque, soit 89% de l'échantillon

Gestion des comptes

Vous la consultez pour suivre l'évolution de vos comptes  57% >  50%

Vous l'utilisez pour contrôler votre budget, vos dépenses  52% >  46%

Vous l'utilisez pour gérer l'ensemble de vos transactions (virement entre vos comptes ou vers des comptes extérieurs, etc.)  45% >  36%

Vous l'utilisez pour valider des paiements en ligne  39% >  24%

Elle vous permet de ne plus vous rendre en agence  14% <  23%

Vous la consultez pour surveiller l'évolution de vos placements/votre épargne  14% <  19%

Elle vous permet de contacter facilement votre conseiller  10% <  17%

Pour une autre raison (préciser)  1%

 5%

Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner trois réponses

Les évolutions des usages de l'application et du site internet sont stables par rapport à 2023 – *Evolution*

Comparatif « Total des citations »



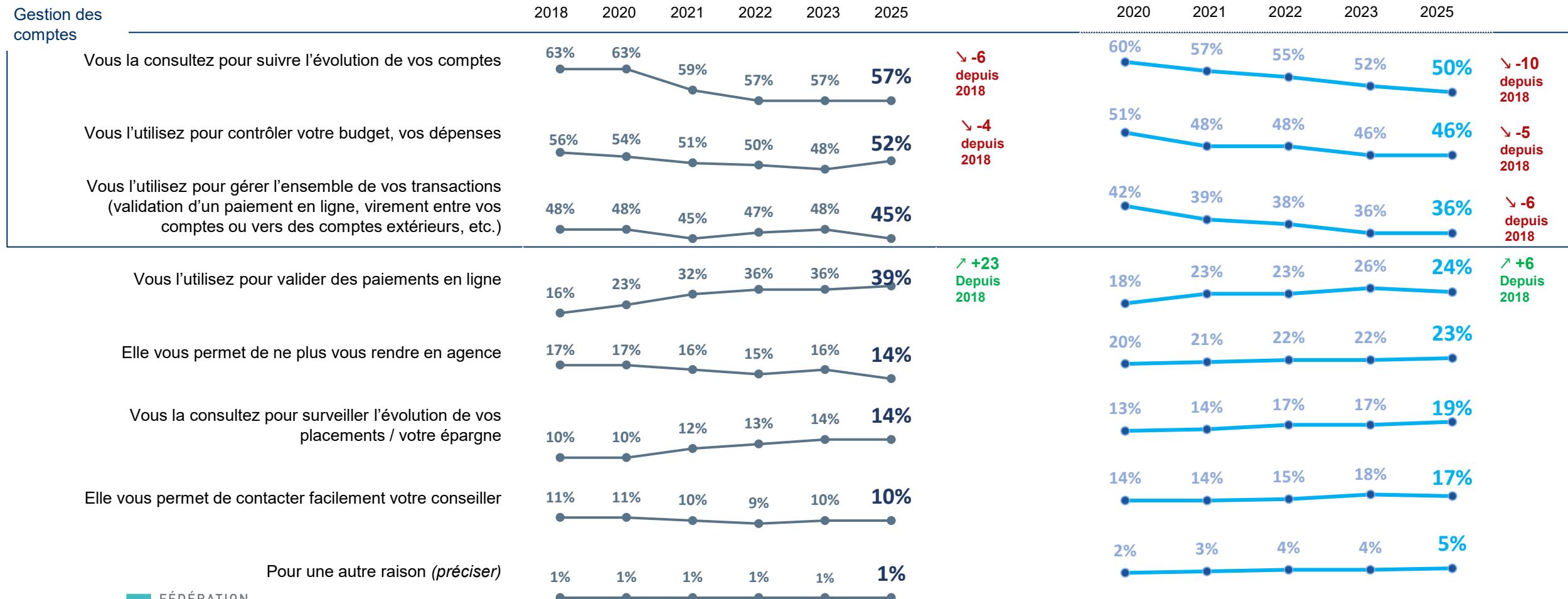
Question : Quelle utilisation faites-vous, en général, de cette (ces) application (s) ?
En premier ? Et ensuite ?

Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 79% de l'échantillon



Question : Pour quelles raisons principales consultez-vous le site internet de votre banque (vos banques) ? En premier ? Et ensuite ?

Base : A ceux qui fréquentent le site internet de leur banque, soit 91% de l'échantillon



A photograph showing a person's hands using a smartphone to make a payment. The phone is held over a red card reader. In the background, there are blurred lights and a table with food, suggesting a restaurant or cafe setting. The image is framed by a red circle on the right side.

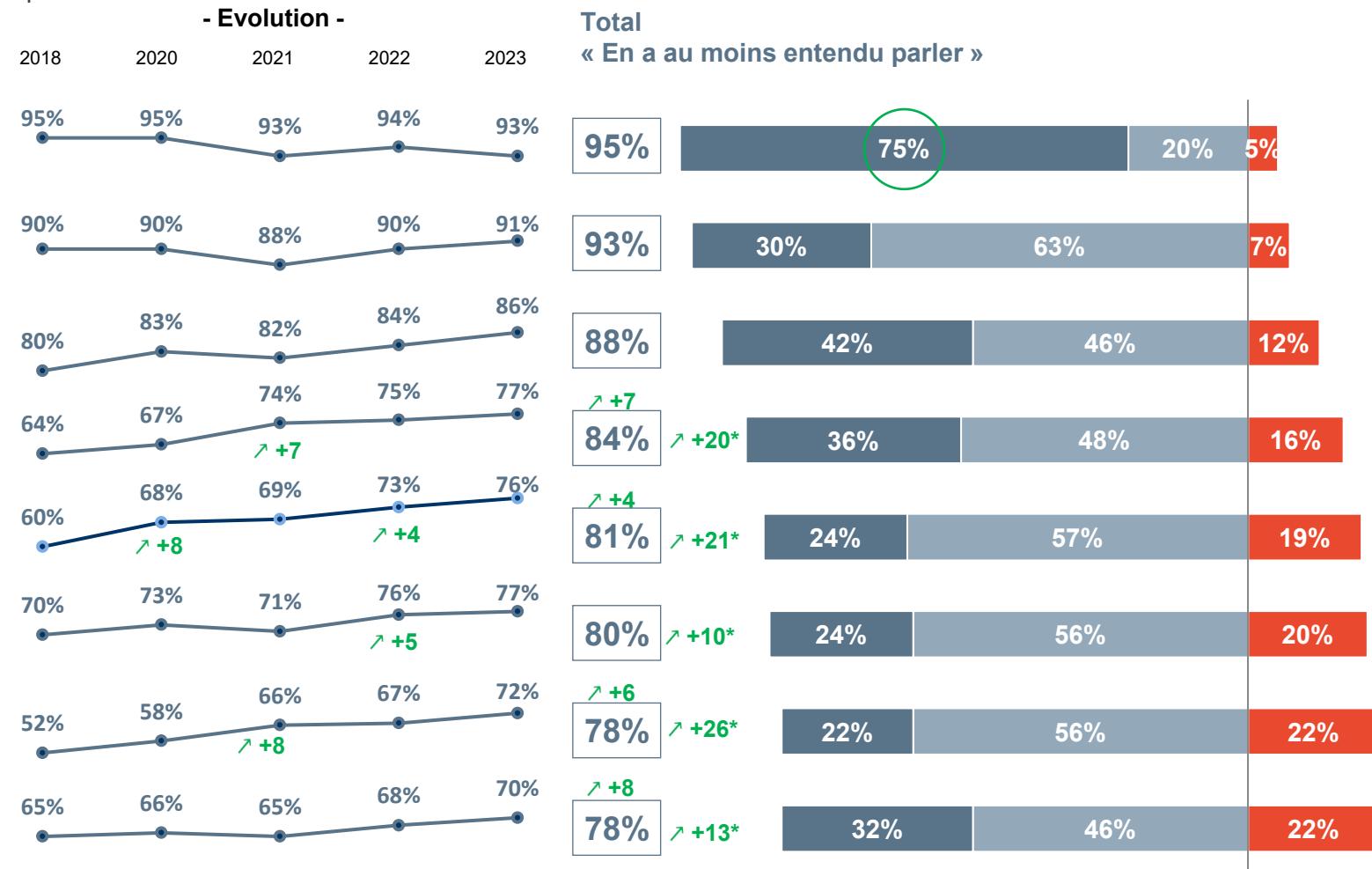
La perception des
changements

Les nouveaux moyens de paiements sont les innovations les mieux identifiées des Français (chacun par près de 9 répondants sur 10), mais les autres innovations gagnent significativement en notoriété depuis 2018

Question : Les banques proposent aujourd’hui à leurs clients des services pour répondre aux nouvelles demandes, aux nouvelles habitudes de vie des personnes et des ménages. Pour chacun des services suivants, diriez-vous que ... ?

Nouveaux moyens de paiement

Le paiement sans contact avec la carte bancaire
(par rapprochement de la carte avec le terminal du commerçant, sans avoir à saisir votre code secret)



Les modes de paiement à l'aide du smartphone sont les innovations où l'écart entre les indicateurs de notoriété et de confiance est le plus fort

Question : Pour chacun des services suivants, diriez-vous que ... ?

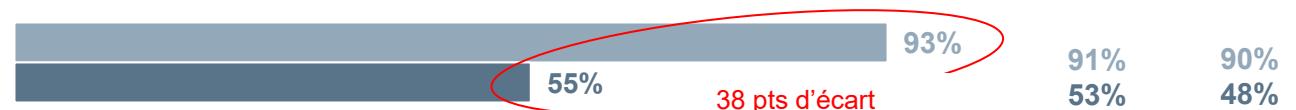


Connus mais
confiance à gagner

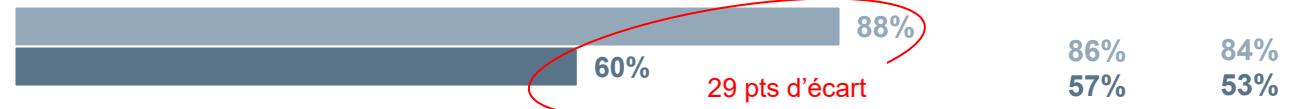
Le paiement sans contact avec la carte bancaire (par rapprochement de la carte avec le terminal du commerçant, sans avoir à saisir votre code secret)



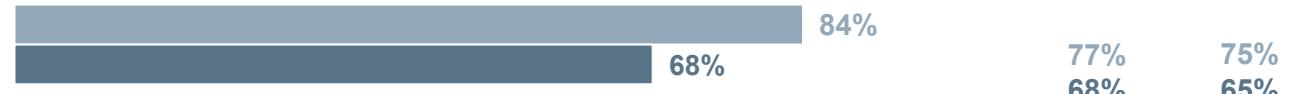
Le paiement sans contact via le smartphone (par rapprochement du téléphone avec le terminal du commerçant, sans avoir à saisir votre code secret)



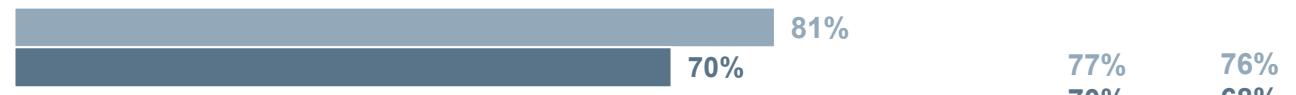
Le paiement à distance via le smartphone (sur internet)



L'authentification par empreinte digitale pour accéder aux services en ligne de votre banque



La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat



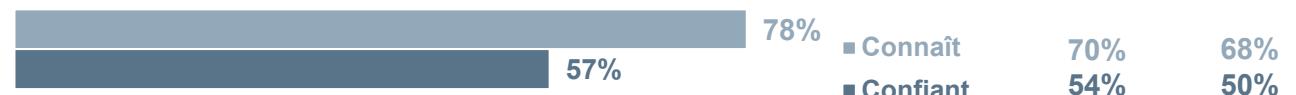
L'utilisation de robots pour répondre à vos questions



L'authentification par reconnaissance faciale pour accéder aux services en ligne de votre banque



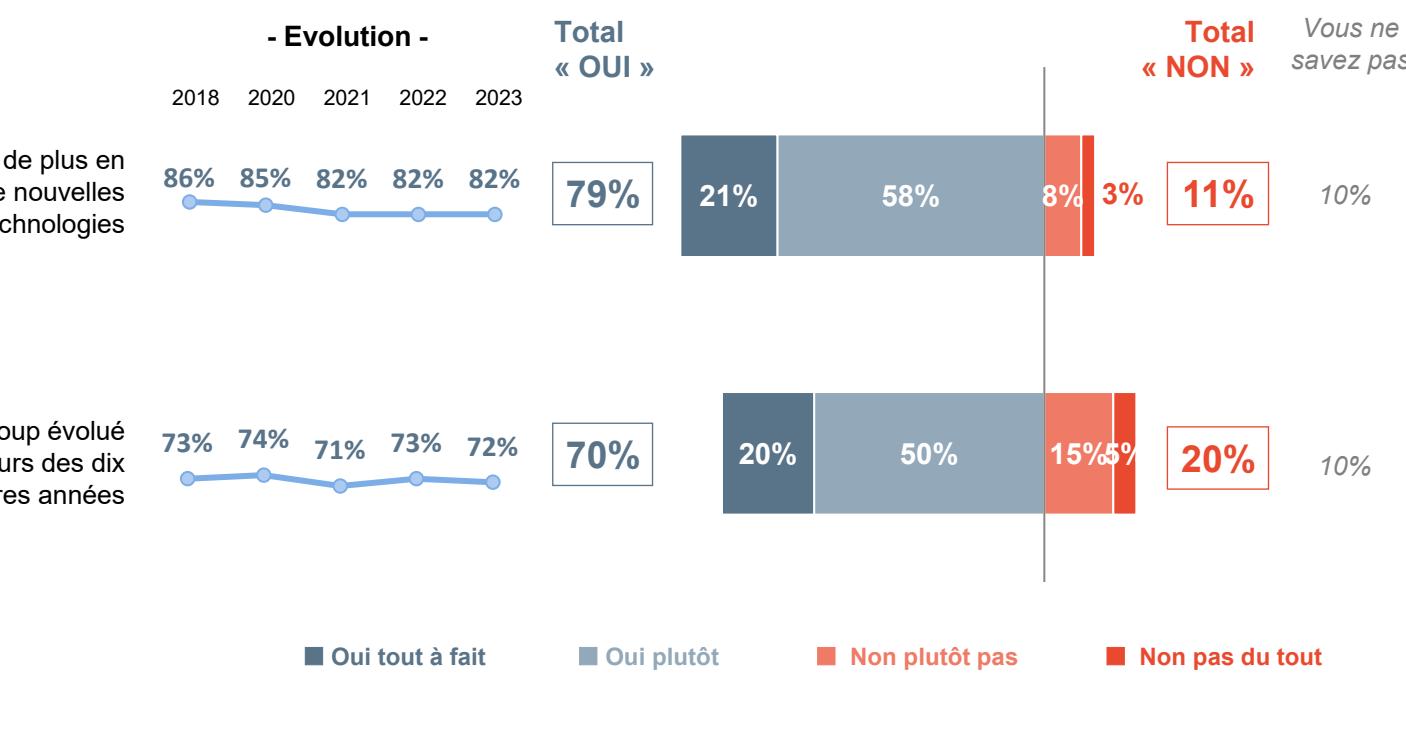
Le e-wallet ou portefeuille électronique qui permet de faire des achats sans avoir à renseigner vos coordonnées bancaires (PayPal, etc.)



■ Connait
■ Confiant

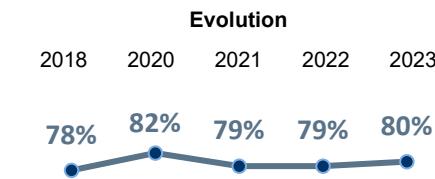
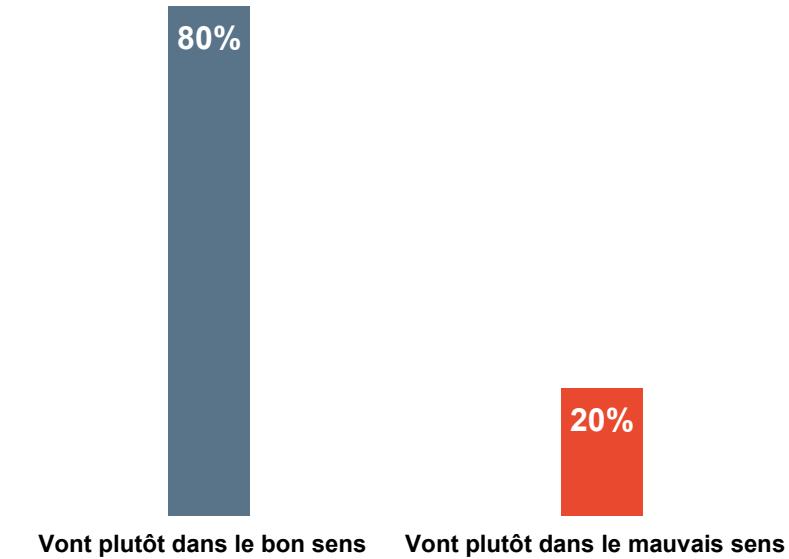
L'innovation et les changements des banques sont toujours très remarqués par les Français, et 4 sur 5 estiment qu'ils vont dans le bon sens

Question : Et d'après l'image que vous vous faites des banques françaises aujourd'hui, diriez-vous qu'elles ... ?



Question : Par rapport à l'ensemble de ces nouveaux services mis à disposition des consommateurs, diriez-vous que ces changements ... ?

Base : A ceux qui ont perçu des changements depuis 10 ans dans leur banque, soit 67% de l'échantillon

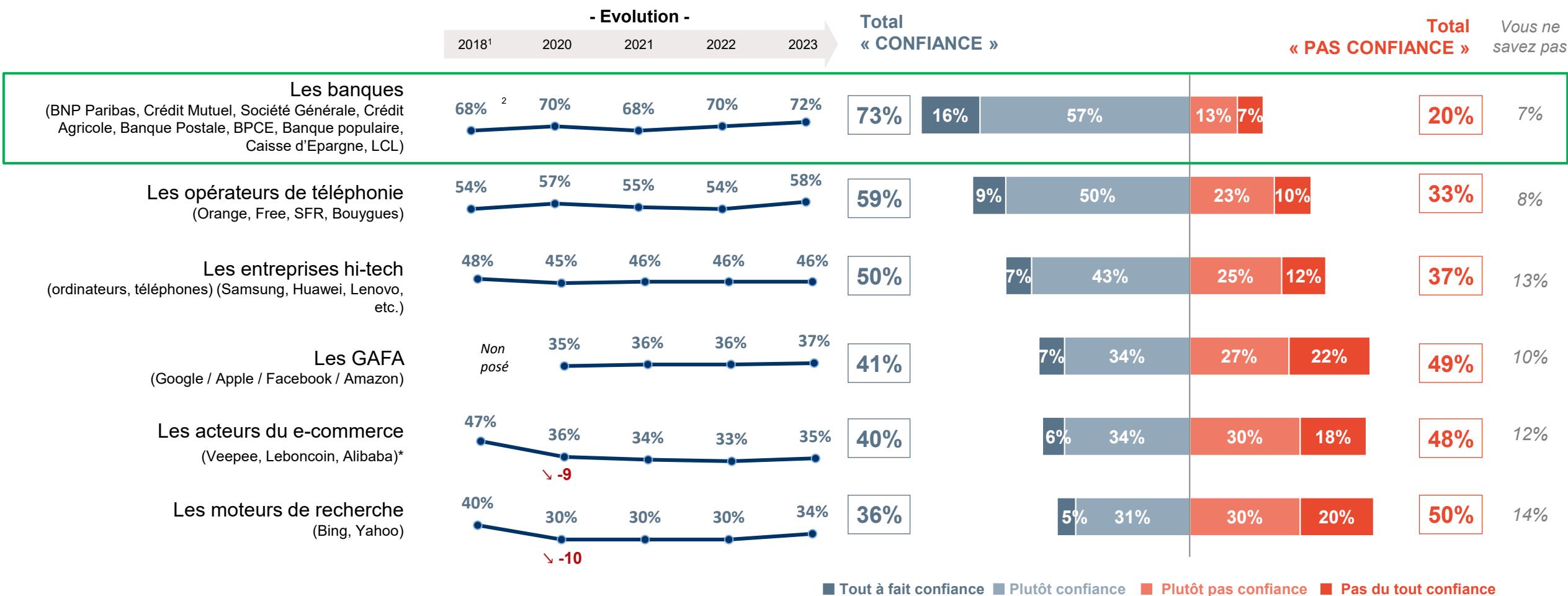




Focus protection des
données et pratiques à
risques

7 Français sur 10 font confiance aux banques pour la sécurisation de leurs données personnelles, soit bien plus que les acteurs de la technologie et du digital

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



¹Les rappels sont à interpréter avec prudence en raison d'une légère reformulation des items suite à l'ajout des GAFA : en 2018 « Les entreprises hi-tech (ordinateurs, téléphones) (Apple, Samsung, Huawei, Lenovo, etc.) », « Les acteurs du e-commerce (Amazon, Alibaba) », « Les moteurs de recherche (Google, Bing, Yahoo) ».

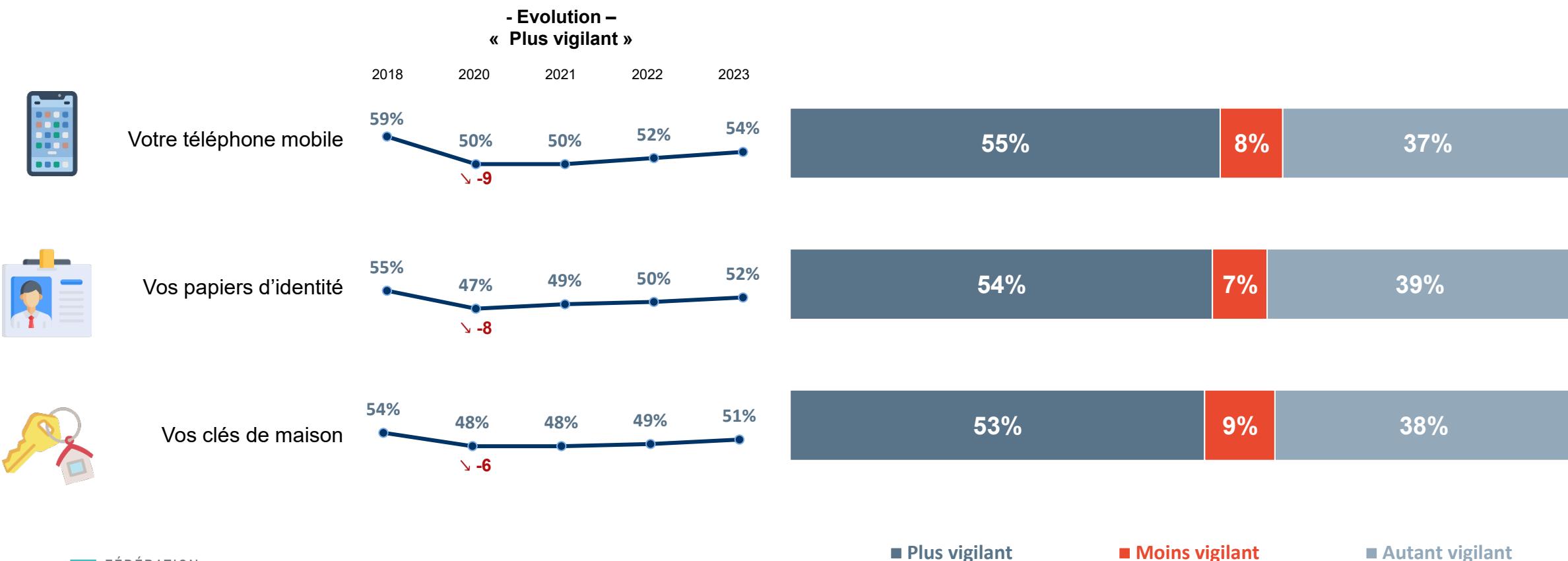
²Jusqu'en 2020, l'item était « Les banques (BNP Paribas, Crédit Mutuel, Société Générale, Crédit Agricole, Banque Postale, BPCE, Banque Populaire ...) ».

* Avant 2025, l'item était « Les acteurs du e-commerce (Vente Privée, Alibaba) ».

Le niveau de vigilance vis-à-vis de ses données personnelles est stable par rapport à 2023 et n'a toujours pas retrouvé son niveau « pré-Covid »

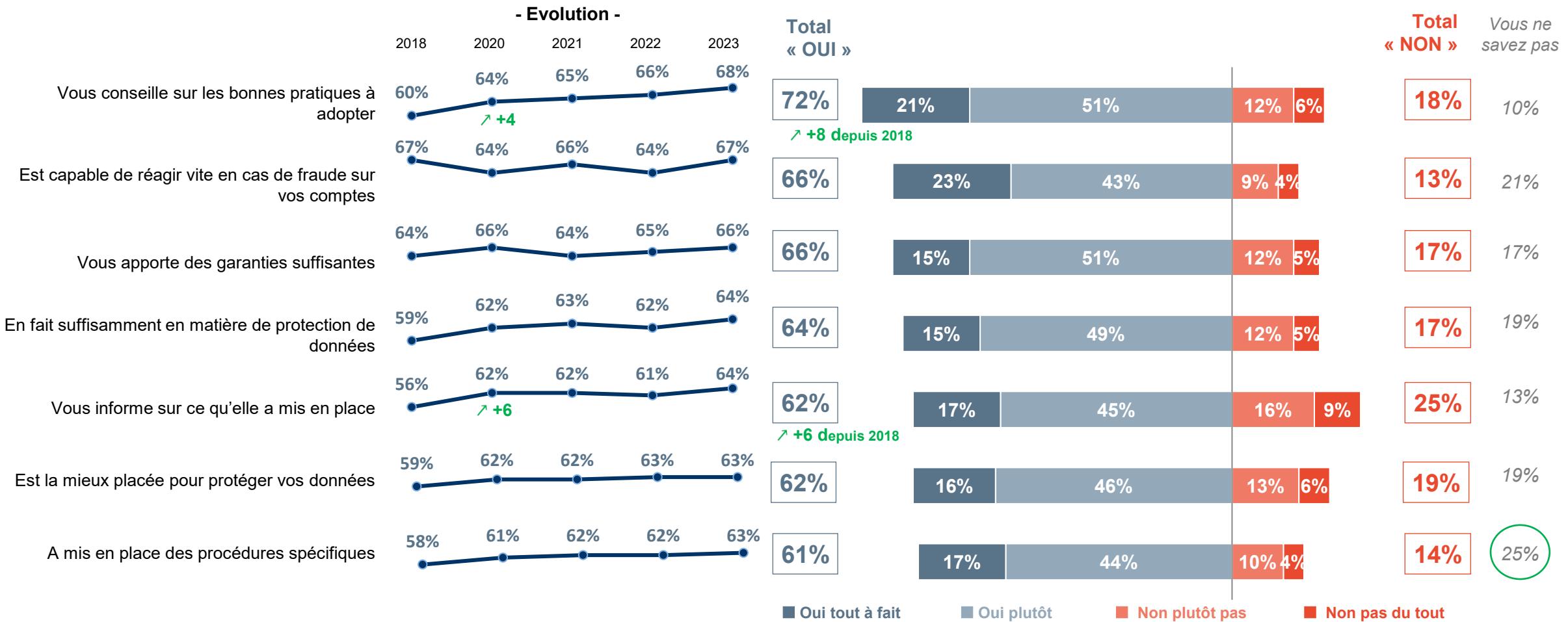
Mise à niveau : lorsque l'on parle de données bancaires personnelles, il s'agit du n° de compte, des indications présentes sur votre carte bancaire, du code secret associé à votre carte.

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 ... ?



Les efforts de la banque en matière de sécurité de ses données personnelles sont les mieux perçus par les Français en 2025

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



A l'instar des précédentes vagues, 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

- Evolution -

2018 2020 2021 2022 2023

84% 84% 82% 84% 84%

68% 72% 70% 71% 71%

68% 69% 68% 68% 69%

44% 46% 44% 45% 45%

27% 30% 30% 32% 33%

27% 35% 34% 32% 32%

15% 17% 19% 20% 20%



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

ifop

**Total
« L'A DÉJÀ FAIT »**

JAMAIS

83%

72%

70%

44%

32%

30%

20%

41%

12%

25%

14%

9%

11%

8%

25%

24%

31%

26%

19%

12%

8%

17%

36%

31%

56%

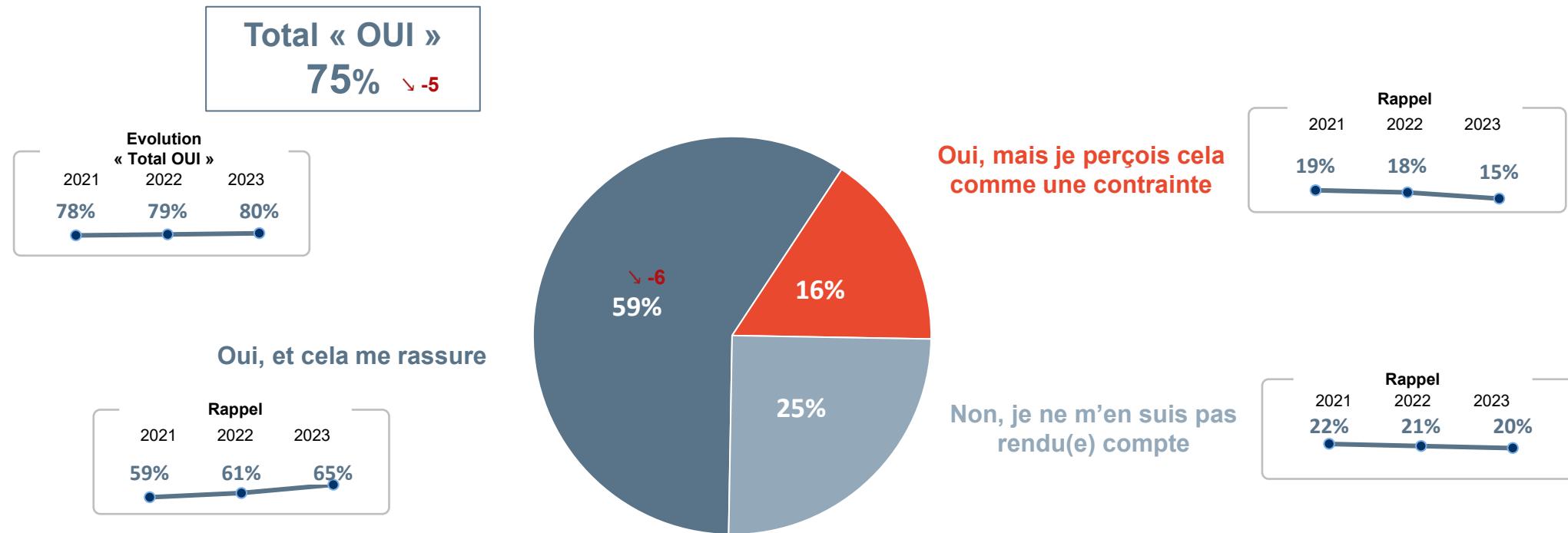
68%

70%

80%

3 Français sur 4 ont perçu le renforcement des systèmes d'authentification pour les paiements en ligne et le perçoivent majoritairement d'un bon œil

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. Depuis, elles développent également des messages de sensibilisation sur le sujet*. Avez-vous perçu un changement lors de vos achats en ligne ?



(*) Avant 2025, l'intitulé de la question était : « Les banques françaises ont mis en place, progressivement, avec l'ensemble des acteurs de l'écosystème, l'authentification forte pour les achats en ligne. »

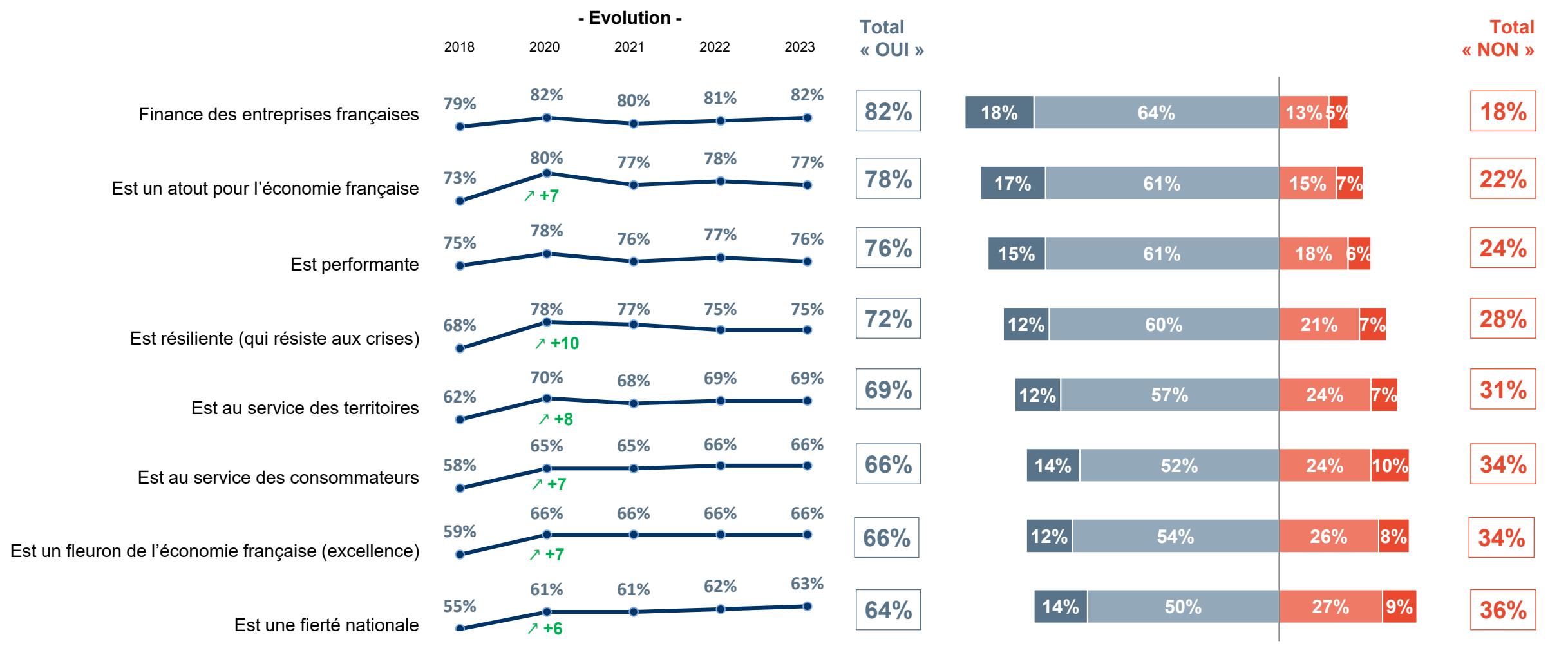


Le secteur de la banque,
un atout reconnu pour la
France

Les Français associent l'industrie bancaire à la performance des entreprises et de l'économie française plus largement; elle est moins vue comme étant au service des consommateurs ou acteur de l'environnement

Question : Pour chacun des qualificatifs suivants, diriez-vous qu'il s'applique bien ou non au secteur de la banque, à l'industrie bancaire en France ?

Pour vous, l'industrie bancaire française...



Oui tout à fait

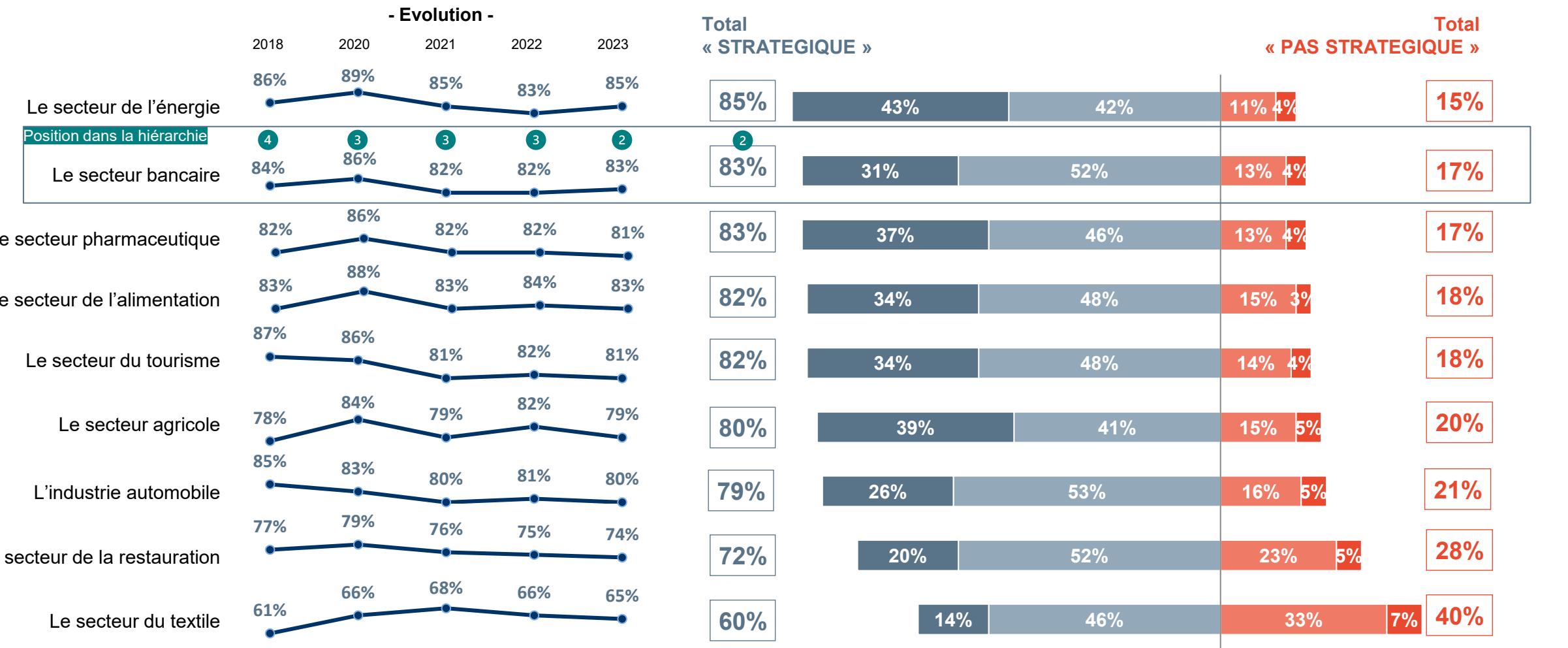
Oui plutôt

Non plutôt pas

Non pas du tout

Le caractère stratégique du secteur bancaire ne se dément pas et reste stable depuis 2018

Question : Pour chacun des secteurs suivants diriez-vous qu'il est très, assez, peu ou pas du tout stratégique pour l'économie française ?



■ Très stratégique ■ Assez stratégique ■ Peu stratégique ■ Pas du tout stratégique