

Les Français, leur banque, leurs attentes

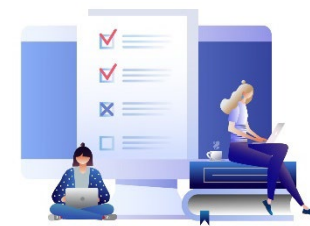
26 janvier 2026

Méthodologie



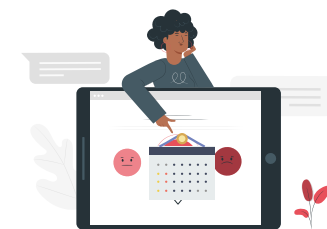
L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **4001** personnes, représentatif de la **population française âgée de 18 ans et plus**.

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.



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

COMMENT ?



QUAND ?

Terrain du **25 août au 3 septembre 2025**.

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

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.

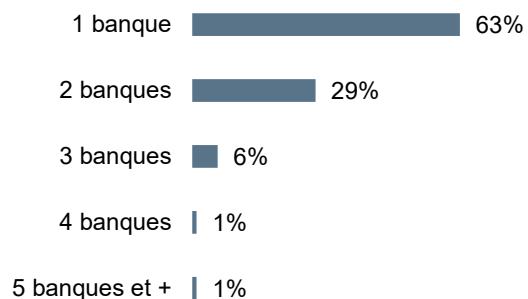


Le portrait du client français

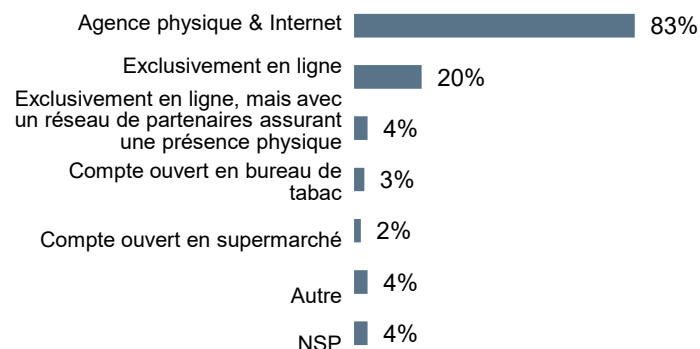


Le portrait du client français

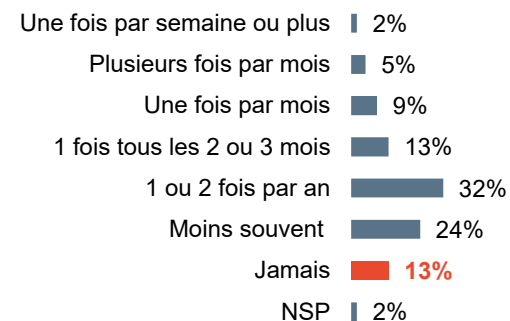
Nombre de banques



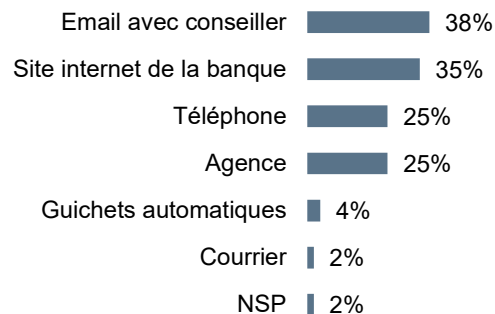
Type de banque



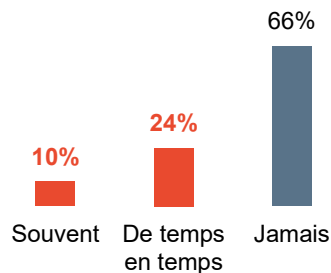
Fréquence du déplacement en agence



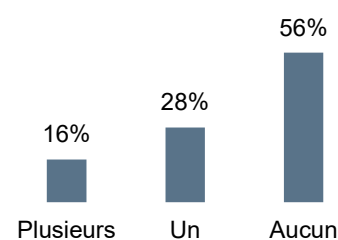
Mode de contact privilégié



Expérience de découverts



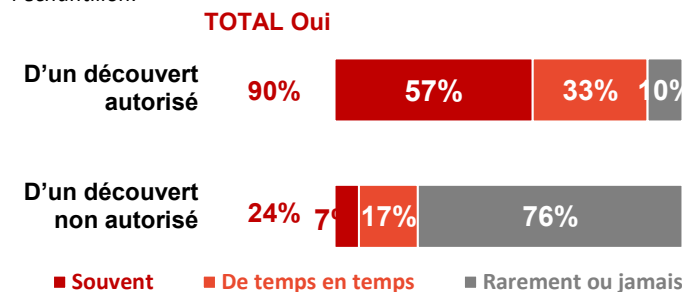
Possession de crédit(s)



Le type de découvert rencontré

NEW

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



A man with a beard and glasses, wearing a white shirt and a blue tie, is using an ATM. He is smiling and looking at the machine. He has a red bag slung over his shoulder and is holding a smartphone in his left hand. The background is a blurred city street. The image is framed by a large red semi-circle on the left and a red semi-circle on the right.

Les attentes des clients

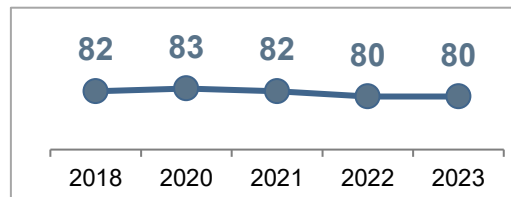
Une banque accessible aussi bien en agence que sur internet est toujours privilégiée : 8 Français sur 10 préfèrent en effet choisir leur canal privilégié selon leurs besoins

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



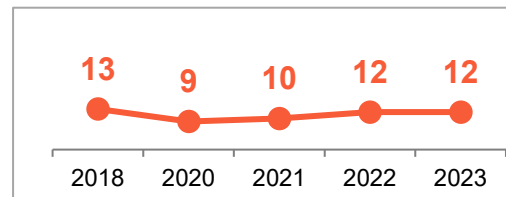
Une banque qui laisse la possibilité à ses clients de recourir à des services sur internet et en agence en fonction de ses besoins

78%



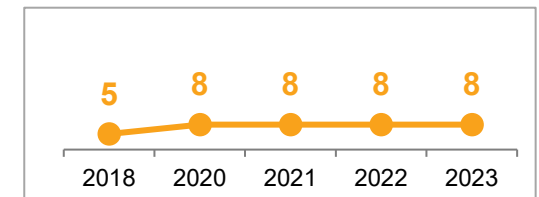
Une banque qui propose uniquement à ses clients ses services en agence physique

13%



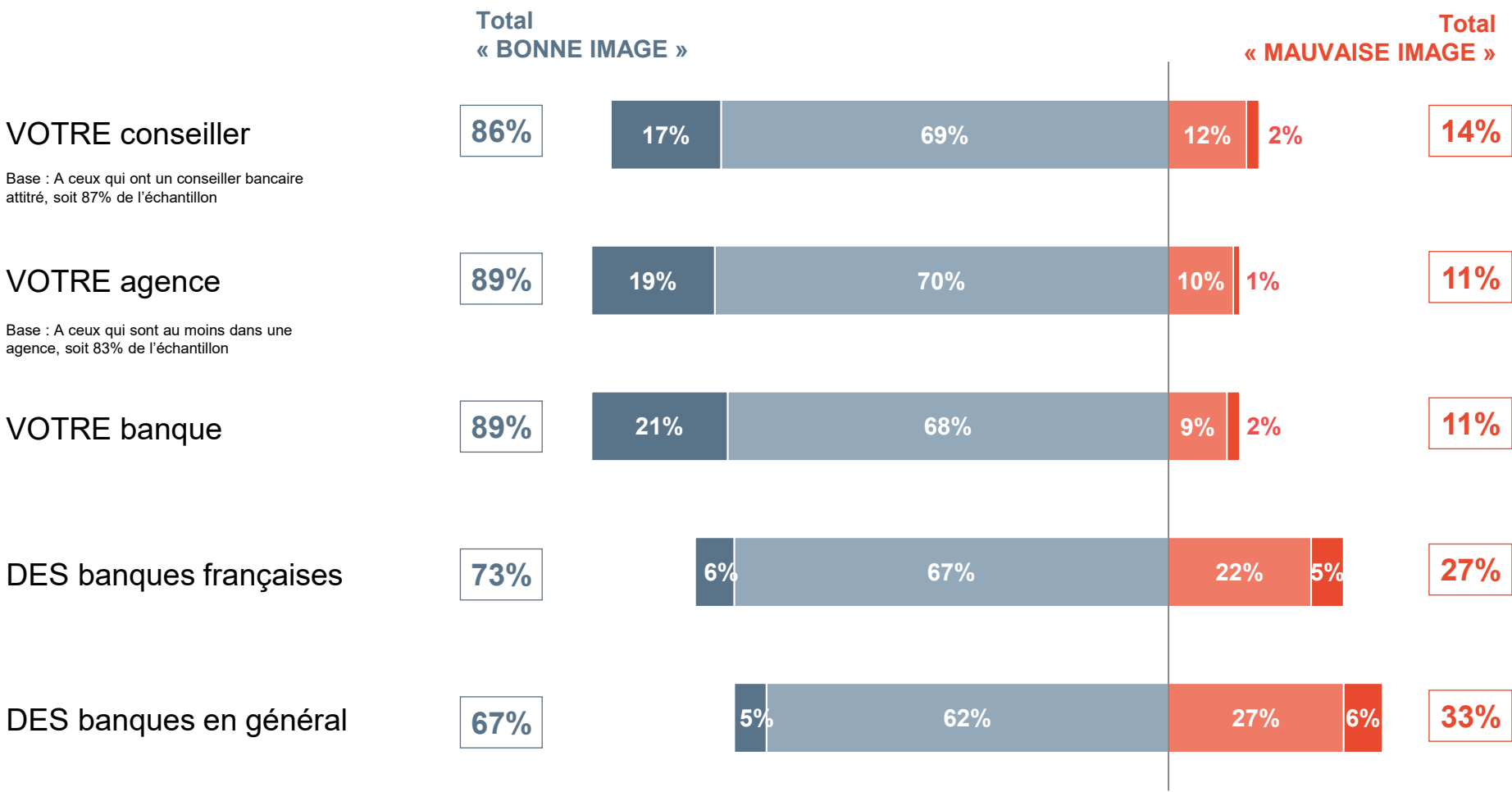
Une banque qui propose uniquement à ses clients des services digitaux

9%



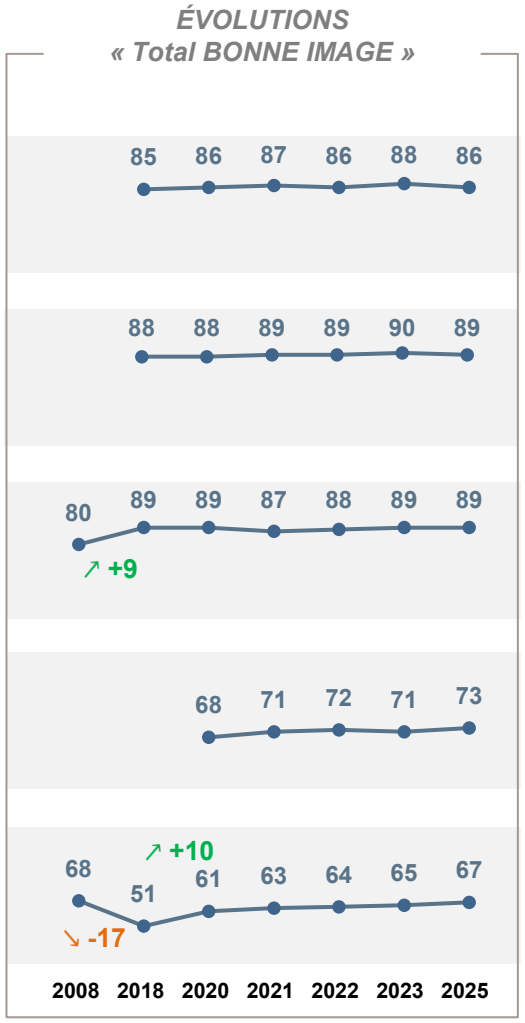
A l'instar des années précédentes, les Français expriment une très bonne image à l'égard de leur conseiller, de leur agence bancaire et de leur banque

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



Base : A ceux qui ont un conseiller bancaire attiré, soit 87% de l'échantillon

Base : A ceux qui sont au moins dans une agence, soit 83% de l'échantillon



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

Sont incontournables dans votre **QUOTIDIEN**

Un acteur local

Sont indispensables au **développement** des **territoires**

Sont des acteurs essentiels de la vie locale

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

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

Sont des acteurs importants du financement de la transition écologique¹

- Evolution -

2018 2020 2021 2022 2023

90% 89% 88% 88% 88%

85% 86% 83% 84% 84%

77% 79% 76% 76% 76%

71% 74% 72% 73% 74%

62% 70% 70% 71% 71%

Non posé Non posé 63% 65% 66%

Non posé 49% 56% 55% 57%

Total « BIEN »

89%

84%

78%

74%

71%

68%

60%

Total « MAL »

11%

16%

22%

26%

29%

32%

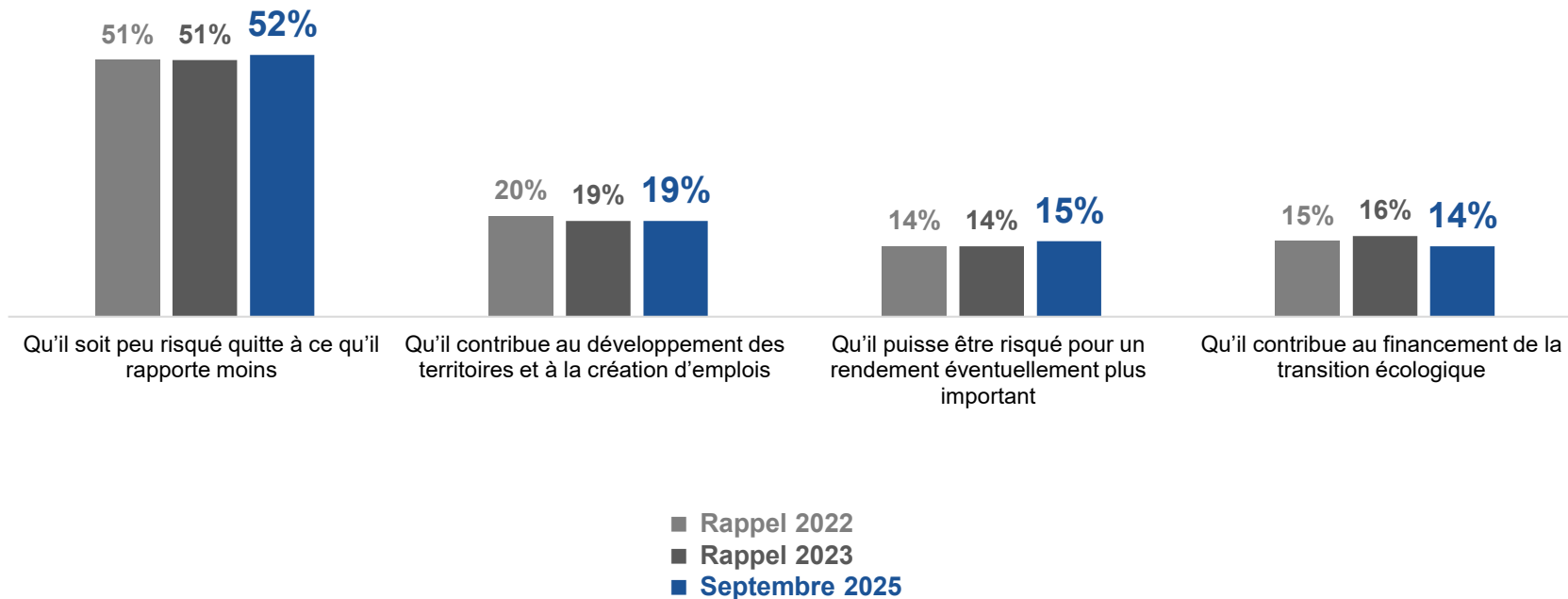
40%

■ Très bien ■ Assez bien ■ Assez mal ■ Très mal

¹ En 2020, l'item était « Sont des acteurs de premier plan de la transition écologique ». Les évolutions sont donc à interpréter avec prudence.

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 ?

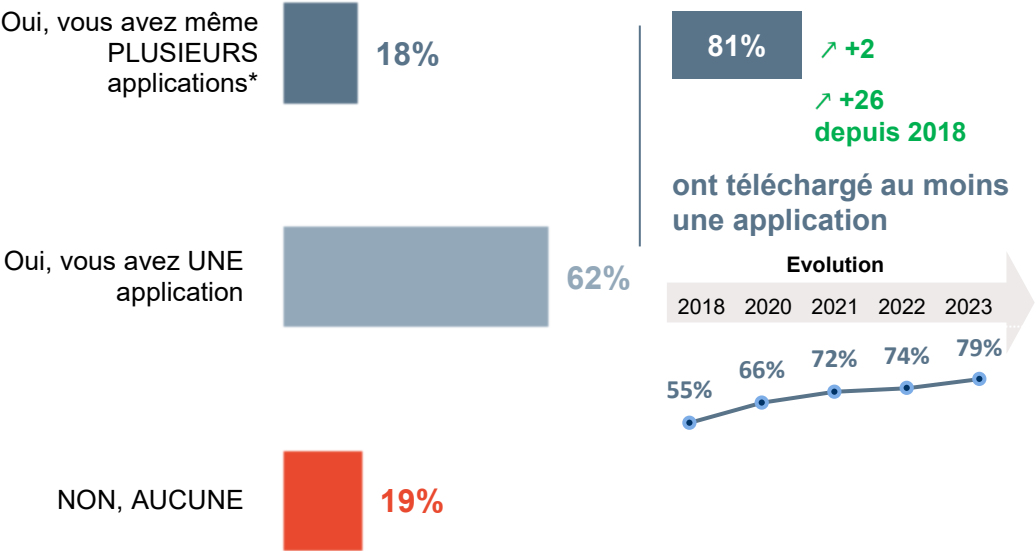




Les pratiques des clients

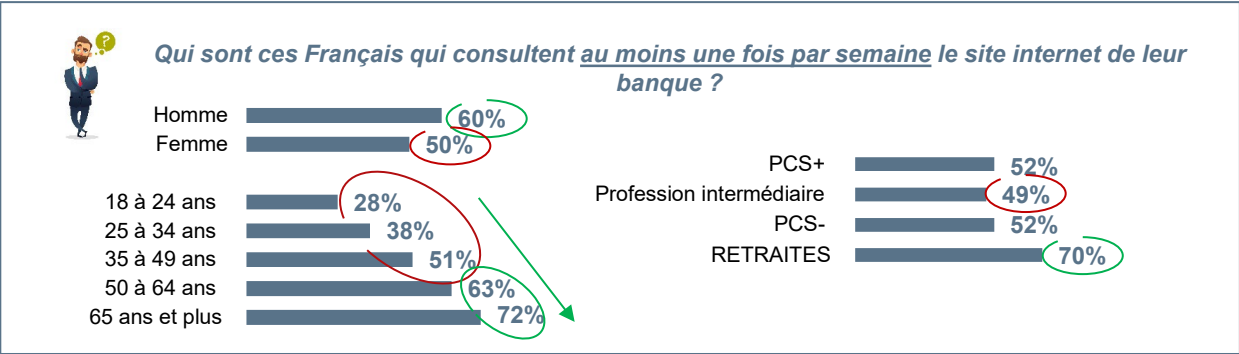
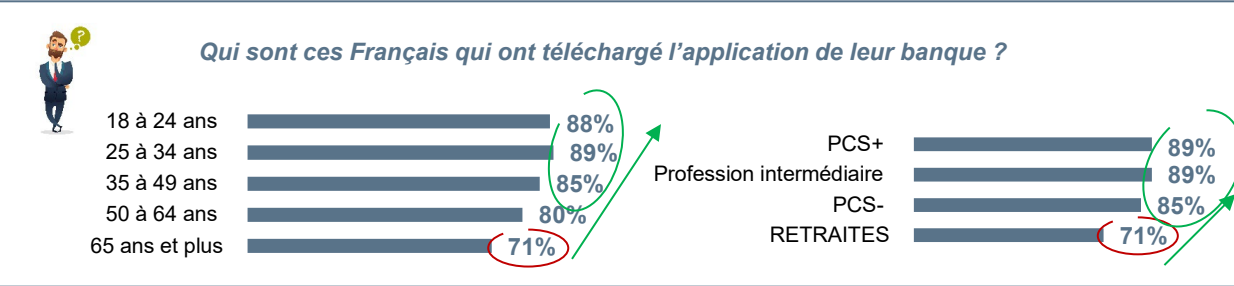
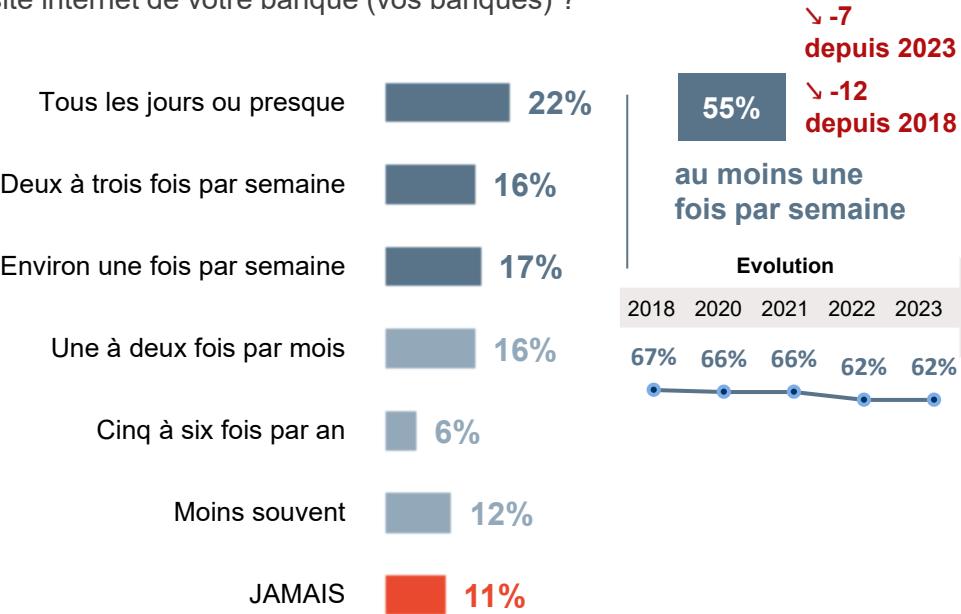
La part des utilisateurs hebdomadaire du site de leur banque baisse significativement depuis 2018 au profit des applications, plébiscitées par les plus jeunes générations

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) ?



*En novembre 2018, l'intitulé de l'item était : « Vous avez même PLUSIEURS applications (car vous avez plusieurs 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 ?

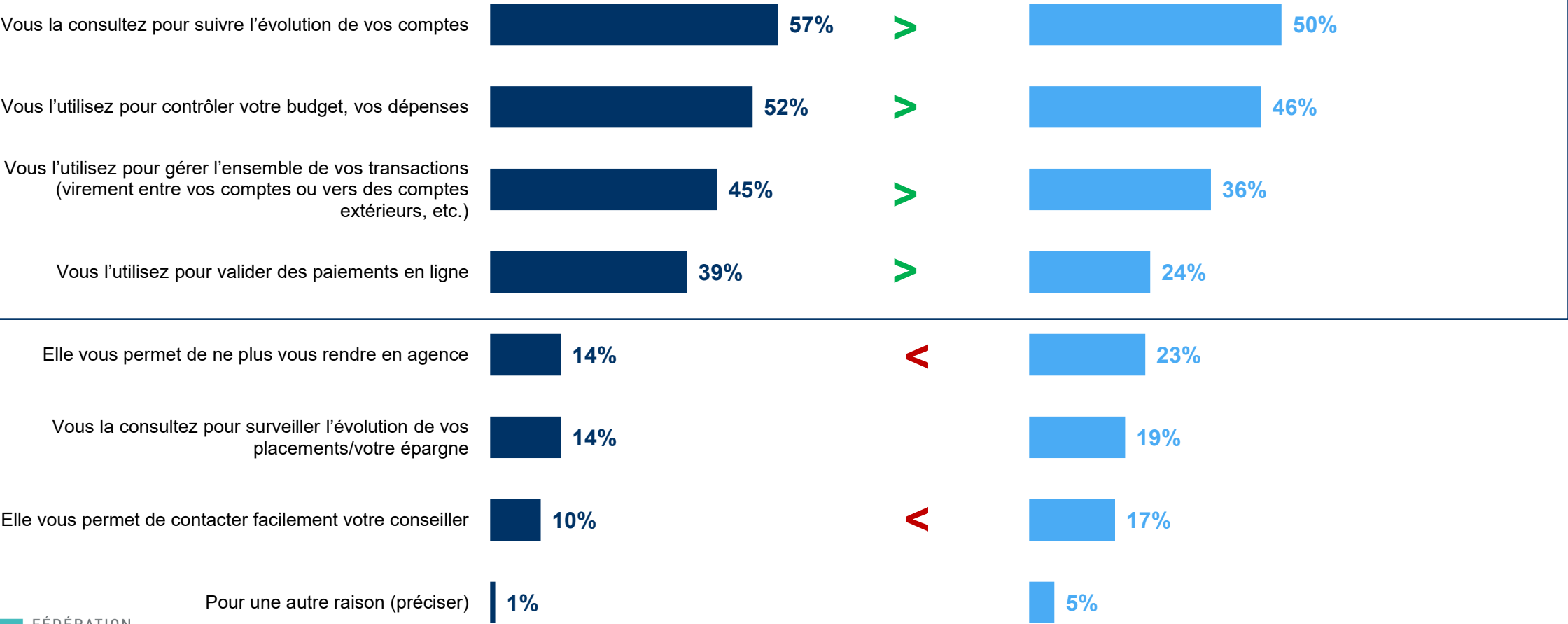
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 81% de l'échantillon



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



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 »

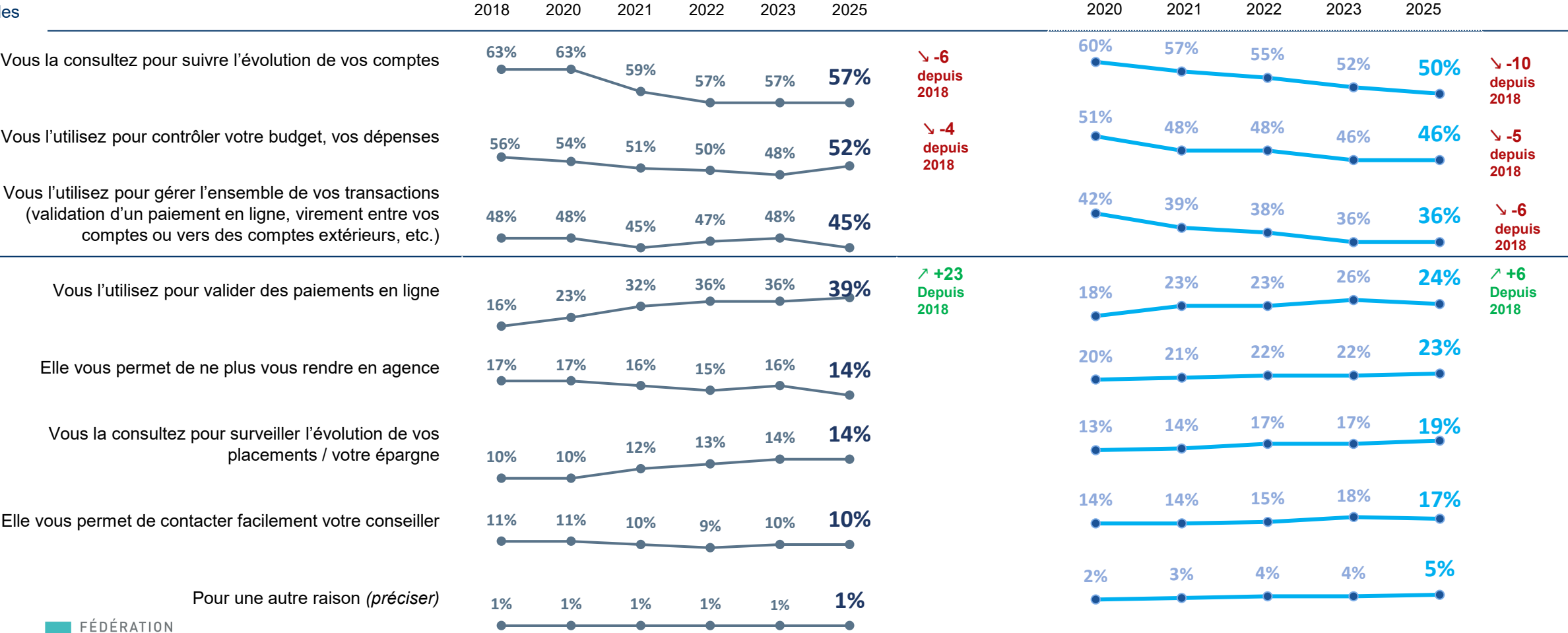


Question : Quelle utilisation faites-vous, en général, de cette (ces) application (s) ?
En premier ? Et ensuite ?
Base : A ceux qui ont téléchargé au moins une application, soit 79% de l'échantillon



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

Gestion des comptes



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

The background image shows a person's hands holding a smartphone and a calculator. The scene is set at night with warm, out-of-focus lights in the background, creating a bokeh effect. The image is partially covered by large, semi-transparent red circular shapes. The text 'La perception des changements' is written in white on the right side of the image.

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)
- 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

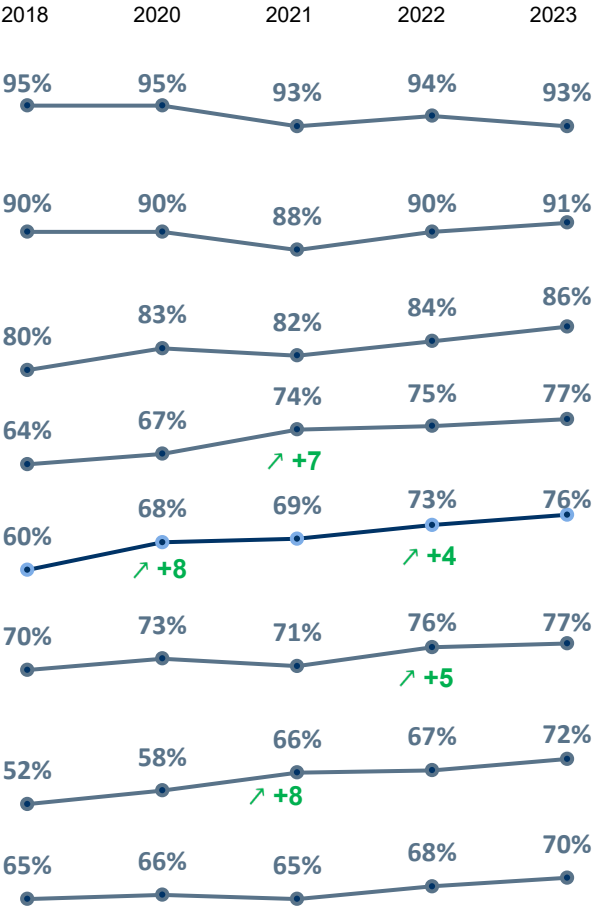
L'utilisation de « robots » en ligne pour répondre à vos questions

La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat

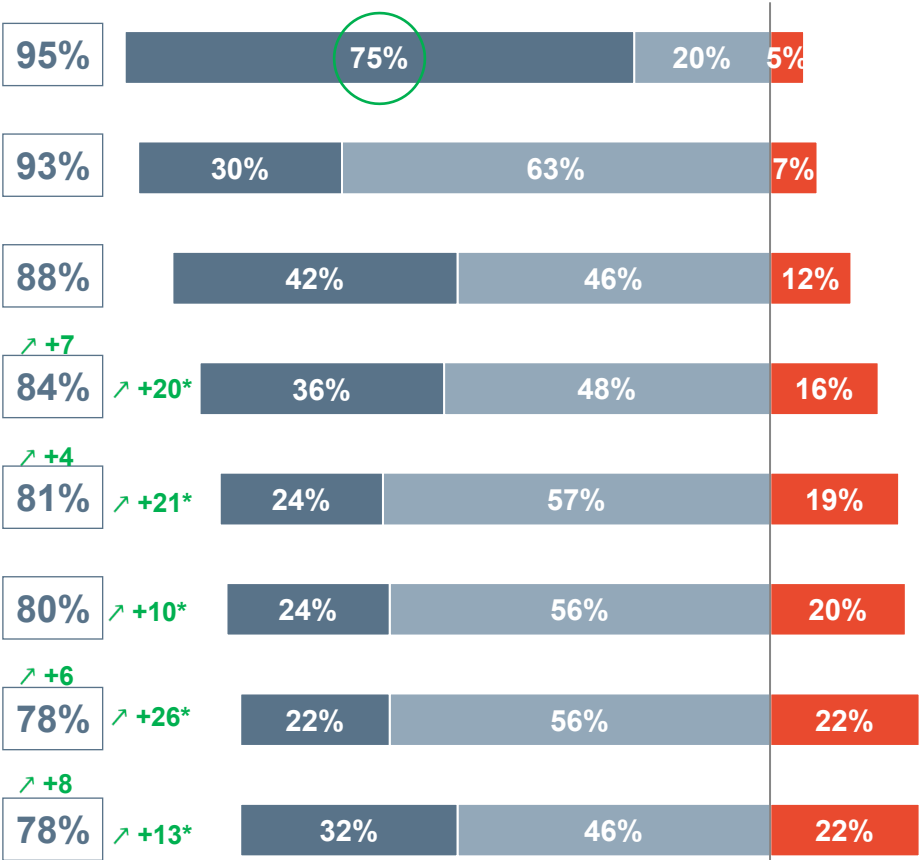
L'authentification par reconnaissance faciale pour accéder aux services en ligne de votre banque

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

- Evolution -



Total
« En a au moins entendu parler »



* Depuis 2018

■ Vous le connaissez et l'utilisez déjà
■ Vous en avez entendu parler, mais ne l'utilisez pas
■ Vous n'en n'avez jamais entendu parler

* Avant 2025, l'intitulé était « L'utilisation de robots pour répondre à vos questions ». Les comparatifs sont donc à interpréter avec prudence.

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)

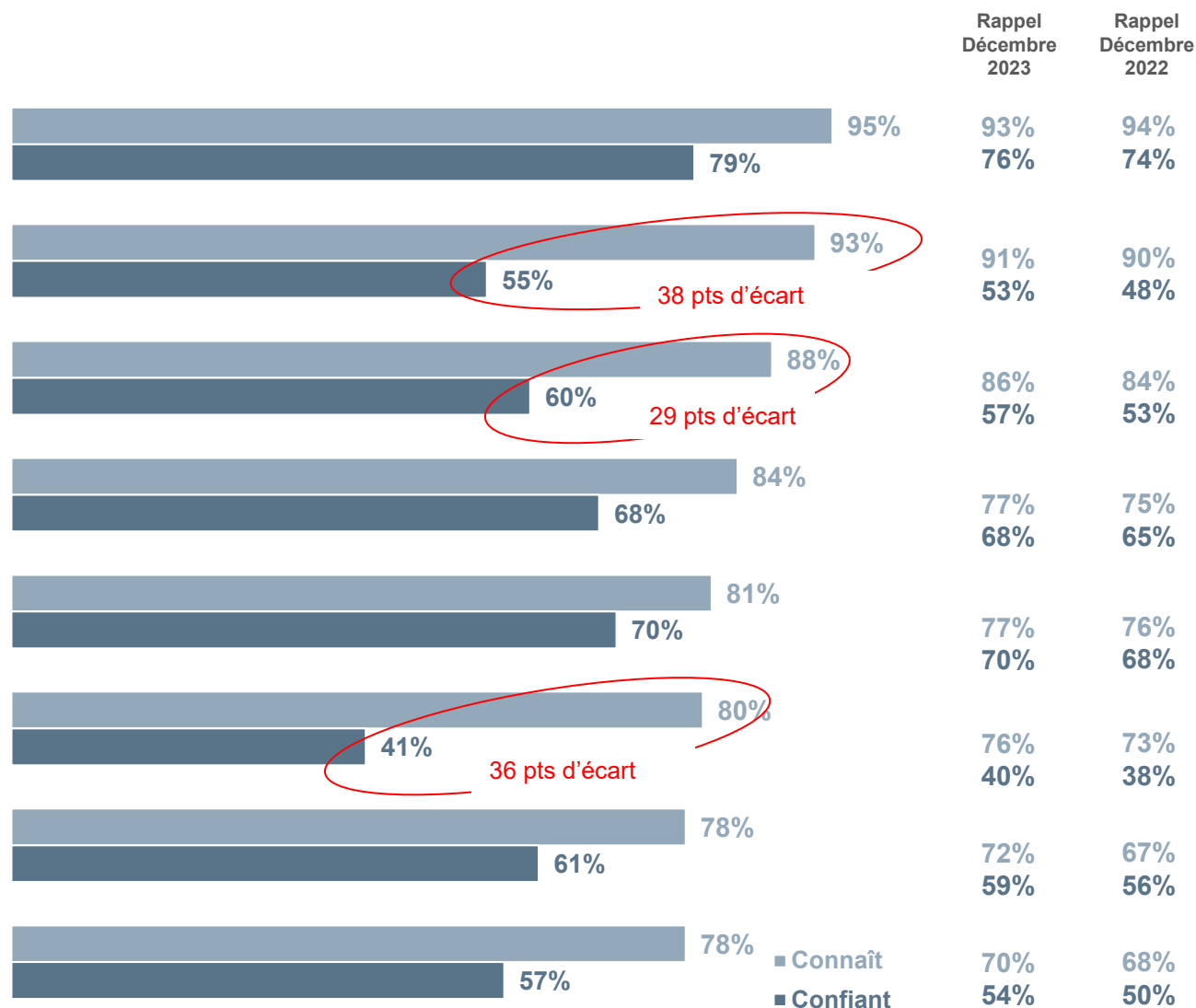
L'authentification par empreinte digitale pour accéder aux services en ligne de votre banque

La possibilité d'échanger avec un conseiller par tchat

L'utilisation de robots pour répondre à vos questions

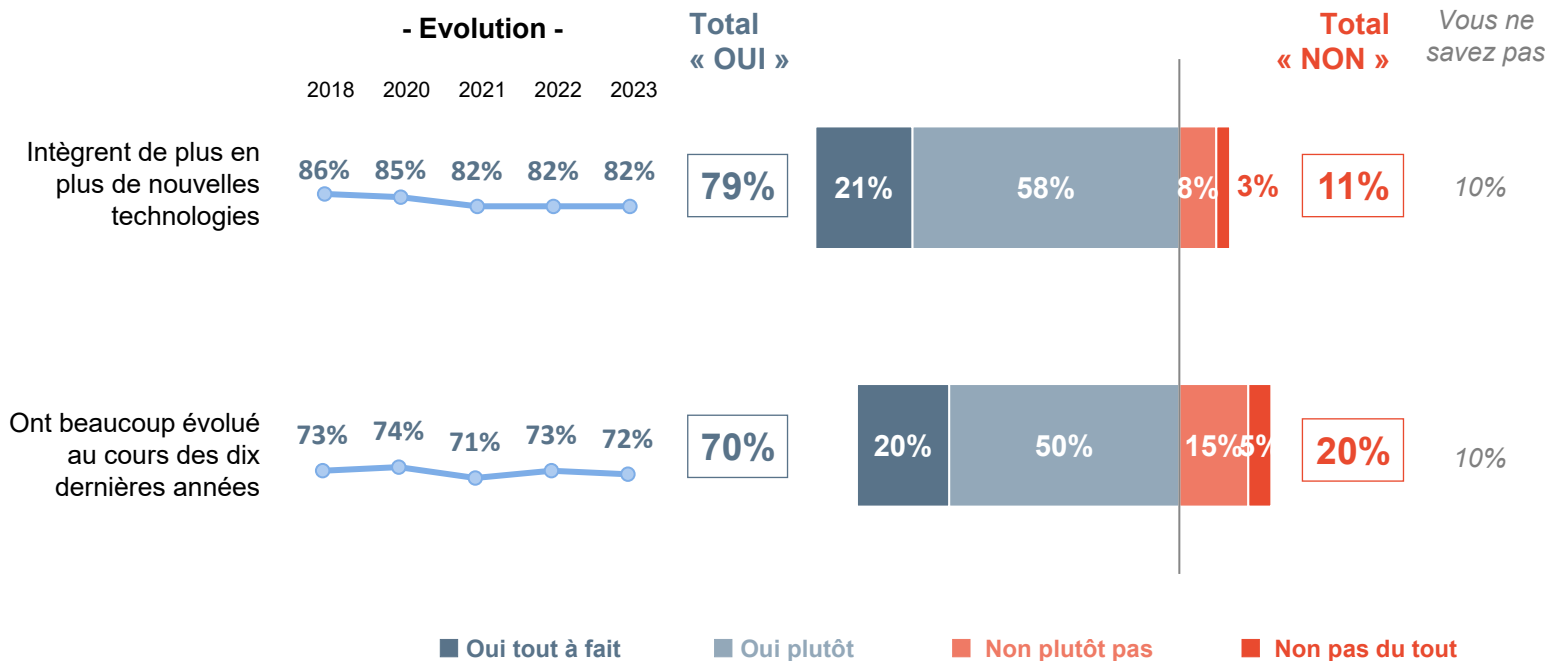
L'authentification par reconnaissance faciale pour accéder aux services en ligne de votre banque

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



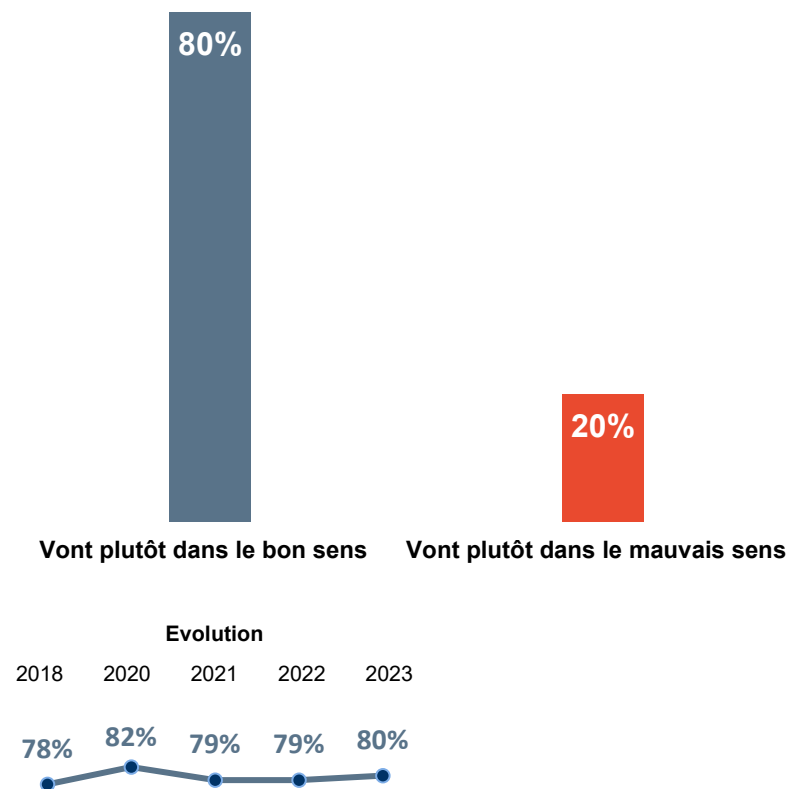
L'innovation et les changements des banques sont toujours très remarqués par les Français, et 4 sur 5 estiment qu'ils vont dans le bon sens

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

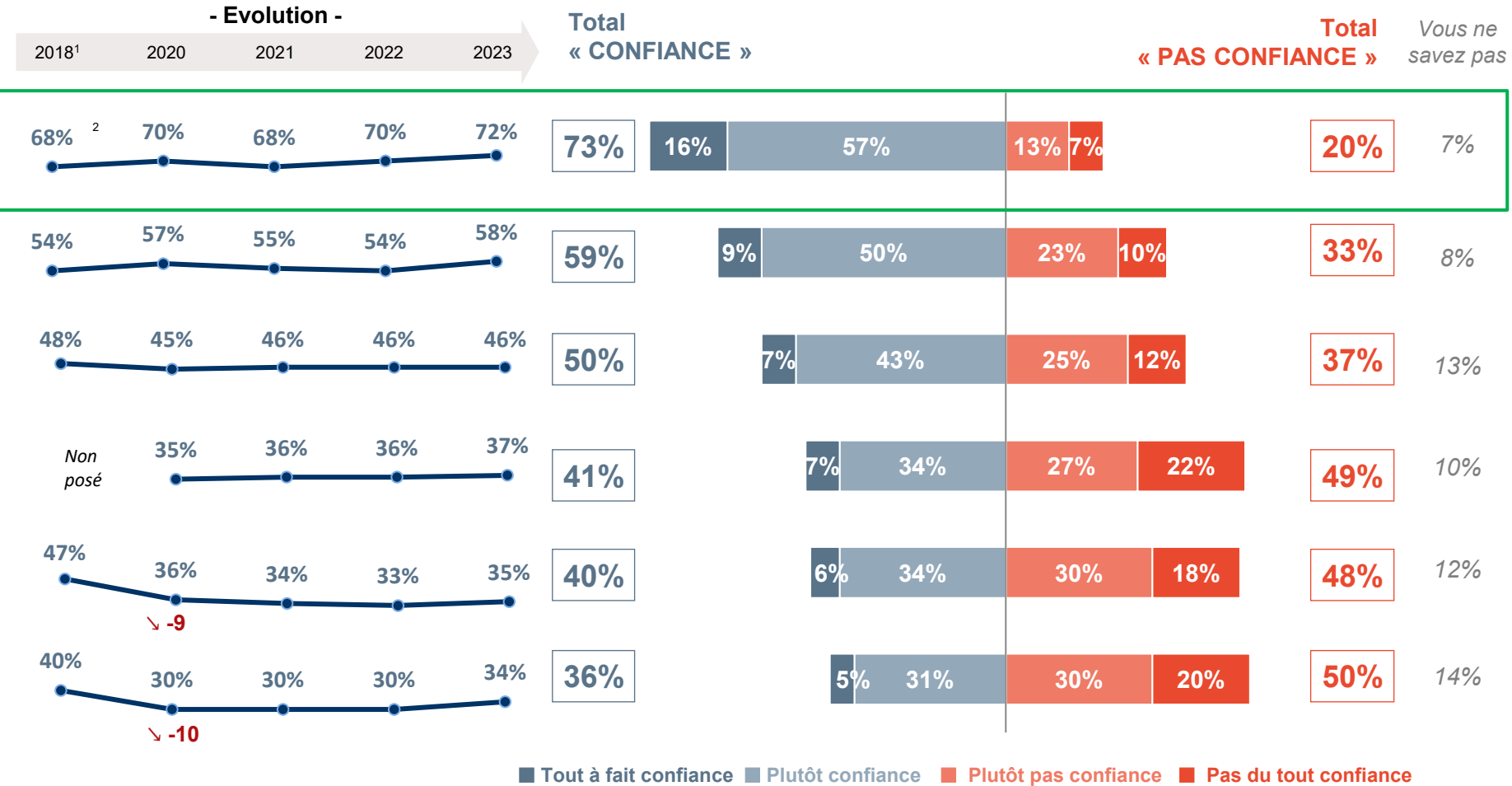




Focus protection des données et pratiques à risques

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 faite 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 Général, 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 »

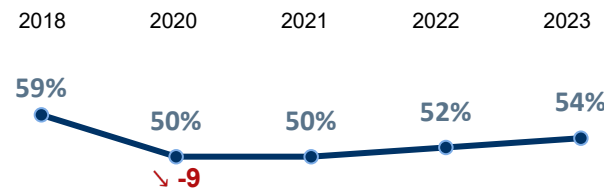
Mise à niveau : lorsque l'on parle de données bancaires personnelles, il s'agit du n° de compte, des indications présentes sur votre carte bancaire, du code secret associé à votre carte.

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 ... ?

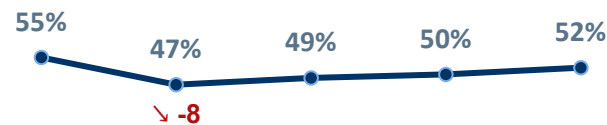
- Evolution –
« Plus vigilant »



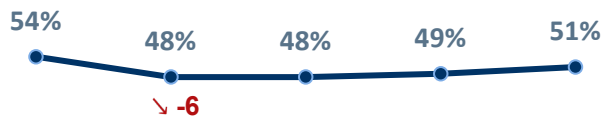
Votre téléphone mobile



Vos papiers d'identité



Vos clés de maison



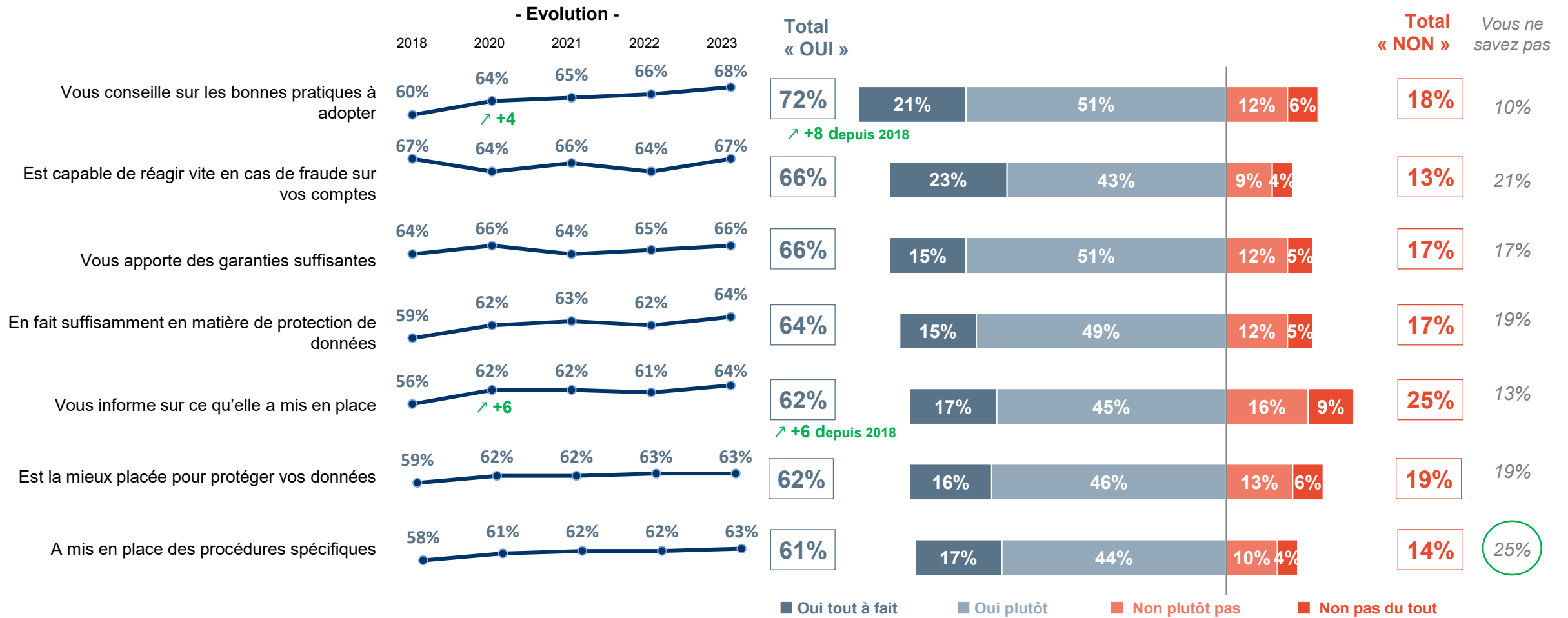
■ Plus vigilant

■ Moins vigilant

■ Autant vigilant

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

Consulter les consignes de sécurité de votre banque (le plus souvent sur son site internet)

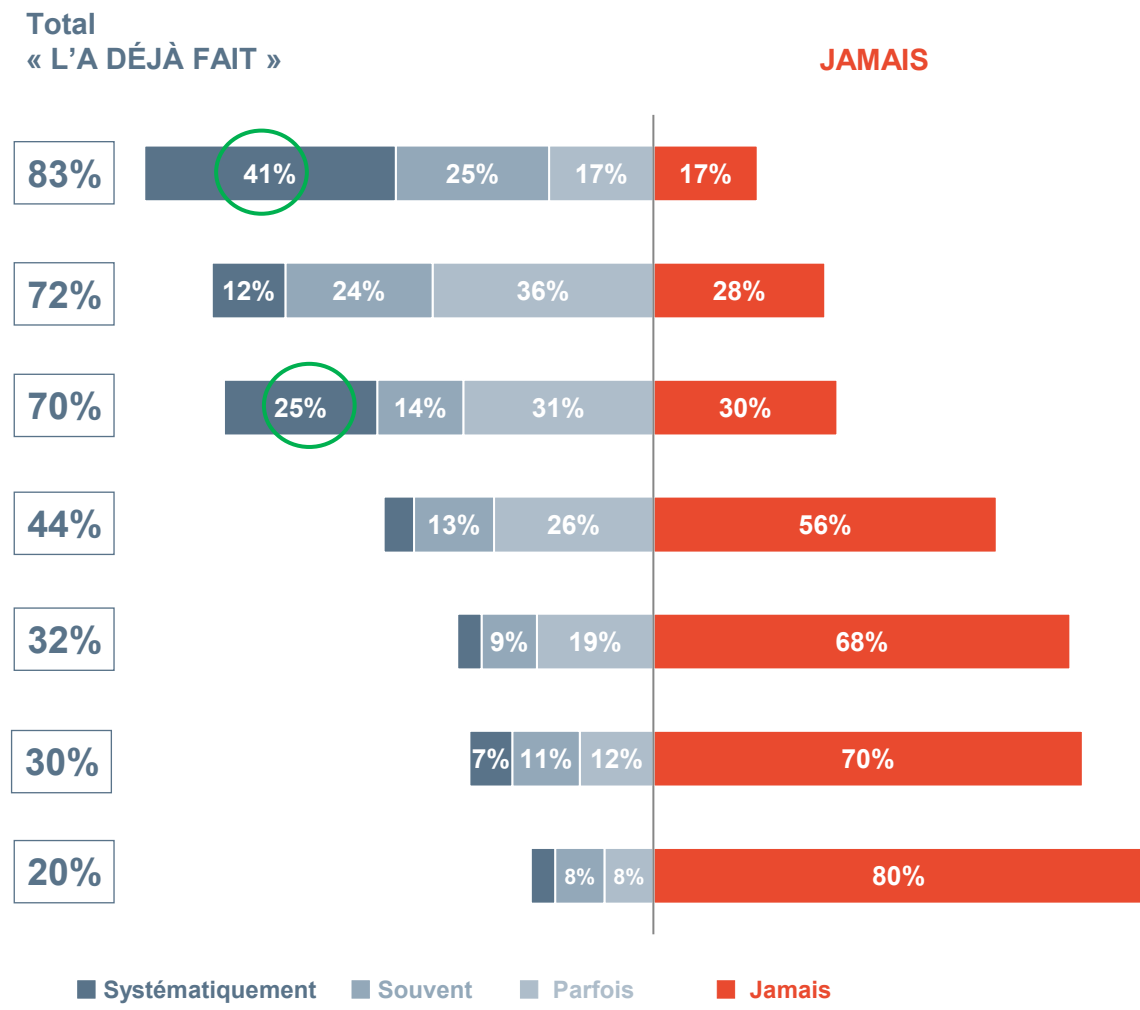
Prendre contact avec votre banque en cas de doute, d'anomalie sur votre compte ou d'escroquerie manifeste

Enregistrer vos coordonnées bancaires sur un site internet marchand dans la perspective de futurs achats (= solutions de paiement dites « one-click »)

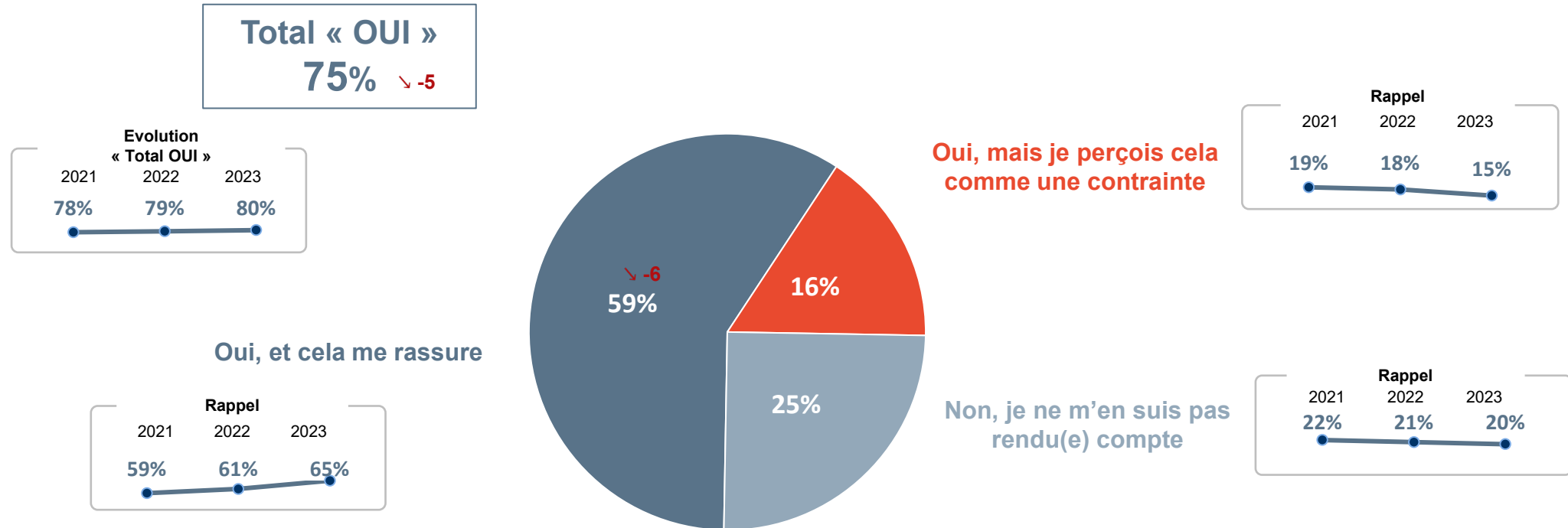
Transmettre vos coordonnées bancaires par mail à une personne de votre entourage

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



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 ?



82% de ceux qui ont perçu les changements sont rassurés par leur mise en place.
(Rappel 2023 : 81% ; 2022 : 77%)

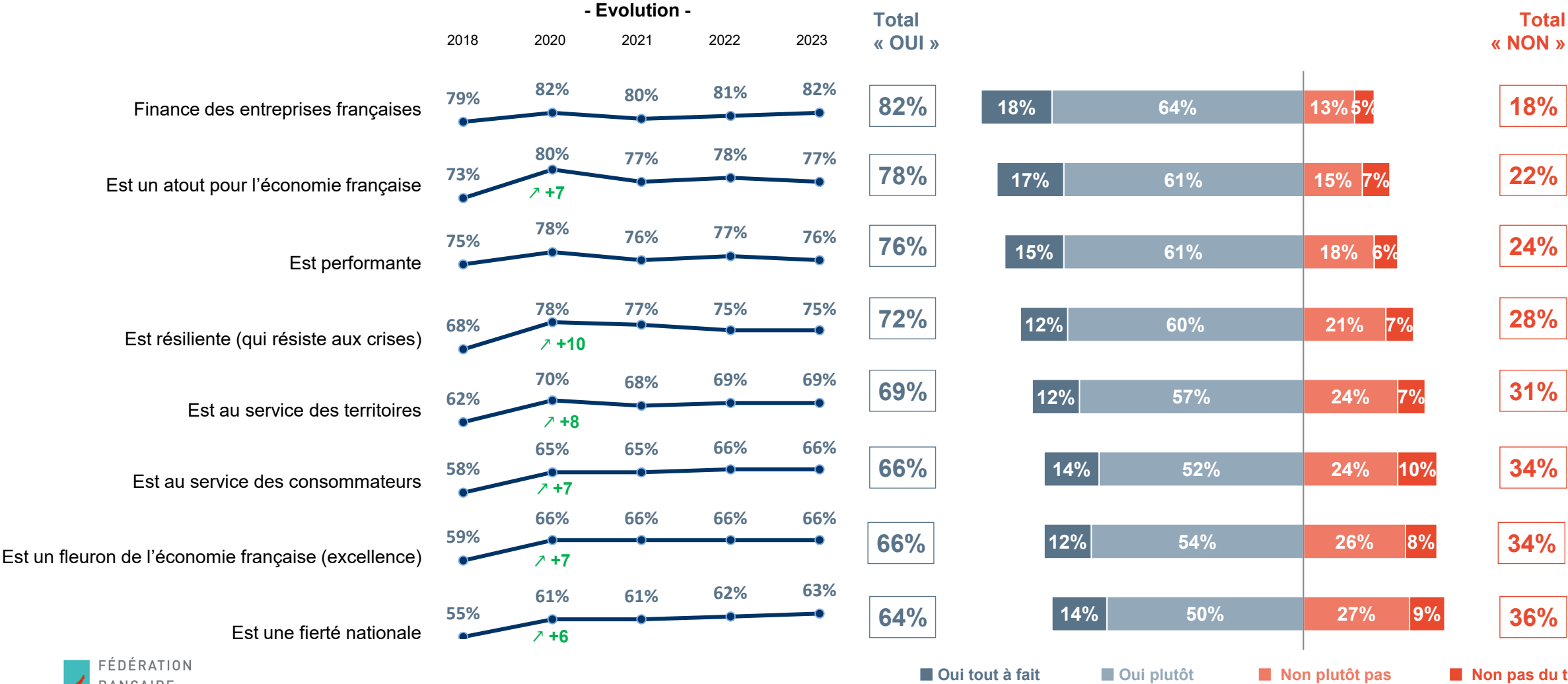
Pour 18%, c'est une contrainte (Rappel 2023 : 19% ; 2022 : 23%)



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...



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 ?

