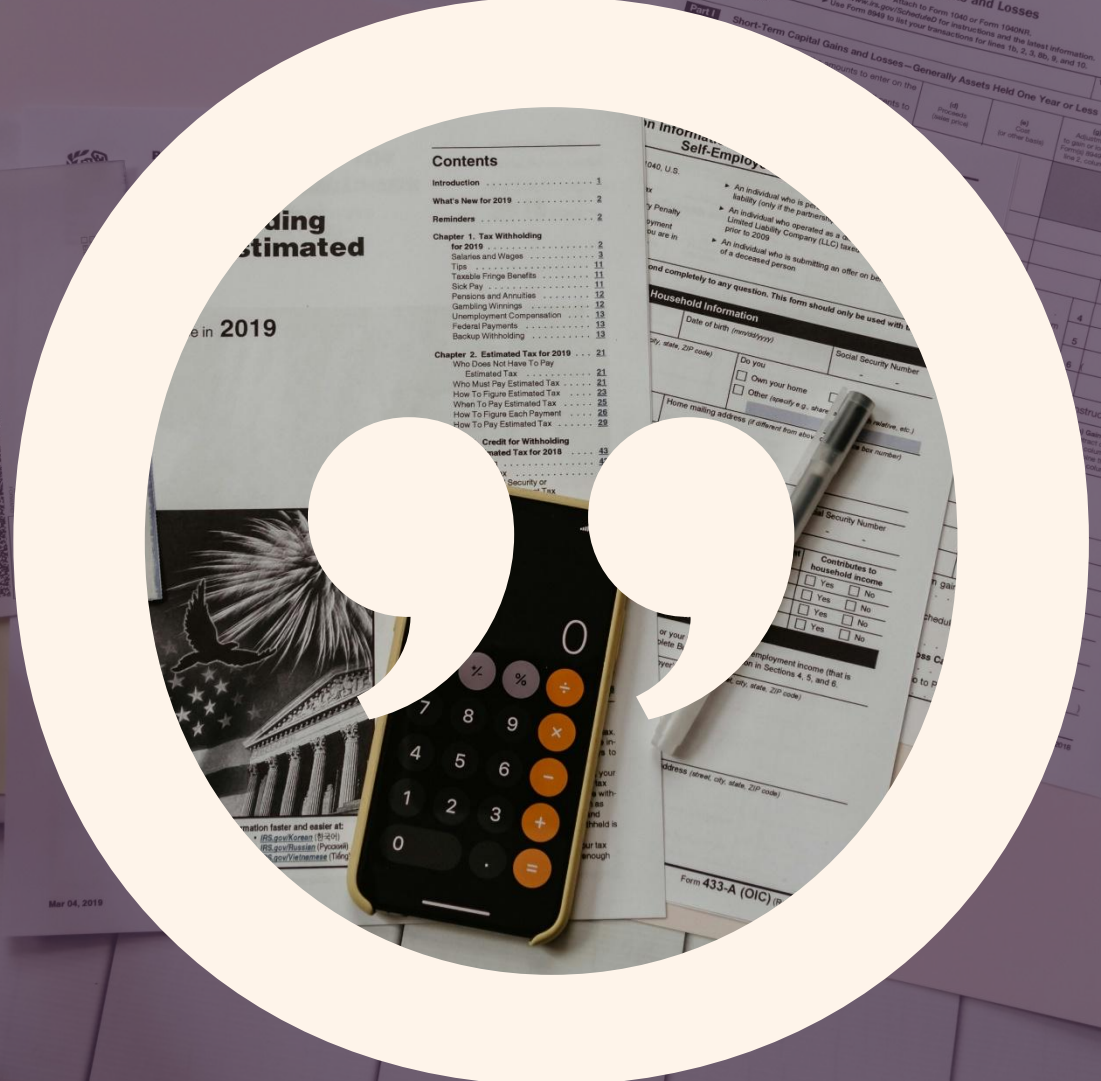


Le rapport des Français aux *frais bancaires*

Mars 2025





opinionway

Crédits : dev-asangbam

La méthodologie

La méthodologie

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« Sondage OpinionWay pour Wise »
et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.



Echantillon de **1 004 personnes, représentatif de la population française** âgée de 18 ans et plus.

L'échantillon a été constitué selon la **méthode des quotas**, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



L'échantillon a été interrogé par **questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview).



Les interviews ont été réalisées **du 12 au 13 mars 2025**.

Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des incentives ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1,4 à 3,1 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.



Le profil de l'échantillon

opinionway

Le profil de l'échantillon

Population française âgée de 18 ans et plus.

Source : INSEE

Sexe %

Hommes	48%
Femmes	52%

Age %

18 à 24 ans	10%
25 à 34 ans	15%
35 à 49 ans	24%
50 à 64 ans	24%
65 et plus	27%

Région %

Ile-de-France	18%
Nord-ouest	23%
Nord-est	22%
Sud-ouest	12%
Sud-est	25%

Activité professionnelle %

Catégories socioprofessionnelles supérieures 29%

Agriculteurs / Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	4%
Professions libérales / Cadres	10%
Professions intermédiaires	15%

Catégories populaires 29%

Employés	17%
Ouvriers	12%

Inactifs 42%

Retraités	28%
Autres inactifs	14%

Taille d'agglomération %

Une commune rurale	21%
De 2000 à 19 999 habitants	18%
De 20 000 à 99 999 habitants	14%
100 000 habitants et plus	30%
Agglomération parisienne	17%



Les résultats

opinionway



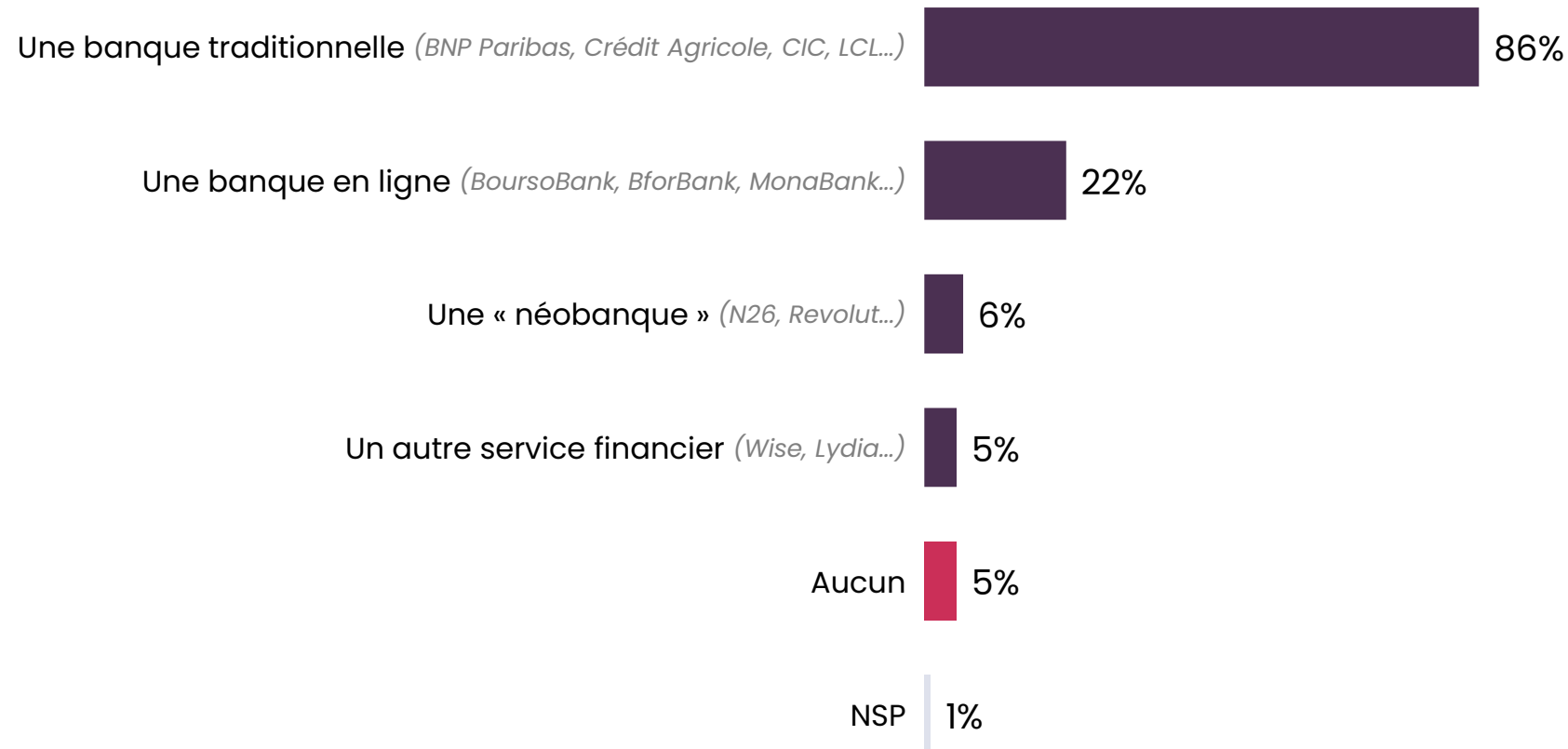
Les fournisseurs de services financiers utilisés



1004
personnes

Q. Quels sont tous les fournisseurs de services financiers que vous utilisez ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



Utilise uniquement
un service
traditionnel



N'utilise pas
uniquement un
service
traditionnel





Les fournisseurs de services financiers utilisés



1004
personnes

Q. Quels sont tous les fournisseurs de services financiers que vous utilisez ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%

	% Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Une banque traditionnelle <i>(BNP Paribas, Crédit Agricole, CIC, LCL...)</i>	86%	86%	86%	79%	79%	86%	86%	92%	82%	81%	91%
Une banque en ligne <i>(BoursoBank, BforBank, MonaBank...)</i>	22%	24%	21%	20%	30%	24%	22%	18%	31%	19%	19%
Une « néobanque » <i>(N26, Revolut...)</i>	6%	6%	6%	10%	10%	5%	6%	2%	8%	7%	3%
Un autre service financier <i>(Wise, Lydia...)</i>	5%	4%	5%	8%	9%	5%	3%	2%	8%	5%	3%
Aucun	5%	4%	6%	7%	6%	7%	4%	3%	4%	9%	3%



La confiance dans les informations provenant des fournisseurs de services financiers



1004
personnes

Q. De manière générale, avez-vous confiance dans les informations et conseils provenant de vos fournisseurs de services financiers ?

88%

N'a pas tout à fait confiance

73%
Confiance

27%
Pas confiance

61%

21%

6%

12%

Tout à fait confiance

Assez confiance

Pas vraiment confiance

Pas du tout confiance

La définition suivante était présentée aux répondants :

Nous regroupons sous le terme de « fournisseurs de services bancaires » l'ensemble des services bancaires et prestataires de services de paiement auxquels vous avez aujourd'hui recours.



La confiance dans les informations provenant des fournisseurs de services financiers

Q. De manière générale, avez-vous confiance dans les informations et conseils provenant de vos fournisseurs de services financiers ?



1004 personnes

	% Total	SEXE		AGE					STATUT			BANQUES UTILISÉES		
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif	Banque traditionnelle	Banque en ligne	Néo-banque
Sous-total N'a pas tout à fait confiance	88%	88%	88%	86%	87%	90%	90%	84%	89%	91%	85%	88%	87%	88%
Sous-total A confiance	73%	75%	72%	71%	69%	69%	73%	80%	76%	66%	76%	75%	82%	64%
...Tout à fait confiance	12%	12%	12%	13%	13%	9%	10%	16%	10%	9%	15%	12%	13%	12%
...Assez confiance	61%	63%	60%	58%	56%	60%	63%	64%	66%	57%	61%	63%	69%	52%
Sous-total N'a pas confiance	27%	25%	28%	28%	31%	30%	27%	20%	23%	34%	24%	25%	18%	36%
...Pas vraiment confiance	21%	20%	23%	22%	24%	21%	23%	18%	19%	25%	20%	21%	14%	30%
...Pas du tout confiance	6%	5%	5%	6%	7%	9%	4%	2%	4%	9%	4%	4%	4%	6%



Les opinions relatives aux explications fournies par les fournisseurs de services financiers

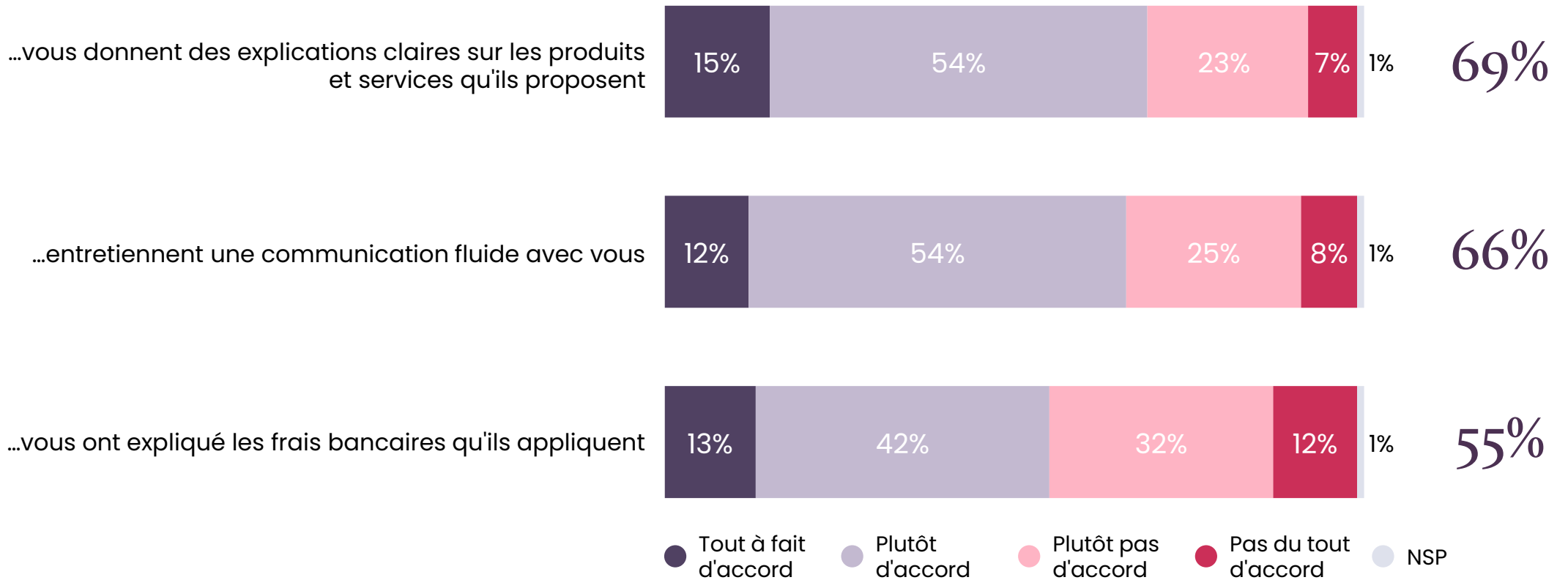


1004 personnes

Q. Êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes concernant vos banques ?

Vos fournisseurs de services financiers...

D'accord





Les opinions relatives aux explications fournies par les fournisseurs de services financiers

Q. Êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes concernant vos banques ?



1004 personnes

Vos fournisseurs de services financiers...

	% D'accord	SEXE		AGE					STATUT			BANQUES UTILISÉES		
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif	Banque traditionnelle	Banque en ligne	Néo-banque
...vous donnent des explications claires sur les produits et services qu'ils proposent	69%	71%	68%	70%	72%	62%	72%	72%	73%	63%	71%	71%	74%	74%
...entretiennent une communication fluide avec vous	66%	67%	64%	58%	67%	65%	67%	67%	70%	64%	64%	67%	69%	74%
...vous ont expliqué les frais bancaires qu'ils appliquent	55%	57%	53%	57%	61%	51%	53%	56%	53%	55%	56%	53%	66%	57%



Le sentiment de comprendre le langage utilisé par les fournisseurs de services financiers

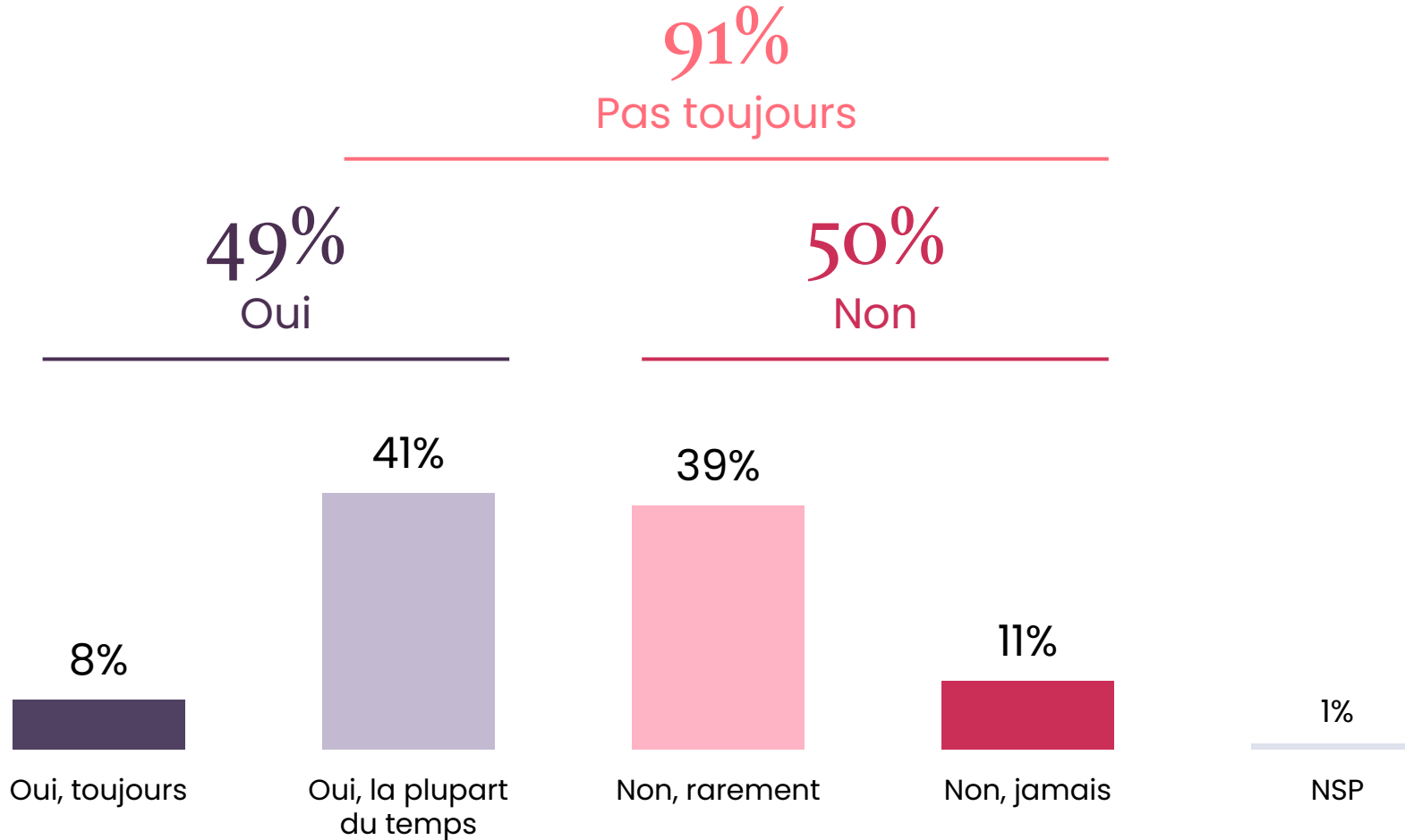


1004 personnes

Q. Vous personnellement, trouvez-vous que le langage utilisé par vos fournisseurs de services financiers pour expliquer leurs frais est clair et compréhensible ?

La définition suivante était présentée aux répondants :

Les frais bancaires sont les sommes prélevées par les banques ou les prestataires de service de paiement pour l'utilisation de leurs services, tels que la gestion de compte, les paiements, les retraits ou encore les incidents de paiement. Ils incluent également des frais spécifiques pour les transactions internationales, comme les virements ou paiements en devises étrangères.





Le sentiment de comprendre le langage utilisé par les fournisseurs de services financiers

Q. Vous personnellement, trouvez-vous que le langage utilisé par vos fournisseurs de services financiers pour expliquer leurs frais est clair et compréhensible ?



1004 personnes

	% Total	SEXE		AGE					STATUT			BANQUES UTILISÉES		
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif	Banque traditionnelle	Banque en ligne	Néo-banque
Sous-total Pas toujours	91%	90%	92%	84%	89%	93%	94%	93%	92%	93%	91%	93%	87%	85%
Sous-total Oui	49%	49%	49%	54%	60%	38%	47%	52%	50%	43%	52%	48%	60%	49%
...Oui, toujours	8%	9%	7%	13%	11%	6%	6%	6%	7%	6%	9%	7%	13%	15%
...Oui, la plupart du temps	41%	40%	42%	41%	49%	32%	41%	46%	43%	37%	43%	41%	47%	34%
Sous-total Non	50%	50%	50%	43%	40%	61%	53%	47%	49%	56%	48%	52%	40%	51%
...Non, rarement	39%	38%	40%	29%	28%	50%	40%	38%	38%	42%	38%	41%	32%	33%
...Non, jamais	11%	12%	10%	14%	12%	11%	13%	9%	11%	14%	10%	11%	8%	18%

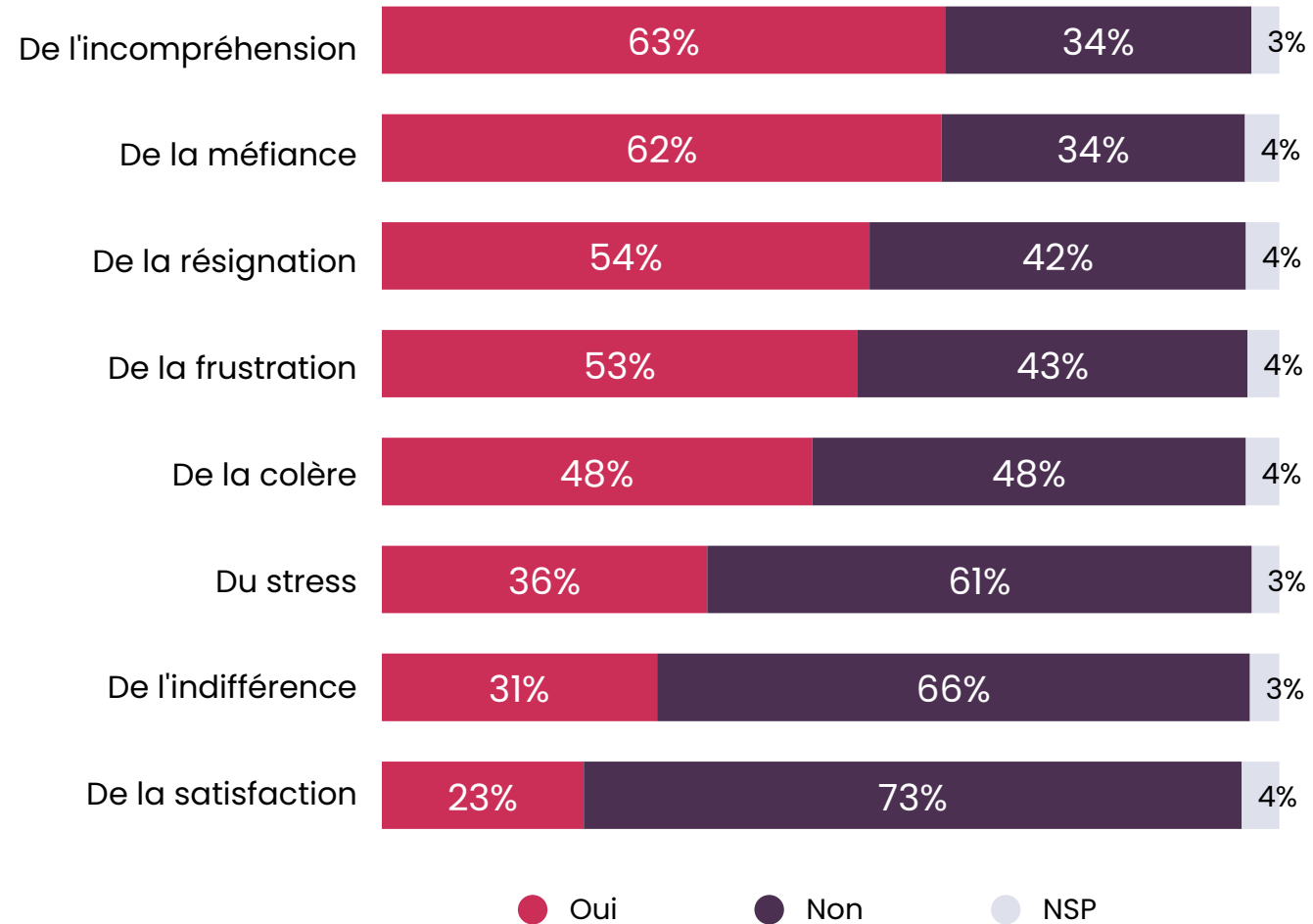
Les émotions ressenties lors de l'étude de ses frais bancaires

1004 personnes

Q. Vous est-il déjà arrivé de ressentir chacune des émotions suivantes en essayant de comprendre vos frais bancaires ?

A ressenti au moins une émotion négative en essayant de comprendre ses frais bancaires

83%



Les émotions ressenties lors de l'étude de ses frais bancaires



1004
personnes

Q. Vous est-il déjà arrivé de ressentir chacune des émotions suivantes en essayant de comprendre vos frais bancaires ?

	% Oui	SEXE		AGE					STATUT			BANQUES UTILISÉES		
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif	Banque traditionnelle	Banque en ligne	Néo-banque
De l'incompréhension	63%	62%	64%	61%	59%	68%	66%	58%	65%	63%	61%	65%	61%	71%
De la méfiance	62%	62%	63%	53%	63%	71%	66%	54%	66%	66%	57%	64%	65%	70%
De la résignation	54%	55%	54%	20%	52%	56%	65%	57%	58%	51%	54%	57%	51%	51%
De la frustration	53%	52%	54%	47%	54%	59%	58%	45%	57%	55%	49%	55%	55%	58%
De la colère	48%	45%	50%	40%	53%	56%	52%	38%	50%	51%	44%	49%	50%	50%
Du stress	36%	31%	41%	47%	44%	47%	32%	22%	36%	44%	31%	36%	36%	43%
De l'indifférence	31%	30%	31%	41%	32%	31%	30%	26%	27%	34%	30%	31%	25%	24%
De la satisfaction	23%	21%	24%	31%	30%	20%	21%	19%	22%	24%	22%	21%	30%	24%



L'opinion quant aux frais appliqués à l'international



1004 personnes

Q. Êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes ?

34%

Trouvent que leur banque n'est pas transparente concernant les frais qu'ils appliquent à l'étranger, mais trouvent trop contraignant le fait de changer de banque uniquement pour cette raison

Vous trouvez que vos fournisseurs de services financiers sont transparents concernant les frais qu'ils appliquent sur les transferts ou paiements à l'étranger

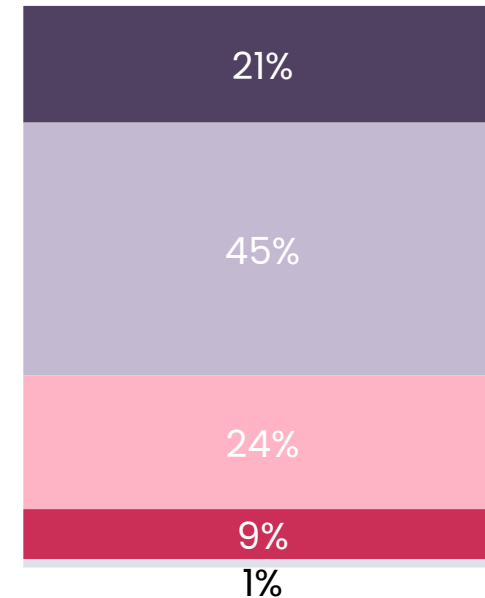
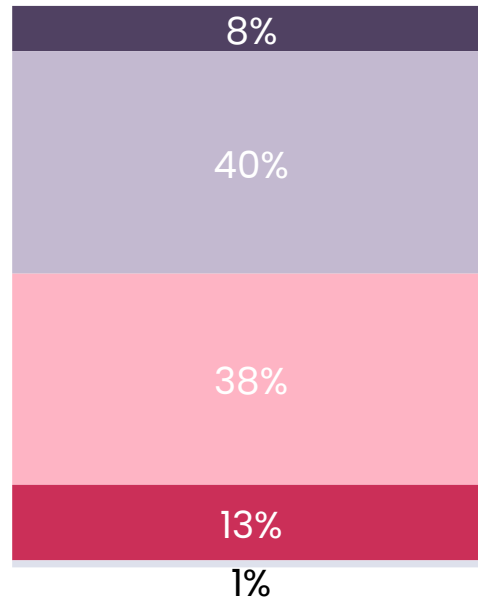
Vous trouvez trop contraignant de changer de fournisseurs de services financiers uniquement en raison des frais qu'ils appliquent sur les paiements à l'international

D'accord

48%

66%

- Tout à fait d'accord ●
- Plutôt d'accord ●
- Plutôt pas d'accord ●
- Pas du tout d'accord ●
- NSP ●





L'opinion quant aux frais appliqués à l'international



1004
personnes

Q. Êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes ?

	% D'accord	SEXE		AGE					STATUT			BANQUES UTILISÉES		
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif	Banque traditionnelle	Banque en ligne	Néo-banque
Vous trouvez trop contraignant de changer de fournisseurs de services financiers uniquement en raison des frais qu'ils appliquent sur les paiements à l'international	66%	63%	68%	77%	69%	69%	58%	64%	67%	62%	67%	67%	57%	51%
Vous trouvez que vos fournisseurs de services financiers sont transparents concernant les frais qu'ils appliquent sur les transferts ou paiements à l'étranger	48%	46%	49%	60%	52%	43%	45%	47%	46%	45%	51%	46%	51%	52%

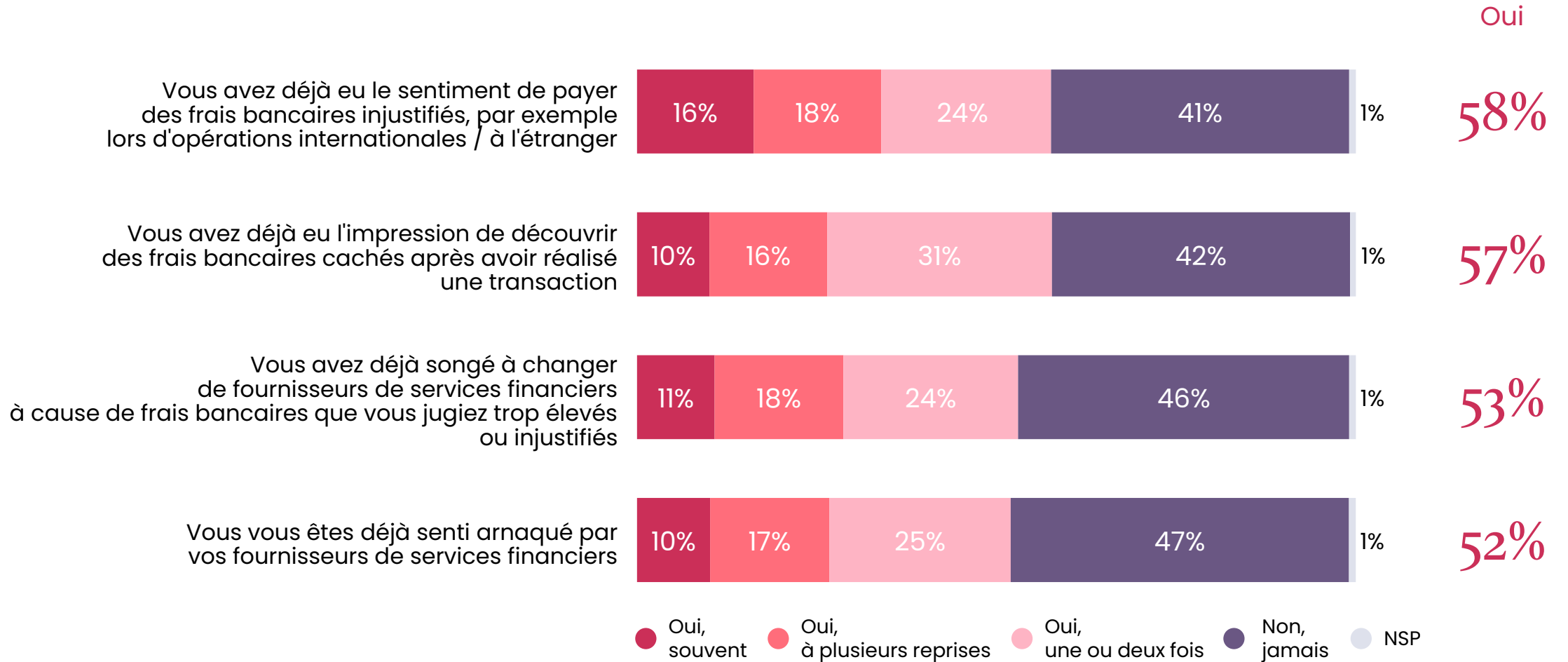


Les mauvaises expériences liées aux frais bancaires



1004 personnes

Q. Vous personnellement, diriez-vous que... ?





Les mauvaises expériences liées aux frais bancaires



1004
personnes

Q. Vous personnellement, diriez-vous que... ?

	% Oui	SEXE		AGE					STATUT			BANQUES UTILISÉES		
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif	Banque traditionnelle	Banque en ligne	Néo-banque
Vous avez déjà eu le sentiment de payer des frais bancaires injustifiés, par exemple lors d'opérations internationales / à l'étranger	58%	62%	53%	52%	63%	61%	59%	51%	68%	56%	52%	57%	67%	69%
Vous avez déjà eu l'impression de découvrir des frais bancaires cachés après avoir réalisé une transaction	57%	60%	56%	56%	63%	65%	58%	48%	67%	57%	51%	57%	69%	64%
Vous avez déjà songé à changer de fournisseurs de services financiers à cause de frais bancaires que vous jugiez trop élevés ou injustifiés	53%	56%	50%	46%	60%	57%	56%	45%	60%	55%	46%	52%	70%	75%
Vous vous êtes déjà senti arnaqué par vos fournisseurs de services financiers	52%	56%	48%	45%	55%	55%	57%	44%	57%	55%	46%	51%	61%	66%

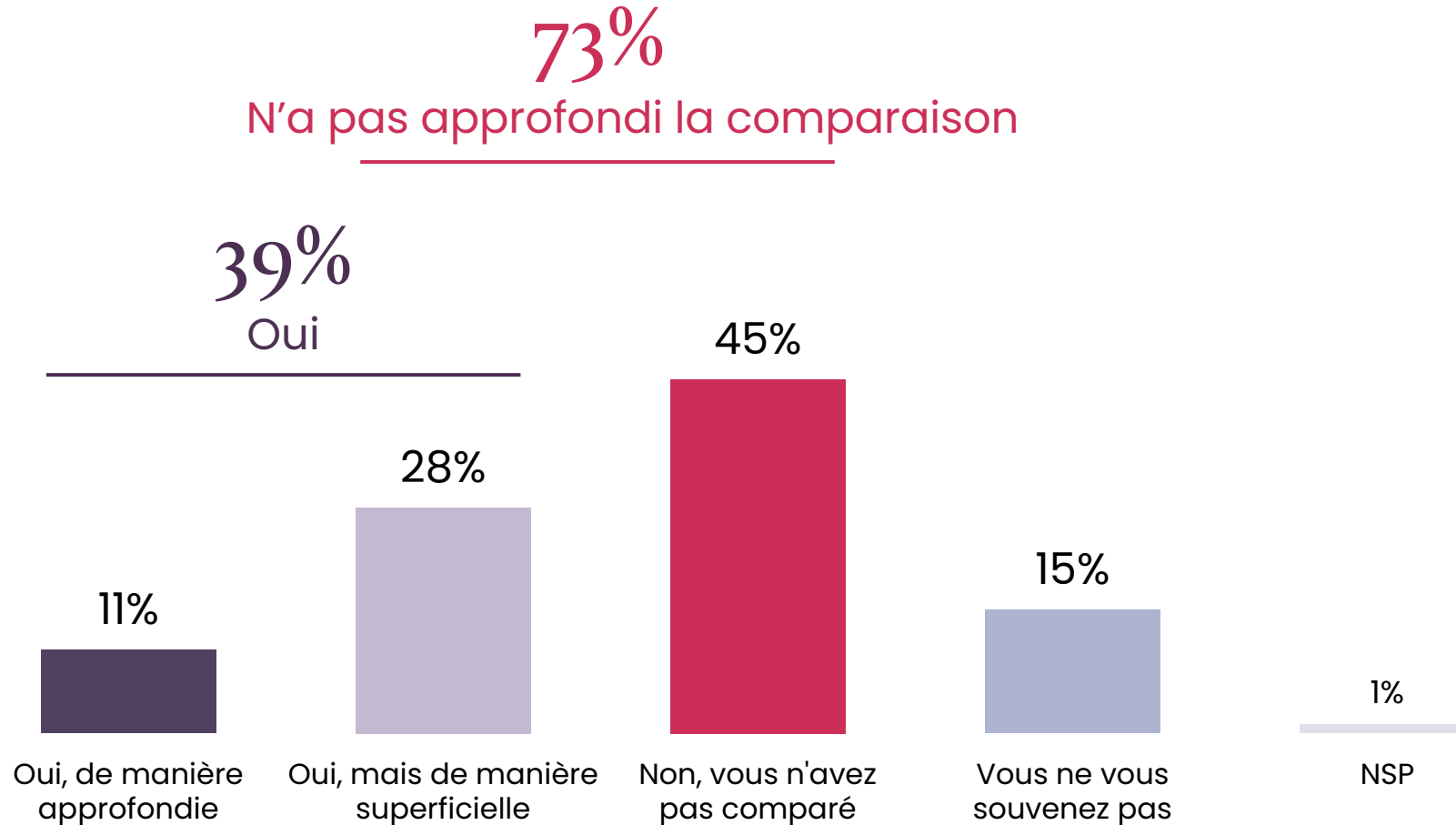


La comparaison des frais bancaires entre différents fournisseurs de services financiers

Q. Avez-vous comparé les frais bancaires de différents fournisseurs de services financiers avant de choisir votre fournisseur actuel ?



1004
personnes





La comparaison des frais bancaires entre différents fournisseurs de services financiers



1004 personnes

Q. Avez-vous comparé les frais bancaires de différents fournisseurs de services financiers avant de choisir votre fournisseur actuel ?

	Total	SEXE		AGE					STATUT			BANQUES UTILISÉES		
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif	Banque traditionnelle	Banque en ligne	Néo-banque
Oui, de manière approfondie	11%	13%	8%	6%	14%	9%	13%	9%	13%	8%	10%	8%	25%	17%
Sous-total N'a pas approfondi la comparaison	73%	73%	73%	75%	71%	75%	70%	74%	73%	73%	74%	76%	70%	66%
<i>...Oui, mais de manière superficielle</i>	28%	30%	27%	33%	33%	31%	25%	25%	35%	24%	27%	29%	42%	45%
<i>...Non, vous n'avez pas comparé</i>	45%	43%	46%	42%	38%	44%	45%	49%	38%	49%	47%	47%	28%	21%
Vous ne vous souvenez pas	15%	13%	18%	17%	14%	15%	16%	16%	13%	18%	15%	15%	5%	17%

opinionway

PARIS • BORDEAUX • VARSOVIE • CASABLANCA • ABIDJAN

Fondé en 2000 sur cette idée radicalement innovante pour l'époque, OpinionWay a été précurseur dans le renouvellement des pratiques de la profession des études marketing et d'opinion.

Forte d'une croissance continue depuis sa création, l'entreprise n'a eu de cesse de s'ouvrir vers de nouveaux horizons pour mieux adresser toutes les problématiques marketing et sociétales, en intégrant à ses méthodologies le Social Média Intelligence, l'exploitation de la smart data, les dynamiques créatives de co-construction, les approches communautaires et le storytelling.

Aujourd'hui OpinionWay poursuit sa dynamique de croissance en s'implantant géographiquement sur des zones à fort potentiel que sont l'Europe de l'Est et l'Afrique.

C'est la mission qui anime les collaborateurs d'OpinionWay et qui fonde la relation qu'ils tissent avec leurs clients.

Le plaisir ressenti à apporter les réponses aux questions qu'ils se posent, à réduire l'incertitude sur les décisions à prendre, à tracker les insights pertinents et à co-construire les solutions d'avenir, nourrit tous les projets sur lesquels ils interviennent.

Cet enthousiasme associé à un véritable goût pour l'innovation et la transmission expliquent que nos clients expriment une haute satisfaction après chaque collaboration - 8,9/10, et un fort taux de recommandation - 3,88/4.

Le plaisir, l'engagement et la stimulation intellectuelle sont les trois mantras de nos interventions.

Restons *connectés* !



Recevez chaque semaine nos derniers résultats d'études dans votre boîte mail en vous abonnant à notre newsletter !

Je m'abonne

Votre contact OpinionWay

Eléonore Quarré

Responsable des études Société
Pôle opinion

Tel. +33 1 81 81 83 00
equarre@opinion-way.com

ESOMAR²⁵
Corporate

