

Changer de banque : 12 % des Français se disent prêts

La loi Macron, qui entre en vigueur le 6 février 2017, pourrait bien pousser une partie des Français à changer de banque. Les banques en ligne pourraient capter une partie de ces clients à la recherche d'un nouvel établissement.

La mobilité bancaire devrait augmenter en 2017

Changer de banque est actuellement relativement fastidieux : il faut établir soi-même la liste des virements réguliers et des prélèvements automatiques et transmettre son nouveau RIB à ses créanciers. À partir du 6 février 2017, les banques seront obligées, lorsque le client le demande, de lui fournir une liste de ses virements réguliers, ainsi que la transmettre à la nouvelle banque, celle-ci se chargeant, dans un délai de 22 jours ouvrés maximum, de faire parvenir aux créanciers du client son nouveau RIB et mettre en place les prélèvements automatiques sur le nouveau compte. Cerise sur le gâteau : ce « déménagement » sera gratuit.

Le caractère actuellement fastidieux de cette démarche est précisément ce qui freine la mobilité bancaire en France : selon un sondage Opinionway, 1 Français sur 4 s'inquiète d'une probabilité élevée qu'une erreur se produise lors d'un changement de banque. En même temps, 12 % des Français déclarent qu'ils changeraient certainement de banque si ce changement se faisait de manière automatique, transparente, gratuite et sécurisée.

Des clients pas contents mais qui hésitent à changer de banque

Avec leur banque, les Français entretiennent rarement une relation idyllique. 51 % considèrent que les tarifs sont trop élevés au regard des produits et services mis à leur disposition, et 52 % ne sont pas disposés à payer plus de 50 euros par an pour faire fonctionner leurs comptes, alors même qu'en 2016, les banques facturaient 193,80 euros de frais par an moyenne, et le coût moyen de la seule carte bancaire s'élevait à 63,80 euros.

Mais les griefs ne s'arrêtent pas là : selon le sondage d'Opinionway, 59% des Français considèrent que les banques pensent de plus en plus à elles avant de penser à leurs clients, et 26 % considèrent même que le conseiller bancaire est moins digne de confiance qu'avant.

La loi Macron devrait bénéficier aux banques en ligne

Dans cette situation, 24 % des Français ayant l'intention de changer de banque se disent prêts à opter pour une banque en ligne. Ces banques, que seuls 5 % de nos compatriotes utilisent actuellement en tant que leur banque principale, pourraient potentiellement accueillir 1,8 million de nouveaux clients. Elles offrent en effet ce que les clients recherchent en priorité lorsqu'ils choisissent une nouvelle banque : des tarifs attractifs (50 % des Français y tiennent), de la sécurité dans la gestion des comptes (49 %) et la simplicité (48 %). Mais ces critères peuvent également s'interpréter autrement : nombreux sont encore les Français qui ne sont pas convaincus que les banques en ligne peuvent offrir un niveau de sécurité acceptable. Pour d'autres, la simplicité rime au contraire avec la présence d'un conseiller en agence (cité comme un critère de choix important par 41 % des personnes interrogées). 64 % des Français considèrent toujours qu'il est important d'avoir une

agence bancaire près de chez soi.