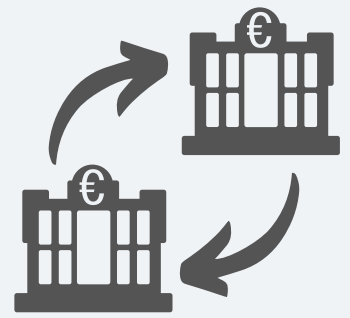


Multibancaisation et switching

Août 2020



1,5
Nombre moyen
d'établissements
bancaires
par client



96%
sont clients
d'au moins un
établissement
traditionnel



23%
sont clients
d'au moins une
banque en ligne
ou néobanque

Au cours des 12 derniers mois,

+ 8%

sont devenus clients
d'une banque supplémentaire

7%

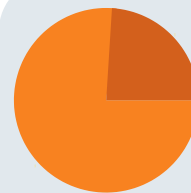
ont changé d'établissement bancaire

Top 3 des motifs de multibancaisation

- 1 Offre concurrente attractive (Prime à l'ouverture, etc.) 24%
- 2 A trouvé des conditions plus avantageuses 21%
- 3 Recommandation d'un proche 19%

Top 3 des motifs de changement

- 1 Obtention d'un crédit 23%
- 2 Tarifs en hausse ou trop élevés 20%
- 3 Mauvaise expérience ou mécontentement 20%



24% des non clients
d'une banque en ligne
ou néobanque
pourraient le devenir
(baisse de 5 points depuis 2017)

28% des clients depuis
plus d'un an sont des
switchers potentiels...



...parmi eux, 5%
se disent certains de
switcher à l'avenir

Top 3 des motifs de non switch



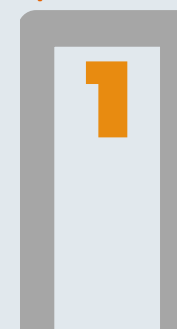
Surtout par
praticité



Surtout par
contentement



Surtout par
attachement



Étude Multibancaisation et switching 2020 - 3ème édition, réalisée par ARCANÉ Research auprès de 4926 Français de 18 à 75 ans clients des banques et 982 clients ayant changé ou choisi une nouvelle banque au cours des 12 derniers mois interrogés entre le 03 et le 24 juillet 2020