

Contacts presse

presse@panorabanques.com

Communiqué de presse
31/05/2025

La mobilité bancaire séduit peu : seuls 4% des Français ont utilisé ce service au cours des 12 derniers mois

La mobilité bancaire est un service gratuit prévu par la loi Macron qui vise à faciliter les démarches de changement de banque, mais son impact est très limité. Huit ans après son lancement, **seulement 4% des Français ont changé de banque au cours des 12 derniers mois en utilisant ce dispositif.**

La Loi Macron et la mobilité bancaire

Depuis février 2017, les banques ont l'obligation de proposer le service de la mobilité bancaire. Gratuit, il vise à simplifier le changement de banque principale pour les clients, en transférant l'ensemble de leurs opérations récurrentes de leur compte courant vers un autre sans formalités administratives.

Au cours des 12 derniers mois, seulement 4% des Français ont changé de banque avec le service de mobilité bancaire

- **4% des Français déclarent avoir changé de banque grâce au dispositif de mobilité bancaire, contre 3% en 2024**
- **9% des Français ont changé de banque sans passer par le dispositif de mobilité bancaire** et donc ont fait les démarches seuls, un chiffre stable par rapport à l'année dernière
- Au total, **13% des Français ont changé de banque au cours des 12 derniers mois**, contre 12% en 2024
- **29% des Français qui ont changé de banque l'ont fait pour rejoindre une banque en ligne ou une néobanque**

Pourquoi les Français ouvrent-ils un compte dans une banque en ligne ?

- Pour bénéficier de **tarifs moins chers (59%)**

Les Français vont payer en moyenne 228,90€ de frais bancaires en 2025 (*source : étude Panorabanques janvier 2025*)

Certains frais comme les frais de tenue de compte ou les retraits déplacés au distributeur ont augmenté respectivement de 6,8% et de 7,8% en un an.

Se tourner vers une banque en ligne peut permettre de faire des économies sur ses frais bancaires

Informations complémentaires sur simple demande par mail à
presse@panorabanques.com

- Pour **la facilité et la rapidité d'ouverture de compte (41%)**
- Pour profiter d'une **prime de bienvenue (37% en 2025 contre 43% en 2024)**
Les banques en ligne attirent de nouveaux clients en proposant des primes de bienvenue attractives, pouvant aller jusqu'à 250 voire 300 euros selon les offres
- Pour avoir une **meilleure carte bancaire (30%)**
Dans les banques en ligne, il est possible d'avoir une carte bancaire facilement et gratuitement sous conditions d'utilisation ou sous conditions de revenus

Pourquoi les Français préfèrent rester dans une banque traditionnelle ?

Les Français restent dans une banque traditionnelle avec agence, pour les raisons suivantes :

- **44%** des Français déclarent y rester **par habitude**
- **42%** des Français n'ont **pas confiance dans les banques en ligne**
De nombreuses banques en ligne et néobanques ont cessé leurs activités ces dernières années. C'est notamment le cas d'ING, Orange Bank, Ma French Bank ou encore OnlyOne
- **30%** ressentent le besoin d'avoir accès à une **agence bancaire physique**
Les Français attachent encore une grande importance à la possibilité de se rendre physiquement dans une agence pour des conseils et services personnalisés ou pour simplement être rassurés
- **27%** déclarent être attachés à leur **conseiller bancaire**

66% des Français ne changent pas de banque car ils se disent satisfaits de leur établissement actuel. Ils pourraient être amenés à changer de banque pour les raisons suivantes :

- **61%** des Français indiquent qu'ils changeraient de banque **pour bénéficier de tarifs plus bas**
- **32%** des Français seraient incités à changer de banque **pour des promotions attractives**
- **24%** des Français considèrent **la qualité du service client** comme une raison pour changer de banque
- **9%** (contre 11% en 2024) des Français pourraient changer de banque **pour une banque engagée socialement et écologiquement tandis que 4%** (contre 5% en 2024) seraient prêts à le faire pour une **banque qui propose des produits verts**

Payer plus pour des produits et services financiers écologiques ?

- Seulement **4%** des Français seraient tout à fait d'accord pour **payer plus cher pour ces services**
- **75%** des Français **ne sont pas du tout d'accord**

En effet, 43% des répondants, ne sont pas intéressés par des produits verts

Les Français sont-ils plus satisfaits dans une banque en ligne ou dans une banque traditionnelle ?

Au niveau des frais bancaires :

- **70%** des Français dans une banque en ligne comme banque principale déclarent être **tout à fait satisfaits** des tarifs de leur banque
- A contrario, seulement **14%** des Français ayant une banque traditionnelle comme banque principale déclarent être **tout à fait satisfaits** des tarifs de leur banque

Concernant la souscription à de nouveaux produits bancaires :

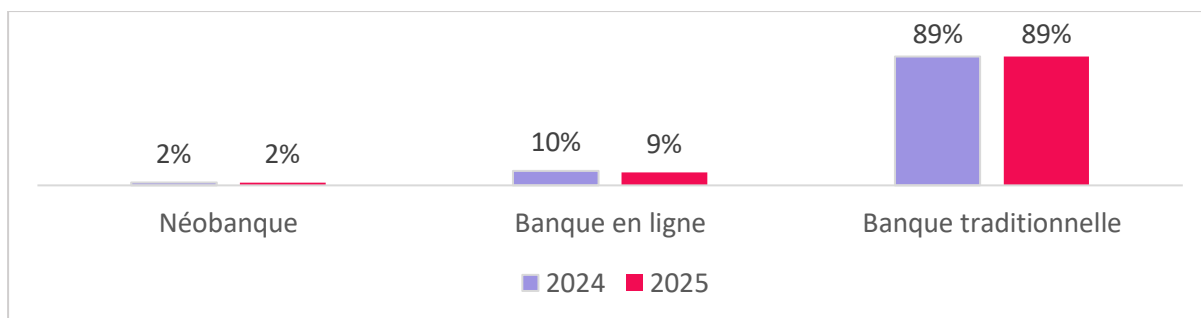
- **44%** des Français clients de banques en ligne déclarent être tout à fait satisfaits de la facilité à souscrire à de nouveaux produits bancaires
- Contre seulement **25%** dans les banques traditionnelles
Le parcours 100% digital dans les banques en ligne permet une souscription rapide. Dans les banques traditionnelles, même si c'est en train d'évoluer, la démarche est souvent plus longue, car elle passe par un conseiller, par téléphone ou en agence

Concernant leur application bancaire

- **65%** des Français dans une banque en ligne déclarent être tout à fait satisfaits de leur application bancaire
- Contre **39%** pour ceux dans une banque traditionnelle
Les banques en ligne et les néobanques se démarquent par leurs applications offrant des fonctionnalités innovantes et une expérience utilisateur optimisée

La majorité des Français ont leur compte bancaire principal dans une banque de réseau

En 2025, près de 9 Français sur 10 possèdent leur compte bancaire principal dans une banque avec agence



- 89% des Français ont une banque traditionnelle comme banque principale
- 9% des Français déclarent être dans une banque en ligne
- 2% des Français déclarent avoir une néobanque comme banque principale

4 Français sur 10 déclarent avoir banque secondaire

- 40% des Français affirment être **multibancarisés** tandis que 60% des Français indiquent n'avoir qu'un seul compte bancaire
- **Près d'un Français sur deux** utilise sa banque secondaire pour **un produit d'épargne**
- **29% des Français** s'en servent pour bénéficier d'une **deuxième carte bancaire gratuite ou d'un compte sans frais**
- **22% des répondants** l'utilise pour **des produits d'investissement**
- **19%** pour un **compte joint gratuit**

Verbatim de Anna Meylacq

« Les ouvertures de compte dans les banques en ligne et les néobanques se multiplient ces dernières années. Si elles sont encore souvent choisies comme banques secondaires, elles développent activement leurs produits et services pour devenir les banques principales des Français.

Posez-vous la question : est-ce que votre banque répond toujours à vos besoins ? A quel produit j'ai souscrit ? Combien ça me coûte ? En ai-je réellement besoin ? Et n'hésitez pas à tout remettre à plat. Vous pouvez comparer les offres par vous-même ou utiliser un comparateur comme [Panorabanques.com](https://www.panorabanques.com).

Changer de banque peut sembler compliqué, mais le dispositif de mobilité bancaire a justement été conçu pour faciliter cette démarche. Il permet à votre nouvelle banque de prendre en charge, gratuitement, toutes les formalités liées au transfert de vos comptes et opérations récurrentes. Une transition simple, qui peut aussi vous permettre de faire de belles économies. »

Méthodologie de l'étude

Cette étude s'appuie sur deux sondages réalisés par Discurv pour Panorabanques, par questionnaire autoadministré du 2 mai au 8 mai 2024 et du 15 avril au 23 avril 2025.

Le sondage a été réalisé auprès d'un échantillon de 2000 Français représentatifs de la population française âgé de 18 ans et plus, constitué avec la méthode des quotas appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, profession de l'individu, stratification par région et catégorie d'agglomération.

À propos de Panorabanques

Leader de la comparaison de banques sur internet, Panorabanques est un service gratuit d'information et de comparaison des offres bancaires. Panorabanques s'adresse aux particuliers qui veulent bien choisir leur banque. Ils y trouvent une information claire et actualisée sur 148 banques, sur 196 lignes tarifaires et plus de 20 services. Panorabanques compare également les produits d'épargne et de crédit.

Profil de Anna Meylacq

Anna Meylacq est la Porte-Parole de Panorabanques. Titulaire d'un Master en Intelligence Economique et forte d'une expérience dans un cabinet d'étude spécialisé dans la banque, le crédit et l'épargne, elle est une véritable experte du secteur bancaire. Toujours à l'affût des nouveautés et tendances, elle analyse, décrypte et compare les offres et les tarifs des banques françaises.



Contacts presse : presse@panorabanques.com