

La base de données FIBEN (Fichier bancaire des entreprises) est un fichier de référence pour l'ensemble de la profession bancaire et autres acteurs du financement des entreprises.

Chiffres clés 2023  
de l'activité

- **468** adhérents
- **12,1 millions** de consultations annuelles du portail FIBEN
- **9,2 millions** d'entreprises recensées

## ENQUÊTE DE SATISFACTION 2023

NOTE DE SATISFACTION  
GLOBALE

**8,1**  
SUR 10 2022 2021  
**8,1** **7,9**



**25%**  
Tout à fait satisfaits

**73%**  
Plutôt satisfaits

**1%**  
Plutôt pas satisfaits

**0%**  
Pas du tout satisfaits

**98%** 2022 2021  
**99%** **94%**  
des clients  
se déclarent  
**satisfaits**  
de FIBEN

NOTE GLOBALE POUR  
**LE SERVICE APPORTÉ**  
PAR FIBEN

**8,1**  
SUR 10 2022 2021  
**8,1** **7,9**

NOTE GLOBALE POUR  
**LA RELATION AVEC  
LES INTERLOCUTEURS**  
PAR FIBEN

**8,7**  
SUR 10 2022 2021  
**8,3** **8,6**

NOTE GLOBALE POUR  
**LA COMMUNICATION/  
INFORMATION**  
PAR FIBEN

**8,3**  
SUR 10 2022 2021  
**8,1** **8,0**

Enquête téléphonique réalisée du 04 octobre au 03 novembre 2023 auprès des clients adhérents FIBEN (utilisateurs, correspondants et décideurs), selon la méthode des quotas.

Echantillon représentatif de 710 enquêtes complètes.

	2023	2022	2021
<b>LA NOTE DE SATISFACTION GLOBALE</b>	8,1	8,1 ↗	7,9

	2023	2022	2021
<b>LE SERVICE APPORTÉ PAR LE FICHER BANCAIRE DES ENTREPRISES</b>	8,1	8,1	7,9

dont :

 La fiabilité de la cotation	8,3	8,3	8,1
 La facilité d'interprétation de la cotation	8,1	7,9	7,9
 La précision de la cotation par rapport à mes besoins	7,9	7,9 ↗	7,6

	2023	2022	2021
<b>LA RELATION AVEC LES INTERLOCUTEURS DU FICHER BANCAIRE DES ENTREPRISES</b>	8,7 ↗	8,3	8,6

dont :

 L'amabilité de l'interlocuteur	9,3	9,3	9,3
 La clarté des explications fournies par cet interlocuteur sur toutes les questions relatives à FIBEN	8,9	8,8	8,7
 La facilité à joindre un interlocuteur	8,2 ↗	7,8	7,9

	2023	2022	2021
<b>LA COMMUNICATION/INFORMATION DU FICHER BANCAIRE DES ENTREPRISES</b>	8,3 ↗	8,1	8,0

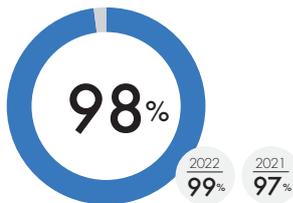
dont :

 L'information fournie par les modules FIBEN	8,3 ↗	8,1	8,0
---	-------	-----	-----

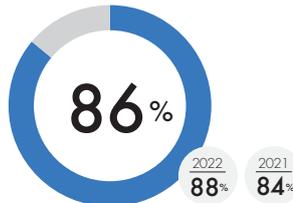
**LÉGENDE D'INTERPRÉTATION**

- Très satisfaisant (9 à 10) 
- Satisfaisant (7 à 8) 
- Pas satisfaisant (5 à 6) 
- Pas du tout satisfaisant (0 à 4) 
- Hausse significative 
- Baisse significative 

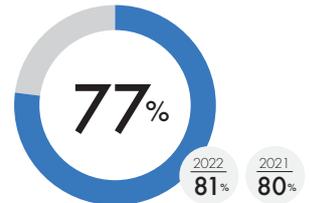
## L'IMAGE DE LA BANQUE DE FRANCE DANS LE CADRE DE L'ENQUÊTE FIBEN



des personnes interrogées estiment que la Banque de France effectue un travail objectif et fiable.



des personnes interrogées considèrent que la Banque de France sait évoluer et innover pour répondre aux besoins et exigences des acteurs économiques et financiers.



des personnes interrogées pensent que la Banque de France est ouverte sur son environnement et communique suffisamment.