

Trophées 2018 de la Qualité bancaire : les clients jugent leur banque




Paris, le 5 décembre 2017

Pour la troisième année consécutive, le comparateur bancaires indépendant meilleurbanque.com édite ses trophées de la qualité bancaire, basés sur le plus grand panel de clients en France¹. A travers 140 questions, chaque client a pu évaluer sa banque sur ses canaux de contact : l'agence et le service client à distance², le conseiller au quotidien, le conseiller de projets, le site internet et l'application mobile. 17 banques françaises³, dont 6 banques en ligne, ont ainsi pu être jugées à l'aune de leur satisfaction client. De nombreuses questions ont également été posées sur les attentes des clients et leur appétence aux nouveaux acteurs et produits.

Une satisfaction globale toujours forte, mais une difficile valorisation des tarifs...

Seuls 59% des clients estiment que leur banque a un bon rapport qualité/prix, un chiffre qui baisse à 45% dans les banques traditionnelles. Les seules qui échappent à cette tendance sont des banques en ligne (au nombre de 5), avec une satisfaction supérieure à 80%. Cette difficulté pour les banques à valoriser leurs tarifs est confirmée par le fait que seuls 28% des clients accepteraient une hausse de ceux-ci. Pourtant, **la qualité de service des établissements reste, comme l'an dernier, reconnue...** mais elle l'est plus fortement dans les banques en ligne (94%) que dans les banques de réseau (87%).

L'agence bancaire est généralement appréciée des clients (80% de satisfaction) et fait l'objet d'un plébiscite chez Crédit Mutuel et HSBC (89% et 88% de satisfaction respective). A l'inverse, le Crédit du Nord reste en retrait (67%). Le retrait d'espèce au guichet (64% seulement de satisfaction moyenne), le respect de la confidentialité (66%), mais aussi les horaires d'ouverture (70%) restent des points perfectibles.




| | | | |
|---|---|--|---|
| Lauréats 2018 Satisfaction Agence bancaire |  89% de satisfaction | HSBC  88% de satisfaction |  88% de satisfaction |
|---|---|--|---|

Le service client à distance des banques de réseau est parfois **difficile à contacter** faute de pouvoir facilement trouver le bon numéro, notamment chez La Banque Postale (53% de satisfaction), Caisse d'épargne (64%) et BNP Paribas (65%). Le **temps d'attente** (66%) et le **prix de l'appel** (61%) sont aussi vus comme des freins majeurs. Heureusement le personnel du service est jugé plutôt compétent (75% de satisfaction) et aimable (82%). D'une manière générale, c'est chez La Banque Postale (54%) et Caisse d'Epargne (68%) que les marges de progrès sont les plus fortes.





¹ Panel Meilleurebanque/OpinionWay réalisé par internet entre le 15 septembre et le 15 octobre auprès de 5 030 répondants, tous clients des banques retenues. 140 questions ont été posées aux clients.

² Seulement pour les banques de réseau pour ces deux canaux.

³ Banques de réseau : Banque Populaire, BNP Paribas, Caisse d'Epargne, CIC, Crédit Agricole, Crédit du Nord, Crédit Mutuel, HSBC, La Banque Postale, LCL, Société Générale. Banques en ligne : Axa Banque, BforBank, Boursorama, Fortunéo, Hello Bank, ING Direct.

| | | | |
|---|---|---|---|
| Lauréats 2018 Satisfaction Service client à distance |  87% de satisfaction |  87% de satisfaction |  83% de satisfaction |
|---|---|---|---|



Le conseiller au quotidien est vu positivement (80% de satisfaction). Il est jugé assez compétent (76%) mais **sans réel pouvoir** : seulement 64% des clients sont satisfaits de sa capacité à être « arrangeant ». De même, **il change beaucoup trop souvent** dans la plupart des établissements (seulement 66% de satisfaction). C'est au Crédit du Nord et à la Banque Postale (malgré une forte présence locale pour cette dernière) que les niveaux de satisfaction sont les plus faibles (62% et 66% respectivement).

| | | | |
|---|---|---|---|
| Lauréats 2018 Satisfaction Conseiller au quotidien – Banques de réseau |  87% de satisfaction |  87% de satisfaction |  85% de satisfaction |
| Lauréats 2018 Satisfaction Conseiller au quotidien – Banques en ligne |  91% de satisfaction |  86% de satisfaction | |

Sur les **conseillers de projets**, ce sont les banques en ligne qui apparaissent à la traîne : leur expertise est bien moins reconnue (60%) que dans les établissements traditionnels (73%). Seule Axa Banque fait exception. Quel que soit le type d'établissement, les propositions de ces conseillers sont appréciées par seulement 66% des clients et leur réactivité face à la concurrence touche des niveaux véritablement très bas (60% en moyenne). Au final, **seuls quelques établissements tirent leur épingle du jeu**.



| | | | |
|---|---|---|---|
| Lauréats 2018 Satisfaction Conseiller projet – Banques de réseau |  84% de satisfaction |  81% de satisfaction |  80% de satisfaction |
| Lauréat 2018 Satisfaction Conseiller projet – Banques en ligne |  83% de satisfaction | | |

A l'inverse, **les sites internet et les espaces en ligne des banques font l'unanimité** (86% de satisfaction en moyenne). Ils pèchent cependant sur les dispositifs de prise de rendez-vous avec le conseiller, appréciés par seulement 68% des clients, et seulement 62% dans les banques en ligne. Les outils d'analyse du budget sont également perfectibles (64%). Enfin, les **dispositifs pour réaliser des virements sont peu satisfaisants chez La Banque Postale et Caisse d'Epargne** (67% chacune).

| | | | |
|---|---|---|---|
| Lauréats 2018 Satisfaction Site internet – Banques de réseau |  95% de satisfaction |  92% de satisfaction |  90% de satisfaction |
| Lauréats 2018 Satisfaction Site internet – Banques en ligne |  93% de satisfaction |  93% de satisfaction |  93% de satisfaction |

Les **applications mobiles** sont jugées ergonomiques (80%) et disponibles, même si leurs outils de prises de rendez-vous conseiller sont peu appréciés (65% en moyenne) et qu'elles sont jugées peu innovantes (66%). Si l'impression de sécurité est en générale bonne, elle ne convainc pas les clients de La Banque Postale (59%) et du Crédit du Nord (66%). Paradoxalement – ou peut-être du fait d'une attente client moins forte – c'est dans **les banques de réseau que l'on trouve les notes les plus élevées** sur l'application mobile.

| | | | | |
|--|---|---|--|---|
| Lauréat 2018 Satisfaction Site internet – Banques de réseau |  91% de satisfaction |  90% de satisfaction |  88% de satisfaction |  88% de satisfaction |
|--|---|---|--|---|

| | | |
|---|---|---|
| Lauréat 2018 Satisfaction Site internet – Banques en ligne |  88% de satisfaction |  86% de satisfaction |
|---|---|---|

« *Crédit Mutuel, CIC et HSBC sont les grandes gagnantes des trophées cette année pour les banques traditionnelles, avec 5 trophées chacune. Si les deux premières ont une marque forte et étaient déjà très présentes l’an dernier, c’est bien HSBC qui, des trois, a connu la plus forte progression en terme de satisfaction clients* » **explique Maxime Chipoy, Responsable de meilleurebanque.com.** « *Du côté des banques en ligne, Axa parvient à être récompensée dans l’ensemble des catégories, ce qui est d’autant plus fort qu’elle n’est pas forcément la banque en ligne la moins chère. De toutes les banques, c’est celle dont la satisfaction client a le plus progressé* », ajoute-t’il.

Trois trophées sur l’innovation : Orange Bank, Czam et Sm@rt

Dans une année pleine de nouveautés, Meilleurebanque.com a également souhaité récompenser les **établissements en pointe dans l’innovation client**, et a distinguée cette année trois banques aux profils très différents.

- Le **Trophée de l’innovation carte** est décerné à Orange Bank, pour le niveau élevé de personnalisation offert par sa carte bancaire. Celle-ci permet en effet de bloquer préventivement puis de débloquer en ligne la carte bancaire en cas de perte temporaire, d’autoriser ou non les paiements sans contact, les paiements mobiles, les paiements à distance, les paiements à l’étranger...autant de possibilités utiles à l’autonomie du client, et bénéfiques à la sécurisation de son compte.
- Le **Trophée de l’innovation produit** revient à Czam de Carrefour Banque, le compte bancaire disponible en libre-service dans les rayons, qui simplifie considérablement la distribution de compte bancaire et, pour le client, l’ouverture d’un compte. Une manière innovante de stimuler la concurrence dans le secteur.
- Enfin, le **Trophée de l’innovation mobile** est attribué au système Sm@rt Retrait de Banques Populaires, qui permet de retirer de l’argent par mobile aux DAB du groupe Banques Populaires et ce, sans carte bancaire. Une initiative pratique en cas de vol ou de dépassement des plafonds dans un domaine – le distributeur de billet – souvent délaissé par les banques.

Des clients toujours prudents face aux nouvelles offres...

Les Trophées qualité permettent aussi de **mieux comprendre les tendances du marché et les attentes des clients.**

Ainsi, le **souhait de changer de banque se renforce peu à peu** : 19% (contre 17% l’an dernier) des clients des banques traditionnelles comptent changer d’établissement dans les deux ans, avant tout du fait de **tarifs trop élevés** (51% des cas) ou d’une **qualité de service insuffisante** (33% des cas). Plus d’un client sur trois accepterait de devenir client de banques en ligne et d’y verser des revenus.

A l’inverse, la grande majorité des clients français n’est **pas encore prête à confier son argent aux nouveaux acteurs** : quelle que soit leur nature - fournisseurs d’accès internet comme Orange Bank, éventuelle banque d’un GAFa ou néobanque européenne comme N26 - leur clientèle potentielle est aujourd’hui limitée : en moyenne, 17% des clients pourraient l’envisager, dont seulement 2 à 3% l’envisageraient sérieusement.

« *Ces chiffres montrent que, comme pour les banques en ligne au tournant des années 2010, les nouveaux acteurs de la banque – Néobanques, FAI ou GAFa – vont devoir passer par une phase de prudence des clients avant de pouvoir devenir des établissements comme les autres. Toute la question est de savoir combien de temps durera cette phase* » **ajoute Maxime Chipoy, de Meilleurebanque.com.**

Il faut dire que, pour la plupart, ces acteurs ne proposent **pas de chèque**, alors que **la disparition de celui-ci est jugée gênante** pour près des deux-tiers des clients (62%). Seuls les clients de quelques banques en ligne arrivent à s'en passer. Se pose également la question de **la sécurité de ces acteurs** : 69% des clients pensent qu'une « Néobanque » est moins sûre qu'une banque traditionnelle. Un chiffre élevé, même si les banques en ligne ont aussi des progrès à faire sur cet aspect (61%, mais seulement 34% de craintes pour les clients des banques en ligne).

Enfin les **robo advisor**, tels que celui que vient de lancer Orange à destination de sa clientèle, n'entraînent **pas un grand enthousiasme** de la part des clients des banques : seuls 10% des clients se déclarent « Tout-à-fait intéressés », et 33% « plutôt intéressés ». Les clients de certaines banques, comme BforBank (26% de tout-à-fait intéressés) ou d'Axa Banque (19% de tout-à-fait intéressés) se distinguent cependant. Les clients d'HSBC ou de Société Générale sont nettement moins intéressés que la moyenne.

Pour vous entretenir avec Maxime Chipoy, Responsable de Meilleurebanque.com,

merci de contacter :

Clémence Coulvier

Tél. : 01 46 34 60 60

clemence.coulvier@wellcom.fr

A propos de Meilleurebanque.com :

Meilleurebanque.com est aujourd'hui le premier comparateur de frais bancaires en France. Indépendant des banques, le site rencontre un vrai succès avec plus de 20 000 demandes de comparaisons de tarifs bancaires par mois. Meilleurebanque.com édite de nombreuses études sur les frais bancaires et édite les Trophées des tarifs bancaires. Meilleurebanque.com est filiale à 100% du groupe Meilleurtaux.

Contacts presse

Agence Wellcom pour Meilleurbanque.com

Clémence Coulvier

Tél. : 01 46 34 60 60

clemence.coulvier@wellcom.fr