

## Trophées Qualité 2021 : quelles banques ont tenu face au choc du Coronavirus ?



*Cette sixième édition des Trophées qualité de la banque<sup>1</sup> est fortement marquée par la Covid-19. Entre l'édition précédente et le terrain d'octobre 2020, les établissements bancaires ont dû fortement réorganiser leurs activités, réduire la place des agences bancaires, intensifier leurs services à distance. Face à tant de contraintes, les valeurs sûres de la banque traditionnelle ont tenu le coup. Pour la banque en ligne, les résultats sont plus contrastés... Plus d'informations sur <https://www.moneyvox.fr/banque/trophees-de-la-banque/>*

### Crédit Mutuel/CIC et Crédit Agricole/LCL, les valeurs sûres dans la tempête

« Le Crédit Mutuel et le CIC restent les rois de la satisfaction client parmi les banques traditionnelles » déclare **Maxime Chipoy, Directeur de MoneyVox.fr**. Le premier passe en tête sur les agences grâce à une progression de 3 points, mais aussi sur l'application mobile (+2 points). Le CIC est présent dans toutes les catégories, et en particulier sur le service client à distance, où il obtient 88% de satisfaction malgré la Covid.

L'autre vainqueur de l'année, c'est le groupe Crédit Agricole/LCL. Absent l'an dernier, le Crédit Agricole améliore fortement la satisfaction de ses clients sur le service client à distance (85%, +8 points), mais aussi sur le site Internet (+4 points) et le Conseiller projets (+3 points). LCL assure sur la relation au quotidien, gagnant 2 trophées pour le Conseiller banque au quotidien et pour le service client à distance, où la satisfaction s'est littéralement envolée en plein confinement (+22%) !

A noter cette année le grand écart de banques dans des situations comparables. HSBC, un des grands gagnants de l'an dernier, actuellement en vente, voit son niveau de satisfaction baisser en moyenne de 20 points. Crédit du Nord, dont le réseau devrait prochainement fusionner avec celui de Société Générale, fait un baroud d'honneur en gagnant en moyenne 13 points, dont 23 sur le service client à distance ! « A l'inverse, sa « grande sœur » Société Générale voit le niveau de satisfaction client baisser en moyenne de 6%. Espérons que certaines bonnes pratiques du Crédit du Nord seront conservées après la fusion » **commente Maxime Chipoy**.

---

<sup>1</sup> Sondage OpinionWay pour Meilleurtaux réalisé du 30 septembre au 19 octobre 2020 sur un échantillon de 5070 Français bancarisés recrutés au sein d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 et plus. L'échantillon a été interrogé en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview)

### - Trophées Banques traditionnelles -

Satisfaction agence physique	 88%	- Ex-Aequo - 85%			
Satisfaction service client à distance	 88%	 85%		83%	
Satisfaction conseiller banque au quotidien	 84%	 83%		81%	
Satisfaction conseiller projet	 80%	 77%		76%	
Satisfaction site internet	- Ex-Aequo - 86%				
Satisfaction application mobile	 88%	 87%		85%	

### Banques en ligne : ING solide, AXA et Boursorama Banque de retour

« Même sans agence, le confinement était un défi de taille pour les banques en ligne, qui ont dû faute de place dans leurs locaux réduire ou faire télé-travailler leurs conseillers à distance. Le risque était de perdre l'efficacité « industrielle » de leur modèle » explique Maxime Chipoy.

### - Trophées Banques en ligne -

Satisfaction conseiller banque au quotidien	 86%	 Boursorama 83%
Satisfaction conseiller projet	 79%	ING  76%
Satisfaction site internet	 Boursorama 91%	 89%
Satisfaction application	ING  90%	 Boursorama 88%

Cet enjeu se voit dans les résultats des banques en ligne : ING reste la seule banque présente sur notre podium entre cette année et l'an dernier. Exit en revanche Hello Bank, qui perd 5 points de satisfaction en moyenne. Axa Banque et Boursorama sortent gagnantes de cette année difficile : les deux voient leur satisfaction client augmenter en moyenne de 8 points !

### Un confinement qui se fait sentir dans les usages

La fréquentation des agences, qui se faisait « Régulièrement » à 24% l'an dernier, est en baisse (-4 points, -7 points chez Banque Populaire, Caisse d'Épargne et Crédit Mutuel) tout comme les contacts en face à face avec les conseillers (-2 points, -16 chez HSBC). A l'inverse, l'usage de l'application mobile progresse (+2 points en moyenne, +17 points chez ING). La satisfaction des clients vis-à-vis des délais de réponse des conseillers s'est un peu dégradée (-2 points pour les réponses en moins de 24h...-16% chez Société Générale), tout comme le délai de traitement du service clients à distance (-2 points...mais -13 points chez BNP Paribas ou -21 points chez Société Générale). Le plus

impressionnant reste l'adoption d'Apple Pay pour payer avec son téléphone : son usage a progressé de 9 points en moyenne...mais de 28 chez BNP Paribas !

« A noter que cette année pèse aussi dans la mobilité des clients : ils sont moins nombreux cette année (18%, -2 points) à déclarer vouloir changer de banque. Monabanq (-25 points d'intention de départ) et Crédit du Nord (-21) semblent avoir convaincu, ce qui n'est pas le cas de BforBank (+12) ou d'HSBC (+13) ! » analyse **Maxime Chipoy**.

## Innovation : le mini-prêt express Clic de Boursorama Banque, choix de la rédaction

Pour son prix de l'innovation, la rédaction de MoneyVox a choisi de récompenser le prêt « Clic » de Boursorama Banque, sorti en fin d'année dernière. Plus que le crédit sans intérêt disponible avec cette solution, c'est l'expérience utilisateur totalement fluide – proposition d'un trois fois sans frais à la suite d'un paiement important, et avec des démarches simplifiées – qui a séduit la rédaction.



LES TROPHÉES DE LA BANQUE

### A propos de MoneyVox :

Créé en 2003, MoneyVox (anciennement cBanque) est un site d'actualités, d'explications et de comparatifs sur la finance personnelle et le budget. MoneyVox traite de multiples sujets comme la banque au quotidien, les moyens de paiement, les produits d'épargne, les crédits, les impôts, la retraite, les assurances ou l'énergie. L'équipe se compose aujourd'hui d'une dizaine de journalistes et de professionnels du web. Le site héberge également un forum très actif sur les questions financières.

### Contacts presse



#### **Agence 3i Com**

Meriem Kadari & Douha Cherif

06 48 15 94 16 - 06 60 05 44 99

meriem@agence3icom.fr - douha@agence3icom.fr