

Qualité des services bancaires : des clients plus satisfaits malgré les menaces

Alors que le secteur bancaire a connu une année mouvementée, entre craintes de faillites au printemps et grandes manœuvres chez SG, HSBC ou Orange Bank par exemple, les Français ont-ils toujours confiance en leurs établissements ? Sont-ils toujours satisfaits de la qualité de services offerte par les grandes banques françaises ? MoneyVox dévoile ce jour le résultat de ses 9èmes Trophées Qualité de la banque, test de grande ampleur¹ sur la qualité des services rendus aux clients par 10 banques traditionnelles et 6 banques en ligne².

Une image qui reste bonne, mais une proximité perfectible

Malgré les difficultés économiques, 93,5% des clients gardent une bonne image de leur banque. Un chiffre stable par rapport à 2023 (93%), et qui masque des écarts sensibles entre Boursobank, Crédit Mutuel et Société Générale (98% d'image positive) et SG, dernier sur ce sujet (85% d'image positive).

En termes de facilité d'accès aux services, 77% des Français disent ne pas avoir de problème à trouver une agence bancaire dans leur quotidien, et 82% un distributeur de billets.

« Si ce chiffre est relativement satisfaisant, c'est un Français sur cinq qui a du mal à accéder à un service bancaire proche de son quotidien. Un chiffre non négligeable, en particulier chez les clients de La Banque Postale ou du Crédit Agricole, un peu plus ruraux », analyse Maxime Chipoy, de MoneyVox.

Sécurité : plus de tentatives de fraudes que de craintes sur les faillites

En dépit des rumeurs de faillites du printemps dernier, les clients ont globalement gardé la tête froide : seuls 18% d'entre eux, en moyenne, ont craint pour la survie de leur banque. Un chiffre cependant bien plus élevé chez BforBank (37%) et à la Banque Populaire (24%). SG, la plus visée par les rumeurs de l'époque, est à 21%. Sur cet aspect, les jeunes sont un peu plus craintifs : 26% des 25-34 ont eu peur d'une fermeture de leur banque, contre 5% seulement pour les 65 ans et plus.

« Sur la sécurité au quotidien, en revanche, le bilan est nettement moins positif, explique Maxime Chipoy de MoneyVox. : 40% des clients ont reçu des messages frauduleux se faisant passer pour leur banque, dont 28% plusieurs fois. Mais à l'inverse, la prévention semble assez efficace : 87% des clients ont vu passer les messages d'alerte de leurs banques, dont 79% plusieurs fois ».

¹ Sondage OpinionWay pour MoneyVox réalisé du 22 septembre au 16 octobre 2023 auprès d'un échantillon de 5 028 Français bancarisés recrutés au sein d'un échantillon représentatif de la population française majeure. ». La méthodologie complète des Trophées est disponible sur <https://www.moneyvox.fr/banque/trophees-de-la-banque/qualite.php>.

² Banques traditionnelles : Banques Populaires, BNP Paribas, Caisse d'épargne, CIC, Crédit Agricole, Crédit Mutuel, HSBC, La Banque Postale, LCL, Société Générale ; Banques en ligne : BforBank, Boursobank, Fortuneo, Hello Bank, Monabanq, Nickel.

Une qualité de service en hausse... avec 2 exceptions !

Malgré ce climat anxiogène, les clients sont cette année plus satisfaits des services de leur banque que les années précédentes. Les fortes hausses sont fréquentes, comme sur la qualité des agences bancaires qui gagne 4,4 points en moyenne, et plus encore, celle du service client des banques traditionnelles, en hausse de 9,1 points sur un an !

Deux établissements sont en très forte progression : HSBC pour les banques traditionnelles, qui gagne plus de 8 points en moyenne, dont 18 points sur les Conseillers projets et 10 points sur les agences. Un résultat sans doute aidé par le fait que 2023 a vu l'avenir s'éclaircir pour cet établissement en cours de transformation, ce qui a dû rassurer les clients. Le CIC améliore aussi nettement sa satisfaction clients sur son service clients à distance (+13,8 points), ainsi que LCL sur son site internet (+9,1 points).

Côté banque en ligne, c'est un triomphe pour Monabanq : 16 points d'augmentation de satisfaction en moyenne, avec quasi 20 points de plus sur les conseillers projets et +11 points sur les conseillers au quotidien. « *Un établissement qui a été très actif cette année, avec notamment la mise à jour de son application et la sortie de nouveaux produits. Une activité visiblement appréciée par ses clients* », analyse **Maxime Chipoy, de MoneyVox**.

A l'inverse, deux établissements font cependant exception à la règle : Hello Bank, qui perd jusqu'à 10 points sur le site web et, plus encore, Nickel, qui avait été la bonne surprise de l'an dernier, pour laquelle la baisse est massive et générale : -14 points !

Crédit Mutuel / CIC, HSBC et LCL, valeurs sûres de la qualité en banque traditionnelle

Au final, qui se démarque sur la qualité clients ? « *Côté banques traditionnelles, 4 établissements se partagent le podium. Ce sont des établissements solides que nous voyons régulièrement dans nos Trophées au fil des années : Crédit Mutuel, HSBC, CIC et LCL* », résume **Maxime Chipoy**.

Les progrès d'HSBC lui permettent d'avoir le meilleur niveau de satisfaction pour les agences (90%), le service client (93,9%) et le site web (92,6%), tout en restant sur le podium pour l'application mobile. Le Crédit Mutuel, qui a moins progressé que les années précédentes, est moins hégémonique que par le passé, il n'est 1^{er} « que » sur les conseillers au quotidien (89,2%) et conseillers projets (83,4%), même s'il est sur le podium de l'ensemble des catégories.

Quant au « Poulidor de la satisfaction », CIC, il confirme son bon niveau de satisfaction générale en étant présent en seconde place sur tous les aspects... sauf sur l'appli mobile, où il est 1^{er} avec 92,9% de satisfaction ! LCL arrive à se glisser dans ce trio, avec un bon niveau de satisfaction sur ses conseillers (85,1% pour la vie quotidienne, 78,3% pour les projets).

- Résultat des Trophées Qualité / Banques de réseaux -

Satisfaction agence physique	 HSBC 90%	 89,3%	 89,1%
Satisfaction service client à distance	 HSBC 93,9%	 90,1%	 87,6%
Satisfaction conseiller banque au quotidien	 89,2%	  85,1%	
Satisfaction conseiller projet	 83,4%	 81,7 %	 78,3%
Satisfaction site internet	 HSBC 92,6%	 91,6%	 91,2%
Satisfaction application mobile	 92,9%	 91,2%	 HSBC 87,8%

Monabanq triomphe, Boursobank et Fortuneo pour le rapport qualité/prix

Sur les banques en ligne, c'est l'année Monabanq : sa forte progression lui permet d'être présente partout (première sur le site web ET l'application mobile, seconde sur les conseillers). Boursobank (ex Boursorama) est solide avec près de 90% de satisfaction sur le site et l'application. Fortuneo reste, comme l'an dernier, numéro 1 sur les conseillers au quotidien, et encore en progrès (+1 point). Ces deux établissements parviennent ainsi à conjuguer tarifs imbattables et qualité de service très élevée. BforBank est salué pour la qualité de ses conseillers projet. Dommage que cette banque ait décidé de réduire pour les prochains mois ses offres d'épargne et de placement !

- Résultat des Trophées Qualité / Banque en ligne -

Satisfaction conseiller banque au quotidien	 fortuneo BANQUE 84,7%	monabanq 82,1%
Satisfaction conseiller projet	 B FOR 81,3%	monabanq 75,8%
Satisfaction site internet	monabanq 91,5%	 Boursobank 89,5%
Satisfaction application	monabanq 93,3%	 Boursobank 89,7%

« Au final, ces niveaux de satisfaction pèsent sur l'attachement des clients à leur banque : 92% des clients du Crédit Mutuel sont attachés à leur banque, contre 73% pour SG. Et 60% des clients pourraient quitter BforBank pour la concurrence dans les deux prochaines années... contre 32% chez Boursorama ! », conclut **Maxime Chipoy de MoneyVox**.

À propos de MoneyVox :

Créé en 2003, MoneyVox 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

Lise Moreau

06 73 41 08 67

lise@agence3icom.fr