

# Satisfaction client : les banques en ligne toujours en tête

Phénomène assez récent, les banques en ligne inspirent désormais plus confiance que les banques traditionnelles : 91% pour les premières, contre 88% pour les secondes, apprend-on du sondage Trophées Qualité de la banque 2020 réalisé par le comparateur en ligne MeilleureBanque.

91% des clients des banques en ligne font confiance à leur établissement

Globalement, l'image qu'ont les Français de leur banque reste toujours très bonne, avec 92% d'opinion positive en moyenne. De même, 90% des clients indiquent qu'ils ont confiance en leur banque. Et en la matière, les choses s'améliorent puisque fin 2017 ce taux n'était que de 74%.

Les banques en ligne bénéficient d'une plus grande confiance de leurs clients que les banques traditionnelles (91%, contre 88%). Les Français indiquent aussi partager plus souvent les valeurs des banques en ligne (86%) que celles des banques traditionnelles (82%). « Un résultat sans doute dû à l'image très « marchés financiers » de certaines banques traditionnelles », commente Maxime Chipoy, responsable de MeilleureBanque. Les deux banques françaises les plus en vue pour leurs activités sur les marchés financiers recueillent en effet des scores assez bas : seulement 72% pour BNP Paribas et 79% pour la Société Générale.

HSBC et ING, deux grandes gagnantes des Trophées 2019

S'agissant des notes des différentes banques traditionnelles, le Crédit Mutuel est le grand gagnant de la satisfaction client des banques traditionnelles : il est premier sur le conseiller vie quotidienne et premier sur le conseiller projets. HSBC arrive premier sur la satisfaction vis-à-vis du conseiller banque au quotidien (84%), le service client à distance (91%) et l'agence physique (87%, ex aequo avec CIC). Du côté des applications mobiles, pour la 3ème année consécutive la palme d'or revient à LCL.

Quant aux banques en ligne, ING arrive premier sur la satisfaction vis-à-vis du site Internet (92%), du conseiller au quotidien (93%) et ex aequo avec Hello Bank sur la satisfaction vis-à-vis du conseiller projet (74%).