



**Carte Premium**  
Achats et paiements  
sécurisés



**J'ouvre un compte**  
Voir conditions sur orangebank.fr



# Les Trophées de la banque - Qualité 2023

Les « Trophées de la Banque - Qualité 2023 » visent à identifier les banques qui offrent la meilleure qualité de service à leurs clients : relation avec leur conseiller, qualité de l'application mobile et du service client de l'établissement...



## LES TROPHEES DE LA BANQUE

Chaque année, MoneyVox décerne ses « Trophées de la Banque ». Outre les **Trophées Tarifs**, qui récompensent les établissements les moins chers, notre rédaction attribue aussi **des Trophées Qualité, distinguant les enseignes qui offrent le plus haut niveau de satisfaction à leurs clients**. Cette satisfaction est mesurée via un grand sondage, mené par Opinionway (1).

Notre institut partenaire a interrogé **5 013 personnes** (représentatives de la population française en termes de sexe, âge, et région), clientes de **11 banques de réseau** (Banque Populaire, BNP Paribas, Caisse d'Épargne, CIC, Crédit Agricole, Crédit du Nord, Crédit Mutuel, HSBC, La Banque Postale, LCL, Société Générale) et **7 banques en ligne** (BforBank, Boursorama Banque, Fortuneo, Hello bank, Monabanq, Nickel, Orange Bank).

Les réponses aux **170 questions** ont permis de mesurer la satisfaction et la recommandation des clients selon 6 thèmes :

- **L'agence bancaire** (pour les banques de réseau seulement)
- **Le service client à distance** (pour les banques de réseau seulement)
- **Le conseiller vie quotidienne**
- **Le conseiller projets**
- **Le site Internet**
- **L'application mobile**

## Le palmarès des Trophées Qualité 2023

Quelle banque a le meilleur service client ? La meilleure application ? Le meilleur conseiller ? ... Selon une **moyenne entre le taux de clients satisfaits et le taux de clients recommandant leur banque**, nous récompensons, pour chaque thème, les 3 meilleures banques de réseaux (4 en cas d'égalité du score de satisfaction à la 3e place) et les 2 meilleures banques en ligne (3 en cas d'égalité du score à la 2e place). **Voici donc les lauréats 2023.**

**Conseiller bancaire au quotidien**  
en % de satisfaction

COMPARATIF

BANQUE

PLACEMENT

CRÉDIT

ASSURANCE

IMPÔTS

ÉNERGIE

FORUM

AC1

## Conseiller projet

en % de satisfaction



86%



80%



80%



77%



73%

## Site internet

en % de satisfaction



90%



87%



86%



90%



87%



87%

## Application Mobile

en % de satisfaction



89%



89%



87%



91%



90%

## Agence physique

en % de satisfaction



90%



83%



83%

## Service client à distance

en % de satisfaction



86%



83%



82%

(1) Sondage OpinionWay pour MoneyVox réalisé du 26 septembre au 19 octobre 2022 auprès d'un échantillon de 5 013 Français bancarisés recrutés au sein d'un échantillon représentatif de la population française majeure.

**Néobanques : les offres les moins chères** pour maîtriser votre budget

Pourquoi le Crédit Mutuel reste, année après année, la banque préférée des Français

Votre conseiller bancaire, un inconnu qui vous coûte cher

BNP Paribas : pourquoi ses clients préfèrent Hello bank

Qui sommes-nous ?

COMPARATIF

BANQUE

PLACEMENT

CRÉDIT

ASSURANCE

IMPÔTS

ÉNERGIE

FORUM

AC1

Les « Trophées de la Banque 2023 - Qualité » s'appuient sur une méthodologie 100% analytique basée sur la satisfaction et la recommandation de 5 010 Français sur les différents aspects de leur relation bancaire.

Les Trophées de la Banque, véritable référence en terme de classement des établissements bancaires, sont repris par les principaux médias français, parmi lesquels : Le Monde, Le Point, Le Parisien, Challenges, Le Nouvel Observateur, Les Echos, RTL, 20 Minutes, Europe 1, etc.

© MoneyVox 2021-2022 / Marie Riolland / Page mise à jour le 24 novembre 2022 / Droits réservés

## ACTUALITÉS BANQUE

[Voir plus d'actualités sur la banque >](#)



Exclusif. Crédit Mutuel, CIC, Crédit Agricole, Nickel... Le classement des meilleures banques



Pourquoi le Crédit Mutuel reste, année après année, la banque préférée des Français



BNP Paribas : pourquoi ses clients préfèrent Hello bank



Votre conseiller bancaire, un inconnu qui vous coûte cher



Arnaque sur compte bancaire : votre banque peut-elle refuser de vous rembourser ?



Nouvelle forte hausse du taux directeur en Suède, à 2,50%

## RUBRIQUE BANQUE

### BANQUES EN LIGNE

Ouvrir un compte joint - Carte bancaire à l'étranger - Cartes métal - Banque pour interdit bancaire - Packs famille - Transférer ses produits dans une autre banque

### COMPARATIFS PAR PRESTATION

Frais de tenue de compte - Assurance perte et vol - Retrait DAB zone euro - Retrait DAB étranger - Achat carte à l'étranger - Frais de prélèvement - Frais de virement - Forfait de services - Commission d'intervention - Réédition code de carte bancaire - Remplacement carte bancaire - Chèque de banque - Virement instantané - Rejet de prélèvement - Chèque sans provision - Taux des découverts - Frais de dossier crédit immo - Frais de renégociation crédit immo - Transfert PEL ou CEL - Transfert PEA ou compte-titres - Frais de retour NPAI - Faire opposition sur un chèque - Faire opposition sur un prélèvement - Comparer les tarifs entre 2 banques

### INFORMATIONS

