



Les Trophées de la banque – Qualité 2024

Par Marie RIALLAND | Page mise à jour le 5 décembre 2023

Les « Trophées de la Banque – Qualité 2024 » 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 **5 028 personnes** (représentatives de la population française en termes de sexe, âge, et région), clientes de **10 banques de réseau** (Banque Populaire, BNP Paribas, Caisse d'Épargne, CIC, Crédit Agricole, Crédit Mutuel, HSBC, La Banque Postale, LCL, SG - Société Générale) et **6 banques en ligne** (BforBank, Boursobank, Fortuneo, Hello bank, Monabanq, Nickel).

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 bancaire au quotidien**
- **Le conseiller projets**
- **Le site Internet**
- **L'application mobile**

Le palmarès des Trophées Qualité 2024

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 et les 2 meilleures banques en ligne. **Voici donc les lauréats 2024.**

Lauréats banque de réseaux

Lauréats banque en ligne

Conseiller bancaire au quotidien

en % de satisfaction

89%

85%

85%

85%

82%

Conseiller projet

en % de satisfaction

83%

82%

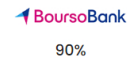
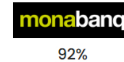
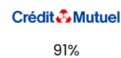
78%

81%

76%

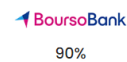
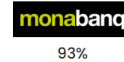
Site internet

en % de satisfaction



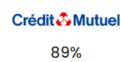
Application Mobile

en % de satisfaction



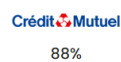
Agence physique

en % de satisfaction

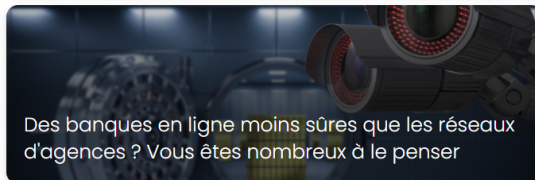
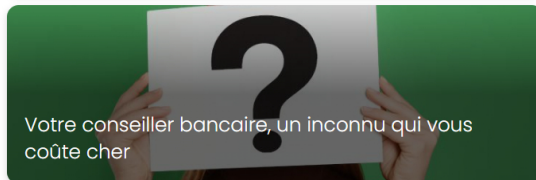
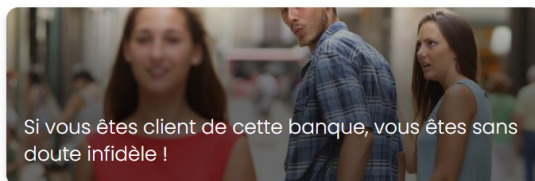


Service client à distance

en % de satisfaction



(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.



Qui sommes-nous ?

Les « Trophées de la Banque » ont été créés en 2014 par MeilleureBanque.com (filiale du groupe Meilleurtaux), afin d'apporter une distinction objective des banques les plus compétitives du marché français en termes de tarifs et de qualité de service. Leader dans la comparaison des tarifs bancaires, MoneyVox.fr a pris le relais en 2020.

Les « Trophées de la Banque 2024 - Qualité » s'appuient sur une méthodologie 100% analytique basée sur la satisfaction et la recommandation de 5 028 Français sur les différents aspects de leur relation bancaire.

MoneyVox publie également chaque année ses **Trophées de la Banque - Tarifs** pour le marché des particuliers, ainsi que des **Trophées de la Banque - Tarifs Pros** depuis 2022, pour permettre aux clients professionnels de comparer les prix des différentes enseignes.

Les Trophées de la Banque, véritable référence en termes 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.

En savoir plus [Quelle est la meilleure banque ?](#)



A propos de l'auteur

Marie RIALLAND

Après une licence en droit et sciences politiques à Nantes puis un master de journalisme au CELSA en 2005 (Paris-Sorbonne), Marie Rialland s'est... [Lire la suite](#)

Suivre Marie

© MoneyVox 2021-2023 / Droits réservés

ACTUALITÉS BANQUE

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





Quel est le secret du Crédit Mutuel, banque préférée des Français année après année ?



INFO MONEYVOX. Crédit Mutuel, CIC, HSBC... Voici les banques que vous avez plébiscitées cette année



Si vous êtes client de cette banque, vous êtes sans doute infidèle !



« Je veux que ma banque me rembourse mes parts sociales. C'est rapide ? »



HSBC : le calendrier des changements pour les clients de la banque qui vont migrer vers le CCF



Banque : les jours où vos virements ne passeront pas en 2024

RUBRIQUE BANQUE

BANQUE EN LIGNE

[Boursobank](#) - [Fortuneo](#) - [Hello bank](#) - [Monabanq](#) - [BforBank](#) - [n26](#) - [Revolut](#) - [Ma French Bank](#) - [Bunq](#) - [Nickel](#)

BANQUE TRADITIONNELLE

[BNP Paribas](#) - [Société Générale](#) - [Crédit Agricole](#) - [La Banque Postale](#) - [LCL](#) - [CIC](#) - [Crédit Mutuel](#) - [Caisse d'Épargne](#) - [Banque Populaire](#)

COMPARATIFS

[Banque en ligne gratuite](#) - [Carte bancaire gratuite](#) - [Meilleure banque traditionnelle](#) - [Banque pour étudiant](#) - [Carte sans frais à l'international](#) - [Compte joint gratuit](#) - [Néobanques](#) - [Compte enfant et ado](#) - [Meilleure banque](#) - [Cartes métal](#) - [Compte pro](#)

TARIFS

[Banque la moins chère](#) - [Frais de tenue de compte](#) - [Retrait dans un distributeur d'une autre banque](#) - [Retrait par carte bancaire à l'étranger](#) - [Achat par carte bancaire à l'étranger](#) - [Commission d'intervention](#) - [Virement instantané](#) - [Refabrication carte bancaire](#) - [Chèque de banque](#) - [Tous les tarifs bancaires](#)

MOYENS DE PAIEMENT

[Visa Premier](#) - [Visa Infinite](#) - [Gold Mastercard](#) - [Carte bancaire virtuelle](#) - [Paiement sans contact](#) - [Paiement mobile](#) - [Apple Pay](#) - [PayPal](#) - [Paylib](#) - [IBAN](#) - [Paiement en plusieurs fois](#) - [Virement international](#)

INFORMATIONS

[Changer de banque](#) - [Clôturer un compte bancaire](#) - [Compte courant](#) - [Garantie des dépôts bancaires](#) - [Découvert bancaire](#) - [Calcul des agios](#)

MoneyVox

Suivez-nous aussi sur



[Qui sommes-nous ?](#) | [Notice légale](#) | [Données personnelles](#) | [Partenaires](#) | [Espace presse](#) | [MoneyVox Market Intelligence](#)

[Contact](#) | [Newsletter](#) | [Réseaux sociaux](#) | [RSS](#)