

Les Canadiens et Ipsos récompensent l'excellence du service à la clientèle dans le secteur des services financiers au pays

Ipsos Reid annonce les gagnants de l'édition 2013 des Prix des Meilleurs services bancaires

Divulgence publique: jeudi 29 août 2013, 14:00 HAE



Ipsos Reid est le chef de file canadien de l'information commerciale et le plus important fournisseur de sondages d'opinion publique au pays. Présente dans huit villes, Ipsos Reid emploie plus de 500 professionnels de la recherche et employés de soutien au Canada. La société compte sur le plus important réseau de centres d'appels au pays ainsi que les plus importants panels maison et en ligne prérecrutés. Les cabinets canadiens de recherche marketing et d'affaires publiques d'Ipsos Reid emploient des consultants en recherche chevronnés qui possèdent une expérience considérable dans des domaines spécifiques. De ce fait, Ipsos Reid offre la principale collection de véhicules de recherche au Canada - dont son Rapport sur les tendances, la principale source d'opinion publique au pays - et chacun de ces documents fournit à la clientèle des renseignements utiles et pertinents. Ipsos Reid est membre du Groupe Ipsos, un chef de file mondial de la recherche qui mise essentiellement sur les sondages à caractère commercial.

Pour en apprendre davantage, consultez le site www.ipsos.ca.

Pour obtenir des copies des autres communiqués de presse, veuillez consulter le site <http://www.ipsos-na.com/news/>

© Ipsos

Washington • New York • Chicago • Minneapolis • Seattle • San Francisco • Los Angeles
Vancouver • Calgary • Winnipeg • Toronto • Ottawa • Montreal



Les Canadiens et Ipsos récompensent l'excellence du service à la clientèle dans le secteur des services financiers au pays

Ipsos Reid annonce les gagnants de l'édition 2013 des Prix des Meilleurs services bancaires

Toronto (ON) – Les services bancaires et d'investissement sont au cœur de l'économie canadienne; mesurer l'excellence du service à la clientèle est donc essentiel pour l'évaluation de la performance du secteur financier. C'est pourquoi Ipsos Reid, le leader canadien en recherche marketing et rattaché à la société internationale d'études de marché Ipsos, est heureux d'annoncer les gagnants de l'édition 2013 des Prix des Meilleurs services bancaires au Canada. Chaque année, ce programme récompense les institutions financières canadiennes ayant obtenu les meilleures évaluations de leurs services bancaires offerts aux particuliers, selon différents indicateurs clés de performance.

« Nous sommes honorés que le secteur canadien des services financiers continue de faire de ces indicateurs du service à la clientèle l'une des mesures clés de son succès », déclare Ray Kong, Vice-président exécutif et responsable des Services financiers internationaux chez Ipsos Reid. « Un engagement significatif et soutenu à l'égard du service à la clientèle, de même que le maintien de la responsabilité fiscale sont parmi les raisons clés qui expliquent pourquoi le secteur canadien des services financiers demeure un modèle de réussite aux yeux du monde entier. »



Mis sur pied en 1987, le sondage trimestriel du Customer Service Index (CSI) détermine les gagnants annuels des Prix des Meilleurs services bancaires. Les récompenses de cette année sont basées sur les résultats combinés des sondages trimestriels CSI se terminant en août 2013 et menés auprès d'un échantillon représentatif de la population canadienne, tant sur les plans régional que démographique. Au total, 45 875 réponses de ménages ont été reçues pour l'année 2013 du programme CSI, offrant ainsi une rétroaction extrêmement riche de la part des clients, et nous permettant de faire une analyse hautement détaillée des résultats nationaux et régionaux. Les prix ont été décernés dans 13 catégories, dont trois nouvelles pour l'année 2013. Les nouvelles catégories comprennent les services bancaires mobiles, alors que l'ancien Prix pour l'excellence des services bancaires téléphoniques a été scindé en deux catégories, de façon à distinguer les services automatisés et ceux fournis par un agent.

« Étant donné la croissance spectaculaire des technologies et leur impact sur l'industrie bancaire, nous avons cru bon d'apporter cette année de légers ajustements aux catégories. Le secteur financier canadien est hautement réceptif aux besoins et aux préférences de sa clientèle, et puisque l'évaluation de cette réceptivité est au cœur de notre programme de Prix, nous avons senti le besoin de nous ajuster en conséquence », déclare Adrian Murphy, Vice-président chez Ipsos Reid et responsable de l'étude CSI. « Mais comme toujours, les Prix des Meilleurs services bancaires reconnaissent et récompensent les institutions financières qui font de la satisfaction de la clientèle une valeur essentielle de leur entreprise, ainsi qu'en témoignent leurs clients à l'échelle du pays. »

En 2013, pour la neuvième année de suite, le Prix global d'Excellence du service à la clientèle, toutes institutions financières confondues, a été remporté par les Coopératives de crédit (un

© Ipsos

- 2 -

*Washington • New York • Chicago • Minneapolis • Seattle • San Francisco • Los Angeles
Vancouver • Calgary • Winnipeg • Toronto • Ottawa • Montreal*



ensemble de coopératives de crédit individuelles à travers le pays). Dans l'ensemble, les Coopératives de crédit ont reçu sept prix en 2013, se partageant les honneurs dans chacune des trois nouvelles catégories. ING DIRECT, pour sa part, a aussi reçu sept prix cette année, y compris le prix d'Excellence des produits et services pour la cinquième année consécutive.

Parmi les cinq grandes banques, TD Canada Trust (TDCT) remporte les honneurs pour l'Excellence du service à la clientèle, et ce, pour la neuvième année de suite. Parmi ses pairs, TDCT a reçu un prix dans chacune des catégories, seule ou en partageant les honneurs, pour une sixième année consécutive. En 2013, parmi les cinq grandes banques, BMO Banque de Montréal partage les honneurs dans cinq catégories de prix, y compris chacune des trois nouvelles catégories. RBC Banque Royale et la Banque Scotia ont toutes deux reçu trois prix cette année, dont le Prix des Services bancaires téléphoniques fournis par un agent, alors que la CIBC partage les Prix des Services mobiles et des Services bancaires téléphoniques automatisés.

Les gagnants de l'édition 2013 des Prix des Meilleurs services bancaires d'Ipsos toutes institutions financières confondues

Excellence du service à la clientèle : Coopératives de crédit

Rapport qualité-prix : ING DIRECT, Services financiers le Choix du Président

Valorisation de sa clientèle : Coopératives de crédit

À recommander aux amis ou à la famille : ING DIRECT

Taux d'intérêt et frais de service : ING DIRECT

© Ipsos

- 3 -

*Washington • New York • Chicago • Minneapolis • Seattle • San Francisco • Los Angeles
Vancouver • Calgary • Winnipeg • Toronto • Ottawa • Montreal*



Excellence des produits et services : ING DIRECT

Planification et conseils financiers : BMO Banque de Montréal, Coopératives de crédit, RBC Banque Royale, Banque Scotia

Excellence du service en succursale : Coopératives de crédit

Excellence des transactions aux guichets automatiques bancaires : Desjardins, ING DIRECT, TD Canada Trust

Excellence des transactions en ligne : ING DIRECT

Excellence des transactions mobiles* : BMO Banque de Montréal, CIBC, Coopératives de crédit, Desjardins, RBC Banque Royale, Banque Scotia, TD Canada Trust

Excellence des transactions par téléphone automatisées* : BMO Banque de Montréal, CIBC, Coopératives de crédit, Desjardins, Banque Nationale, Services financiers le Choix du Président, TD Canada Trust

Excellence des transactions téléphoniques via un agent* : Coopératives de crédit, ING Direct

Les gagnants de l'édition 2013 des Prix des Meilleurs services bancaires d'Ipsos parmi les cinq grandes banques

Excellence du service à la clientèle : TD Canada Trust

Rapport qualité-prix : TD Canada Trust

Valorisation de sa clientèle : TD Canada Trust

© Ipsos

- 4 -

*Washington • New York • Chicago • Minneapolis • Seattle • San Francisco • Los Angeles
Vancouver • Calgary • Winnipeg • Toronto • Ottawa • Montreal*



À recommander aux amis ou à la famille : TD Canada Trust

Taux d'intérêt et frais de service : BMO Banque de Montréal, TD Canada Trust

Excellence des produits et services : TD Canada Trust

Planification et conseils financiers : BMO Banque de Montréal, RBC Banque Royale, Banque Scotia, TD Canada Trust

Excellence du service en succursale : TD Canada Trust

Excellence des transactions aux guichets automatiques bancaires : TD Canada Trust

Excellence des transactions en ligne : TD Canada Trust

Excellence des transactions mobiles* : BMO Banque de Montréal, CIBC, RBC Banque Royale, Banque Scotia, TD Canada Trust

Excellence des transactions par téléphone automatisées* : BMO Banque de Montréal, CIBC, TD Canada Trust

Excellence des transactions téléphoniques via un agent* : BMO Banque de Montréal, RBC Banque Royale, Banque Scotia, TD Canada Trust

**Nouvelle catégorie : sont décernés, à partir de 2013, deux prix distincts pour l'Excellence des services bancaires téléphoniques, l'un pour les services automatisés et l'autre pour les services fournis par un agent. De plus, une nouvelle récompense a été ajoutée pour l'Excellence des services bancaires mobiles.*

Les Prix des Meilleurs services bancaires d'Ipsos

© Ipsos

- 5 -

**Washington • New York • Chicago • Minneapolis • Seattle • San Francisco • Los Angeles
Vancouver • Calgary • Winnipeg • Toronto • Ottawa • Montreal**



Anciennement connus sous le nom de Prix des Meilleurs services bancaires de Synovate, les Prix des Meilleurs services bancaires d'Ipsos reconnaissent l'excellence du service à la clientèle dans le secteur canadien des services bancaires aux particuliers. En octobre 2011, le groupe Ipsos a fait l'acquisition de Synovate, devenant ainsi la troisième société de recherche marketing au monde.

Avertissement

Seules les institutions financières abonnées à CSI peuvent revendiquer un prix et l'utiliser à des fins de communication externe.

L'avertissement légal qui suit doit obligatoirement apparaître dans les communications externes de tous les clients admissibles lorsqu'ils citent les résultats de l'édition 2013 du programme : Les Prix des Meilleurs services bancaires d'Ipsos 2013 sont basés sur les résultats des sondages trimestriels du Customer Service Index (CSI). L'échantillon pour l'ensemble de l'année de programme CSI 2013 se terminant en août 2013 était de 45 875 sondages complétés ayant ainsi fourni un total de 69 268 évaluations d'institutions financières à l'échelle du pays.

Notes

Lorsque plus d'une institution financière (IF) partagent un prix, cela signifie qu'il n'y avait pas d'écart statistique significatif entre le score de l'IF admissible ayant obtenu la première position et celui d'une ou de plusieurs autres IF admissibles pour la catégorie en question, et ce, basé sur les résultats de la tranche supérieure avec un niveau de confiance de 95%.



Taille requise de l'échantillon : un minimum de 400 réponses non pondérées par institution financière par catégorie de prix.

Méthodologie

Les Prix des Meilleurs services bancaires d'Ipsos 2013 sont basés sur les résultats des sondages trimestriels du Customer Service Index (CSI). La source de l'échantillon CSI est le Panel d'opinion mondial d'Ipsos pour le Canada, qui s'appuie sur la collecte de données en ligne. L'échantillon pour l'ensemble de l'année de programme CSI 2013 se terminant en août 2013 était de 45 875 sondages complétés ayant ainsi fourni un total de 69 268 évaluations d'institutions financières. L'échantillon est représentatif de l'ensemble des ménages canadiens d'après les données de recensement de Statistique Canada.

Pour CSI, les membres du panel évaluent leurs propres institutions financières principale et secondaire (s'il y a lieu) à partir d'un ensemble d'énoncés traitant de tous les aspects des services bancaires personnels. Les répondants évaluent leur expérience auprès de leur(s) institution(s) financière(s) spécifique(s) à partir d'une série de questions détaillées relatives à chaque canal/point de contact des services bancaires aux particuliers, y compris les services en succursale, en ligne, par guichet automatique et les services téléphoniques, automatisés ou fournis par un agent.

Pour plus de renseignements sur ce communiqué de presse, veuillez communiquer avec :

Elen Alexov
Directrice, Services marketing
Ipsos in North America
(778) 373-5136
elen.alexov@ipsos.com

© Ipsos

- 7 -

Washington • New York • Chicago • Minneapolis • Seattle • San Francisco • Los Angeles
Vancouver • Calgary • Winnipeg • Toronto • Ottawa • Montreal