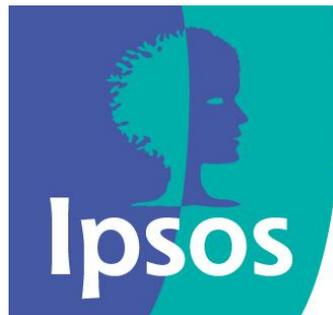


# Les Canadiens et Ipsos reconnaissent l'excellence du service à la clientèle dans le secteur des services financiers

*Ipsos annonce les gagnants de l'édition 2015 des Prix des Meilleurs services bancaires*

**Divulgence publique : jeudi 27 août, 2015, 12:00**



*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 savoir davantage, visitez [www.ipsos.ca](http://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 reconnaissent l'excellence du service à la clientèle dans le secteur des services financiers

*Ipsos annonce les gagnants de l'édition 2015 des Prix des Meilleurs services bancaires*

**Toronto (ON)** – Ipsos, le leader en renseignements sur le marché au Canada, a le plaisir d'annoncer les gagnants de l'édition 2015 de ses Prix des Meilleurs services bancaires. Chaque année, ce programme récompense les institutions financières canadiennes qui ont obtenu les plus hautes cotes de la part de leur clientèle pour la qualité de leurs services bancaires aux particuliers, selon différents indicateurs clés de performance.

« Il y a maintenant 28 ans que nous mesurons les niveaux des services à la clientèle fournis par les institutions financières canadiennes », déclare Ray Kong, Vice-président exécutif et responsable des Services financiers internationaux chez Ipsos Reid. « Les attentes des clients et la technologie changent plus rapidement que jamais, et pourtant, nos institutions financières continuent à impressionner en parvenant à maintenir des niveaux élevés de services à la clientèle à tous les points d'interaction. Ce n'est pas un mince exploit. »

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 de 45 391 sondages complétés par un échantillon de Canadiens représentatif sur le plan démographique et régional durant l'année de programme

---

© Ipsos

- 1 -

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



CSI 2015, terminée par la série de sondages d'août 2015. Les prix ont été décernés dans 13 catégories.

« La concurrence que les institutions financières se livrent pour conserver leurs clients actuels et attirer de nouveaux clients demeure intense », souligne Adrian Murphy, Vice-président d'Ipsos Reid et responsable de l'étude CSI. « Les institutions doivent donc continuer à fournir des services à la clientèle de grande qualité et à tirer parti des technologies les plus récentes, dont la commodité que représente la possibilité d'effectuer des opérations bancaires au moyen des appareils mobiles et, à présent, des montres intelligentes. »

Le Prix global d'Excellence du service à la clientèle pour 2015, toutes institutions financières confondues, a été décerné au groupe des coopératives de crédit, dont font partie des coopératives individuelles établies dans l'ensemble du Canada. C'est la onzième année d'affilée que les coopératives de crédit canadiennes remportent ce prix et, cette année, elles ont aussi reçu le nombre record de neuf prix. Cette année, Tangerine a décroché à lui seul, pour la septième année consécutive, le prix Excellence des produits et services, et la Banque Nationale a remporté le nombre record de quatre prix partagés.

Parmi les cinq grandes banques, TD Canada Trust a remporté les honneurs pour l'Excellence du service à la clientèle, et ce, pour la onzième année de suite. En outre, la Banque Scotia a remporté huit prix et la CIBC en a obtenu six, ce qui est dans les deux cas le plus grand nombre de prix jamais reçu par ces banques.

---

© Ipsos

- 2 -

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



**Les gagnants de l'édition 2015 des Prix des Meilleurs services bancaires Ipsos, toutes institutions financières confondues**

Excellence des services à la clientèle : coopératives de crédit

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

Valorisation de sa clientèle : coopératives de crédit

À recommander aux amis ou à la famille : Tangerine

Taux d'intérêt et frais de service : Tangerine

Excellence des produits et services : coopératives de crédit, Tangerine, Services financiers le Choix du Président

Planification et conseils financiers : BMO Banque de Montréal, CIBC, coopératives de crédit

Excellence du service en succursale : coopératives de crédit

Excellence des services bancaires aux guichets automatiques : coopératives de crédit, Desjardins, Banque Nationale

Excellence des services bancaires en ligne : coopératives de crédit, Desjardins, Banque Nationale, Tangerine

Excellence des services bancaires mobiles : CIBC, Banque Nationale, Banque Scotia, Tangerine

Excellence des services bancaires téléphoniques automatisés : BMO Banque de Montréal, coopératives de crédit, Desjardins, Banque Nationale

Excellence des services bancaires téléphoniques fournis par un agent : coopératives de crédit, Desjardins

---

© Ipsos

- 3 -

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



## **Les gagnants de l'édition 2015 des Prix des Meilleurs services bancaires Ipsos parmi les cinq grandes banques**

Excellence du service à la clientèle : TD Canada Trust

Rapport qualité-prix : Banque Scotia, TD Canada Trust

Valorisation de sa clientèle : CIBC, RBC Banque Royale, Banque Scotia, TD Canada Trust

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

Taux d'intérêt et frais de service : BMO Banque de Montréal, CIBC, Banque Scotia

Excellence des produits et services : CIBC, RBC Banque Royale, Banque Scotia, TD Canada Trust

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

Excellence du service en succursale : Banque Scotia, TD Canada Trust

Excellence des services bancaires aux guichets automatiques : TD Canada Trust

Excellence des services bancaires en ligne : CIBC, RBC Banque Royale, Banque Scotia, TD Canada Trust

Excellence des services bancaires mobiles : CIBC, Banque Scotia, TD Canada Trust

Excellence des services bancaires téléphoniques automatisés : BMO Banque de Montréal, RBC Banque Royale

Excellence des services bancaires téléphoniques fournis par un agent : BMO Banque de Montréal, RBC Banque Royale, Banque Scotia

---

© Ipsos

- 4 -

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



## Avertissements

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

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 2015 du programme : Les Prix des Meilleurs services bancaires Ipsos 2015 sont basés sur les résultats cumulatifs des sondages trimestriels du Customer Service Index (CSI). L'échantillon pour l'ensemble de l'année de programme CSI 2015, terminée par la série de sondages d'août 2015, a été de 45 391 sondages complétés ayant livré 65 991 cotes d'institutions financières à l'échelle du pays.

## Notes

Lorsque plusieurs institutions financières (IF) partagent un prix, cela indique qu'il n'y avait pas d'écart statistique significatif entre le score de l'IF admissible classée au premier rang 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 Ipsos 2015 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 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 2015 terminée en août 2015 a été de 45 391 sondages complétés ayant livré 65 991 cotes d'institutions financières à l'échelle nationale. L'échantillon est représentatif de l'ensemble des ménages canadiens d'après les données de recensement de Statistique Canada.*

*Pour le programme 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) propre(s)*

---

© Ipsos

- 5 -

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



*institution(s) financière(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 tout renseignement sur ce communiqué de presse, veuillez communiquer avec :**

**Elen Alexov**

Directrice, Services marketing, Amérique du Nord

Ipsos

778.373.5136

[elen.alexov@ipsos.com](mailto:elen.alexov@ipsos.com)

---

© Ipsos

- 6 -

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