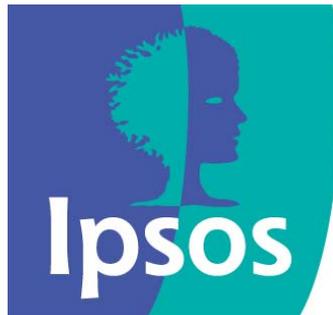


**Ipsos salue le secteur canadien des services financiers
pour l'excellence de son service à la clientèle**
*Ipsos Reid annonce les gagnants de l'édition 2012 des Prix des
Meilleurs services bancaires*

Public Release Date: Thursday, August 23, 2012, 12:30 PM EST



Ipsos is an independent market research company controlled and managed by research professionals. Founded in France in 1975, Ipsos has grown into a worldwide research group with a strong presence in all key markets. In October 2011 Ipsos completed the acquisition of Synovate. The combination forms the world's third largest market research company. With offices in 84 countries, Ipsos delivers insightful expertise across six research specializations: advertising, customer loyalty, marketing, media, public affairs research, and survey management. Ipsos researchers assess market potential and interpret market trends. They develop and build brands. They help clients build long-term relationships with their customers. They test advertising and study audience responses to various media and they measure public opinion around the globe. Ipsos has been listed on the Paris Stock Exchange since 1999 and generated global revenues of €1,363 billion (\$1.897 billion U.S.) in 2011.

Visit www.ipsos.com to learn more about Ipsos offerings and capabilities.

For copies of other news releases, please visit
<http://www.ipsos-na.com/news/>

© Ipsos

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



Ipsos salue le secteur canadien des services financiers pour l'excellence de son service à la clientèle

Ipsos Reid annonce les gagnants de l'édition 2012 des Prix des Meilleurs services bancaires

Toronto (ON) – Ipsos Reid, le leader canadien en recherche marketing, rattaché à la société internationale d'études de marché Ipsos, a le plaisir d'annoncer les gagnants de l'édition 2012 des Prix des Meilleurs services bancaires au Canada. Chaque année, ce programme récompense les institutions financières canadiennes ayant 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 performances.

« Au Canada, nous avons la chance d'avoir un système bancaire fort et performant, à cause de sa stabilité financière, certes, mais aussi à cause des services et des capacités qui nous sont fournis par les institutions financières », déclare Ray Kong, Vice-président directeur et chef d'équipe des Services financiers internationaux chez Ipsos Reid. « Depuis 1987, les résultats des sondages du Customer Service Index témoignent de la qualité soutenue du service à la clientèle dans les institutions financières canadiennes. Nos prix annuels récompensent les institutions ayant obtenu les meilleurs scores dans plusieurs catégories. J'ai le plaisir de reconnaître et de féliciter non seulement les gagnants des Prix des Meilleurs services bancaires pour 2012, mais aussi l'ensemble des institutions financières pour leur excellente performance d'année en année. »

© Ipsos

- 1 -

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



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 2012 et menés auprès d'un échantillon représentatif de Canadiens, sur les plans tant régional que démographique. Au total, 43 202 réponses de ménages ont été reçues pour l'année de programme CSI 2012, offrant ainsi une rétroaction extrêmement riche de la part des clients, et nous permettant de faire une analyse hautement détaillée des résultats aux échelles nationale et régionale.

« Il y a 25 ans, lorsque l'étude CSI a vu le jour, le secteur financier canadien était bien différent », déclare Adrian Murphy, Vice-président chez Ipsos Reid et auteur de l'étude CSI. « Sur les plans tant de la technologie que de la concurrence et du comportement des consommateurs, nous avons assisté pendant cette période à des changements qui ont eu un impact considérable sur la manière dont fonctionnent les institutions financières, et plus particulièrement, sur leur conscience du rôle du service à la clientèle, et l'attention qu'elles y portent. Les Prix des Meilleurs services bancaires récompensent les institutions financières qui excellent dans leur engagement à assurer la satisfaction de leur clientèle. Et puisque les résultats sont tirés de réponses de clients réels provenant des quatre coins du pays, ils forment une représentation juste de l'idée que se font les Canadiens de leurs institutions financières. »

Pour la huitième année de suite, le Prix global d'excellence du service à la clientèle, toutes institutions financières confondues, revient aux Coopératives de crédit (un ensemble de

© Ipsos

- 2 -

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



coopératives de crédit individuelles à travers le pays), alors que TD Canada Trust (TDCT) remporte les honneurs parmi les 5 grandes banques.

Les gagnants de l'édition 2012 des Prix des Meilleurs services bancaires d'Ipsos toutes institutions financières confondues

Excellence du service à la clientèle : Coopératives de crédit

Rapport qualité-prix : PCF President's Choice Financial

Ma clientèle est appréciée : Coopératives de crédit

À recommander aux amis ou à la famille : ING DIRECT

Taux d'intérêt et frais de service : ING DIRECT

Excellence des produits et services : ING DIRECT

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

Excellence du service en succursale : Coopératives de crédit

© Ipsos

- 3 -

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



Excellence des services bancaires aux guichets automatiques : TD Canada Trust

Excellence des services bancaires en ligne : ING DIRECT

Excellence des services bancaires téléphoniques : Coopératives de crédit, ING DIRECT, TD Canada Trust

Les gagnants de l'édition 2012 des Prix des Meilleurs services bancaires d'Ipsos parmi les 5 grandes banques

Excellence du service à la clientèle : TD Canada Trust

Rapport qualité-prix : BMO Banque de Montréal, TD Canada Trust

Ma clientèle est appréciée : RBC Banque Royale, TD Canada Trust

À recommander aux amis ou à la famille : RBC Banque Royale, TD Canada Trust

Taux d'intérêt et frais de service : TD Canada Trust

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

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

© Ipsos

- 4 -

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



Excellence du service en succursale : RBC Royal Bank, TD Canada Trust

Excellence des services bancaires aux guichets automatiques : TD Canada Trust

Excellence des services bancaires en ligne : RBC Royal Bank, TD Canada Trust

Excellence des services bancaires téléphoniques : TD Canada Trust

Les prix des Meilleurs services bancaires d’Ipsos édition 2012 comparés aux éditions précédentes

Les Coopératives de crédit ont été primées dans cinq catégories, soit les mêmes qu’en 2011 et en 2010, y compris la catégorie globale de l’Excellence du service à la clientèle, toutes institutions financières confondues.

Parmi les 5 grandes banques, TD Canada Trust a récidivé en étant récompensée dans chacune des 11 catégories, seule ou en partageant les honneurs, et ce, pour la cinquième année consécutive. Toutes institutions financières confondues, TDCT a été primée dans trois catégories cette année.



Au sein du groupe des 5 grandes banques, RBC Banque Royale a partagé les honneurs dans six catégories en 2012, comme cela a été le cas en 2011, bien que la liste des catégories soit légèrement différente.

Au sein du groupe des 5 grandes banques, BMO Banque de Montréal a partagé deux prix, obtenant ainsi le même résultat que l’an dernier, mais dans des catégories différentes.

Au sein du groupe des 5 grandes banques, la Banque Scotia a partagé un prix en 2012, obtenant ainsi le même résultat que l’an dernier, mais dans une catégorie différente.

Les Prix des Meilleurs services bancaires d’Ipsos

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 firme 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 2012 du programme : *Les Prix des Meilleurs services bancaires d'Ipsos 2012 sont basés sur les résultats des sondages trimestriels du Customer Service Index (CSI). L'échantillon pour l'ensemble de l'année de programme CSI 2012 se terminant en août 2012 a été de 43 202 sondages complétés ayant livré 63 750 cotes d'institutions financières.*

Notes

Lorsque plus d'une institution financière (IF) partagent un prix, cela indique 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 et par catégorie de prix.

Méthodologie

Les Prix des Meilleurs services bancaires d'Ipsos 2012 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 de Synovate (maintenant 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 2012 se terminant en août 2012 a été de 43 202 sondages complétés ayant livré 63 750 cotes 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, par téléphone ou en personne.

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

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

News Releases are available at: <http://www.ipsos-na.com/news/>

© Ipsos

- 8 -

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