Ipsos décerne des prix aux institutions financières canadiennes qui offrent le meilleur service à la clientèle

Ipsos Reid annonce les gagnants de l'édition 2014 des Prix des Meilleurs services bancaires

Divulgation publique: jeudi 28 août 2014, 12:00 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 considerable 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 reseignements utiles et pertinents. Ipsos Reid est membre du Groupe Ipsos, un chef de file mondial de la recherche qui mise essentiellement sure les sondages à caractère commercial.

Pour en savoir davantage, visitez www.ipsos.ca.

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

© Ipsos

Ipsos décerne des prix aux institutions financières canadiennes qui offrent le meilleur service à la clientèle

Ipsos Reid annonce les gagnants de l'édition 2014 des Prix des Meilleurs services bancaires

Toronto, ON – Le service à la clientèle est important dans n'importe quel secteur d'activité, mais il a encore plus d'importance dans le secteur des services financiers, où les Canadiens ont l'embarras du choix parmi les fournisseurs possibles. Alors, que pensent les Canadiens de la qualité des services offerts par leurs institutions financières? Ipsos Reid a posé la question et a le plaisir d'annoncer les gagnants de l'édition 2014 des Prix des Meilleurs services bancaires au Canada. 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.

« Ici, au Canada, il y a beaucoup d'institutions qui rivalisent pour accaparer une part du portefeuille du client; il n'y a donc aucun doute que le service à la clientèle devient l'un des éléments déterminants du succès », déclare Ray Kong, Vice-président exécutif et responsable des Services financiers internationaux chez Ipsos Reid. « Encore une fois, cette année, nous avons sondé la population du pays pour mesurer la performance des institutions financières dans les diverses formes de services bancaires offerts, tels les services en succursale, en ligne, mobiles, par guichet automatique et par téléphone. »

Mis sur pied en 1987, le sondage trimestriel de l'Indice du service à la clientèle (CSI) détermine les gagnants annuels des Prix des Meilleurs services bancaires. Les récompenses de cette année sont basées sur les résultats combinés de 45,428 sondages complétés par un

échantillon de Canadiens représentatif sur le plan démographique et régional durant l'année de programme CSI 2014, terminée en août 2014. Les prix ont été décernés dans 13 catégories.

En 2014, pour la dixième année d'affilée, le Prix global d'Excellence du service à la clientèle, toutes institutions financières confondues, a été décerné au groupe des coopératives de crédit. Au total, ce groupe a reçu cette année six prix, à lui seul ou ex aequo, notamment des prix additionnels remportés à lui seul dans les catégories Valorisation de sa clientèle et Excellence du service en succursale. Les Services financiers le Choix du Président ont obtenu des résultats particulièrement bons, ayant décroché sept prix, soit le maximum que cette institution ait jamais reçu (son maximum précédent, atteint en 2008, était de six prix). Tangerine a également reçu sept prix cette année, y compris un prix remporté à lui seul pour la sixième année consécutive dans la catégorie Excellence des produits et services.

Parmi les cinq grandes banques, TD Canada Trust (TDCT) a remporté les honneurs pour l'Excellence du service à la clientèle, et ce, pour la dixième année de suite. À nouveau, TDCT a reçu un prix dans chacune des catégories, seule ou ex aequo, distinction qu'elle remporte tous les ans depuis 2008. En outre, RBC Banque Royale et la Banque Scotia ont reçu cinq prix chacune, tandis que la CIBC et BMO Banque de Montréal ont chacune remporté quatre prix partagés cette année, ce qui est le plus grand nombre de prix jamais reçu par la CIBC.

« Le secteur des services financiers continue à évoluer et les technologies innovatrices transforment radicalement les comportements des consommateurs », souligne Adrian Murphy, Vice-président d'Ipsos Reid et responsable de l'étude CSI. « Mais, au bout du compte, les institutions financières qui mènent la marche sont celles qui continuent à établir de nouvelles normes en offrant une expérience client positive et très personnalisée. »

Les gagnants de l'édition 2014 des Prix des Meilleurs services bancaires d'Ipsos, toutes institutions financières confondues

Excellence des services à la clientèle: coopératives de crédit

Rapport qualité-prix: Services financiers le Choix du Président

Valorisation de sa clientèle: coopératives de crédit

À recommander aux amis ou à la famille: Services financiers le Choix du Président, Tangerine

Taux d'intérêt et frais de service: Services financiers le Choix du Président, Tangerine

Excellence des produits et services: Tangerine

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

Excellence des services bancaires aux guichets automatiques: Desjardins, Banque Nationale, Services financiers le Choix du Président, RBC Banque Royale, Tangerine, TD Canada Trust

Excellence des services bancaires en ligne: Services financiers le Choix du Président, Tangerine

Excellence des services bancaires mobiles: Services financiers le Choix du Président, Tangerine

Excellence des services bancaires téléphoniques automatisés: BMO Banque de Montréal, coopératives de crédit, Desjardins, Banque Nationale, Services financiers le Choix du Président, TD Canada Trust

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

Les gagnants de l'édition 2014 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

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, 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

Excellence du service en succursale: TD Canada Trust

Excellence des services bancaires aux guichets automatiques: RBC Banque Royale, TD Canada Trust

Excellence des services bancaires en ligne: 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, CIBC, TD Canada Trust

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

Avertissements

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

© Ipsos

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

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 2014 du programme: Les Prix des Meilleurs services bancaires d'Ipsos 2014 sont basés sur les résultats des sondages trimestriels du Customer Service Index (CSI). L'échantillon pour l'ensemble de l'année de programme CSI 2014 se terminant en août 2014 a été de 45,428 sondages complétés ayant livré 68,738 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 d'Ipsos 2014 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 2014 se terminant en août 2014 a été de 45,428 sondages complétés ayant livré 68,738 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)

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
Ipsos in North America
(778) 373-5136
elen.alexov@ipsos.com

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