

# Les européens veulent une plus grande écoute de leur banque

Les temps changent et désormais les clients des banques attendent d'être plus écoutés et mieux défendus plutôt que d'obtenir une réponse immédiate à un besoin. Ce bilan peut sembler étrange et pourtant c'est bien ce que révèle la dernière étude en date du cabinet Forester.

En moyenne, les européens sont plutôt satisfaits de l'activité de leur banque. L'étude indique que 64 % des européens sont satisfaits et seulement 5 % envisagent un jour de changer de banque. Il faut donc en déduire, comme l'indique le quotidien *Les Echos*, que plus que la satisfaction envers la banque, les clients souhaitent avant tout avoir une relation de confiance avec les banquiers et s'assurer que ces derniers protègent leurs intérêts et dans le même temps leurs deniers. D'après Forester, seulement 25 % des personnes interrogées envisagent de faire appel à leur banque principale pour faire une demande de prêt et 12 % précisent vouloir acheter des produits boursiers. Plus que des nouveaux produits, il semble donc que la tendance des utilisateurs européens va plus vers une amélioration du suivi client et du service personnalisé plutôt que les nouveaux produits. Pourquoi ? Pour *les Echos*, il n'y a pas une explication mais plusieurs. Le quotidien souligne en particulier le fait que « *les restructurations, l'augmentation des tarifs et les affaires de ventes abusives ont entaché le crédit des institutions financières* ». Une affirmation qui semble confirmer les résultats de l'étude de Forester, selon laquelle moins de 50 % des européens font confiance aux conseils et recommandations des banquiers et 20 % croit aux informations développées par les contenus promotionnels qui inondent nos boîtes aux lettres. Enfin, 55 % des personnes interrogées avouent regarder les offres de la concurrence et 65 % d'entre eux recherchent eux-mêmes des informations pour boursicoter. Il faut dire que seulement 24 % d'entre eux sont satisfaits des conseils financiers de leurs banquiers.