

AXA BANQUE



SOMMAIRE

MIEUX VIVRE VOTRE ARGENT (Avril 2026)	RÉSEAUX BANCAIRES ET BANQUES EN LIGNE - LES PODIUMS 2026	3
MIEUX VIVRE VOTRE ARGENT (Avril 2026)	SONDAGE EXCLUSIF COMMENT LES CLIENTS JUGENT LEUR BANQUE	5
MIEUX VIVRE VOTRE ARGENT (Avril 2026)	La banque de l'assureur Axa perd une place cette année dans notre classement général. Mais elle confirme ses points forts, dont un excellent service clients.	8
MIEUX VIVRE VOTRE ARGENT (Avril 2026)	BANQUES	9



À LA UNE → **BANQUES**



RÉSEAUX BANCAIRES ET BANQUES EN LIGNE LES PODIUMS 2026

Bis repetita ! Pour la seconde édition de nos Grands Prix des banques, Boursobank remporte de nouveau le titre de Meilleure Banque à l'issue d'une méthodologie rigoureuse en trois volets (voir p. 68). La filiale du groupe Société Générale est sur tous les podiums, avec une première place également pour son offre financière, une deuxième place pour les tarifs et une troisième place, à touche-touche avec Fortuneo, pour son service clients. Fortuneo et Axa Banque confirment de leur côté leurs points forts : des prix très compétitifs pour le premier, une satisfaction clients au top pour le second. Le palmarès est toutefois chamboulé par un nouveau venu, Crédit Mutuel. La « banque qui appartient à ses clients » signe une belle remontée dans notre palmarès général, de la 7^e à la 3^e place, renvoyant ainsi Axa Banque à la 4^e place. La qualité de son service clients est saluée par une progression de quasiment 9 points sur le taux de recommandations positives et son offre financière s'affirme comme une des meilleures des grands réseaux, notamment pour son PER. A l'inverse, le CIC, filiale lui aussi de Crédit Mutuel Alliance Fédérale est en retrait sur le service clients (13^e contre une 5^e place l'an dernier).

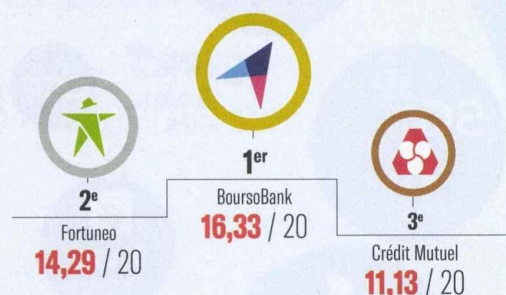


➔ **Tarifs : fortes hausses sur les retraits déplacés**

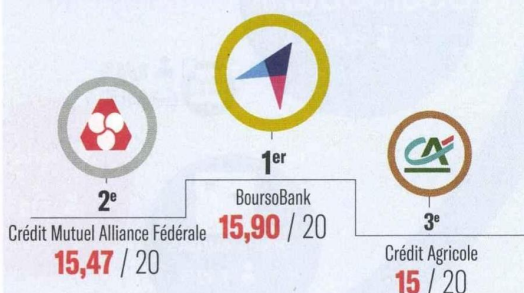
– Dans le détail, sur le volet tarifaire, force est de constater que, sur un an, rares sont les établissements à globalement maintenir leurs prix inchangés (c'est le cas seulement de SG ou LCL sur plusieurs postes). Les baisses sont encore plus sporadiques. La tendance générale est à l'inflation, avec parfois

BOURSOBANK CONFORTE SA PREMIÈRE PLACE, MAIS LE MATCH EST TRÈS SERRÉ SUR L'OFFRE FINANCIÈRE

GRAND PRIX MEILLEURE BANQUE 2026



GRAND PRIX MEILLEURE OFFRE FINANCIÈRE 2026



Les trois plus fortes hausses			Les trois plus fortes baisses		
	Retraits déplacés	+ 20 %		Frais de courtage	-19,55 %
	Retraits déplacés	+ 17,34 %		Assurance moyens de paiement	-11 %
	Tenue de compte	+ 10,53 %		Frais à l'étranger	- 5,65 %

des pics significatifs, notamment sur le poste retraits déplacés (ceux effectués hors réseau de la banque) qui enregistre les plus fortes hausses : chez BNP Paribas, par exemple, l'augmentation annuelle est de 20 % (de 24 à 28,80 euros) ! La banque s'affiche d'ailleurs comme la plus chère de notre palmarès tarifaire. Les acteurs en ligne restent, bien sûr, les plus compétitifs, l'atout prix étant encore leur principal fer de lance pour attirer les clients. Le standard chez eux est le zéro frais sur un maximum de postes..

☛ **Service clients : les banques en ligne font la différence**

– Sur le service clients, le même trio persiste et signe, avec sur la première marche, comme l'an dernier, **Axa Banque**. Elle domine largement notre palmarès sur des critères-clés comme le taux de recommandations positives (95 %, voir p. xx). Juste derrière, Fortuneo améliore sensiblement ses indicateurs, avec notamment une progression de presque 5 points sur le taux de recommandations positives. De façon générale, les acteurs en ligne font la différence avec les réseaux classiques dans notre palmarès : filiale de BNP Paribas, Hello Bank obtient la note de 12,55 sur 20 quand sa maison mère pointe à 10,29 ; SG est sous la moyenne, avec 9,35, quand BoursoBank raffle un 14,21. Le rapport qualité/prix des banques en ligne semble donc convaincre de plus en plus fortement les clients.

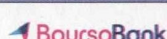
☛ **Offre financière : des écarts notables**

– Sur le dernier volet de notre évaluation, l'offre financière, l'écart se confirme cette année entre les grands réseaux et les acteurs en ligne. Fortuneo et Axa Banque, bien classés par ailleurs, évoluent dans les profondeurs de notre palmarès en raison d'une gamme encore trop limitée, y compris sur les assurances ou les crédits. BoursoBank fait figure d'exception en proposant toute la palette des services bancaires. Qui plus est, son offre est de qualité comme en témoigne la première place décrochée par BoursoVie dans nos derniers Grands Prix de l'assurance-vie. Pour N26, Trade Republic ou encore Revolut, le strict minimum est proposé et se résume pour l'essentiel à une épargne via les comptes rémunérés (2,25 % et 2 % pour les meilleurs) et à l'investissement en Bourse. ●

Où trouver les conseillers les plus performants (note moyenne sur 10 pour trois critères : pédagogie, réactivité, qualité du conseil)

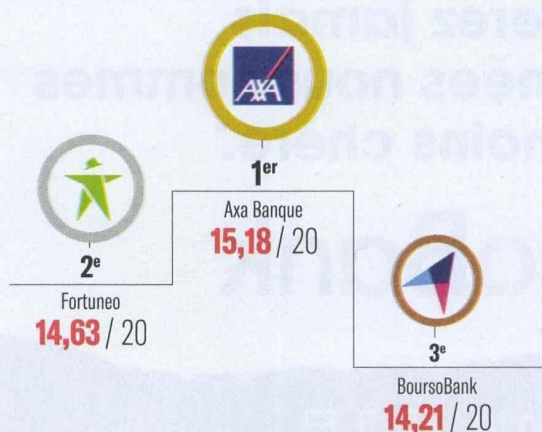
	8,5		5,8
	7		5,4
	6,8		5,4
	6,6		5,3
	6,6		5,3
	6,2		5,3
	6		5,2
			5

Où trouver les meilleures performances (note financière sur 12)

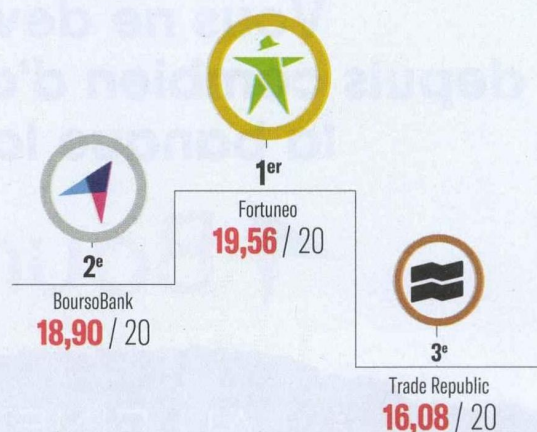
	11,98		8,93
	10,30		8,56
	9,19		7,69
	9,11		6,29
	9,01		

AXA BANQUE FAIT LA DIFFÉRENCE SUR LE SERVICE CLIENTS, FORTUNEO TOUJOURS LA MOINS CHÈRE

GRAND PRIX MEILLEUR SERVICE CLIENTS 2026



GRAND PRIX MEILLEURE TARIFICATION 2026



Edition : **Avril 2026 P.32-34**
 Famille du média : **Médias spécialisés grand public**
 Périodicité : **Mensuelle**
 Audience : **167000**
 Sujet du média : **Banques-Finance**



Journaliste : -
 Nombre de mots : **1630**

À LA UNE → **BANQUES**



SONDAGE EXCLUSIF COMMENT LES CLIENTS JUGENT LEUR BANQUE

Comme l'an dernier, nous avons sondé nos lecteurs et abonnés (*Mieux Vivre Votre Argent*, *Investir* et *Boursier.com*) au travers d'un formulaire en ligne comportant plusieurs questions (17 en tout). L'enquête a été menée du 16 janvier au 10 février 2026. Au total, 2 319 personnes ont répondu, soit un échantillon notable permettant de tirer quelques grands enseignements sur le rapport qu'entretiennent les Français avec leur banque aujourd'hui.

LA RELATION : UNE FIDÉLITÉ SOLIDE

– Toutes les banques étudiées ont réussi à gagner des clients, certaines enregistrant des records comme Revo-

lut (+ 2,5 millions de nouveaux clients en un an) et BoursoBank (+ 1,2 million de clients). Pour autant, notre sondage montre que quand on est client d'une banque, on est plutôt enclin à y rester : près de 8 lecteurs sur 10 (79,5 % des sondés) déclarent être domiciliés à titre principal dans leur banque depuis plus de dix ans, soit exactement la même proportion que l'an dernier. Ils

sont 12,6 % à y être depuis cinq à dix ans (contre 12 % en 2025) et 7,9 % à y être depuis moins de cinq ans. La Banque Postale reste l'établissement affichant la fidélité la plus élevée (près de 99 % des clients y sont depuis plus de dix ans), suivie par LCL et le CCF. Loin derrière, les acteurs en ligne comme BoursoBank, Fortuneo ou Hello Bank tournent autour des 50 % ou un peu moins.

DES CLIENTS FIDÈLES À LA BANQUE POSTALE, CHEZ LCL ET AU CCF

Fidélité (% de clients avec plus de dix ans d'ancienneté dans la même banque)		98,98 %		93,64 %		92,50 %
Fréquence de contact (% de clients ayant été en relation avec leur conseiller, plus de deux fois par an)		64 %		48,57 %		44,85 %
Réactivité (note /10)		8,6		7,5		6,8
Pédagogie (note /10)		8,5		6,8		6,6

APPLIS : LES GRANDS RÉSEAUX AU COUDE-À-COUDE AVEC BOURSOBANK

Par rapport à l'an dernier, les notes (sur 5) restent sensiblement les mêmes. Pour rappel, sur ce critère, nous agrégeons les notes obtenues par l'application sur Google Play et l'App Store.

● Dans ce domaine, Axa Banque est à la traîne, quand BNP Paribas

et une flopée de réseaux classiques sont bien notés (4,7). Ce palmarès rejoint les résultats du dernier classement mondial des meilleurs applis bancaires établi par le cabinet de conseil Sia Partners. Son analyse comparative porte sur 136 applis, dont 17 françaises. 50 % de la note correspond aux fonctionnalités, 40 % à l'expérience clients et 10 % aux notes sur les boutiques d'applications. Verdict : BoursoBank, Revolut, BNP Paribas, Caisse d'Épargne et Banque Populaire arrivent en tête en France. À l'inverse, La Banque Postale, le CIC et le CCF ferment le classement.

★ 4,9	★ 4,7	★ 4,6	★ 4,5	★ 4,3	★ 3,9
	 				
	  	 			
	 				

Du côté de la fréquence de contact avec son conseiller, les chiffres sont moins enthousiastes pour les banques : les Français ont encore réduit leurs entrées en relation sur un an. Près de trois clients sur 10 (32,1 %) se sont ainsi tournés vers leur conseiller plus de deux fois dans l'année. Un client sur cinq (20,3 %) l'a sollicité deux fois dans l'année. L'an dernier, ils étaient 53,5 % à l'avoir fait deux fois ou plus. Enfin, 22,6 % des sondés ont parlé à leur conseiller une fois quand 25 %, en revanche, n'ont pas jugé utile de le faire (24 % en 2025).

En distinguant banque par banque, logiquement les acteurs en ligne affichent les plus faibles scores, leur modèle étant basé précisément sur l'autonomie des clients. En revanche, parmi les réseaux, La Banque Postale affiche un score élevé de clients qui ne sont jamais en lien avec leur chargé de clientèle (40 %, contre 31 % l'an dernier).

LE COÛT : DES FRAIS PEU NÉGOCIÉS ET DES PLACEMENTS QUI RAPPORTENT !

– C'était l'un des enseignements de notre précédente étude, qui ne se dément pas cette année. Une majorité des personnes interrogées (60 %) n'ont pas cru bon de négocier à la baisse les tarifs de leur banque (59,2 % en 2025). Logiquement, pour les banques en ligne, la négociation est très faible, les prix étant déjà parmi les plus compétitifs. Il en va tout autrement des réseaux classiques. Dans le trio de tête de la négociation figurent ainsi deux banques (Crédit Agricole et SG) classées parmi les plus chères de notre palmarès (voir p. xx). Dans le détail, les postes de coûts les plus débattus sont les suivants : frais de dossier (47,4 %), frais de versements (35 %), d'assurances (18,5 %) et, enfin, de tenue de compte (11 %).

Avez-vous gagné de l'argent grâce à votre banque ? L'an dernier, moins

d'un sondé sur deux (49 %) répondait par l'affirmative. Bonne nouvelle, cette année, ils sont plus de la moitié (53 %) à dire s'être enrichis, soit 1229 répondants, avec les placements proposés par leur banque. Seuls 16 % déclarent ne pas y détenir de produits financiers. Les banques les plus per-

formantes sur ce critère ? Axa Banque, Fortuneo et Boursobank surfent largement en tête avec entre 65 % et 80 % de leurs clients qui ont gagné de l'argent avec les produits maison. Les meilleurs réseaux - Crédit Mutuel, Crédit Agricole et Crédit Mutuel Arkéa - sont au-dessus de 50 %.

AXA BANQUE, LA PLUS ENRICHISANTE POUR SES CLIENTS

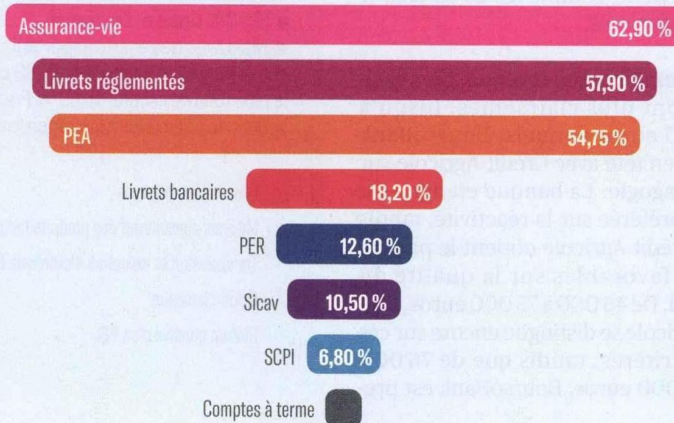
Taux de négociation des frais		2,52%		4,82%		11,76%
Enrichissement (% de clients ayant gagné de l'argent avec les placements de leur banque)		82%		70,48%		65,30%
Qualité du conseil (note /10)		8,6		6,8		6,5

L'ASSURANCE-VIE EN TÊTE DES PRODUITS AYANT FAIT GAGNER DE L'ARGENT

Parmi les clients qui ont perçu des gains, c'est l'assurance-vie qui est le placement le plus cité (62,9 % des réponses, plusieurs réponses étaient possibles).

• Devant les livrets réglementés - livret A, livret de développement durable et solidaire, livret d'épargne populaire ou livret Jeune (57,9 %) - et le PEA (54,75 %). En queue de peloton, on retrouve

les livrets bancaires classiques (18,2 %), le PER (12,6 %), les Sicav (10,5 %), les SCPI (6,8 %) et les comptes ou dépôts à terme (3,4 %). Cette hiérarchie est logique au vu des taux de détention, l'assurance-vie et le livret A restant les placements préférés des Français. Mais reste étonnante car, sur le long terme, ce sont les actions qui s'avèrent le plus rentables.



LA SATISFACTION : DES CLIENTS GLOBALEMENT CONTENTS

– Pour évaluer la satisfaction, nous avons demandé à nos lecteurs de noter, sur une échelle de 1 à 10, leur banque sur les trois critères suivants : la pédagogie, la réactivité et la qualité du conseil. Bonne nouvelle, les résultats sont plutôt bons : 73,4 % des banques obtiennent plus de 5 sur 10 sur la pédagogie. Sur la réactivité et la qualité du conseil, les scores sont respectivement de 75,3 % et 70,9 %. Au global, le taux de satisfaction moyen est de 73,2 %. En affinant selon trois zooms – âge, niveau de revenus et niveau de patrimoine –, un trio de tête se dessine : BoursoBank, Crédit Agricole et Axa Banque. Les trois totalisent le plus de notes entre 8 et 10.

● **Par âge.** Le Crédit Mutuel tire son épingle du jeu chez les 18-25 ans sur l'ensemble des trois critères. Chez les 26-35 ans, c'est le Crédit Agricole qui gagne également sur ces critères, ex æquo avec Axa Banque, mais qui totalise un faible nombre de clients (trois de cet âge-là). Axa Banque arrive aussi en tête sur la pédagogie, la réactivité et la qualité du service pour la tranche 36-45 ans. Enfin, les 56 ans et plus plébiscitent, comme les 26-35 ans, le Crédit Agricole.

● **En fonction des revenus.** Les résultats sont plus clairs. Jusqu'à 45 000 euros annuels, BoursoBank arrive en tête avec Crédit Agricole sur la pédagogie. La banque en ligne est aussi préférée sur la réactivité, tandis que Crédit Agricole obtient le plus de notes favorables sur la qualité du conseil. De 46 000 à 75 000 euros, Crédit Agricole se distingue encore sur ces trois critères, tandis que de 76 000 à 100 000 euros, BoursoBank est pre-

mière sur la pédagogie et la réactivité, et Crédit Agricole sur la qualité du conseil. Dans la tranche 101 000-160 000 euros, BoursoBank se distingue sur les trois critères et enfin, au-delà de 160 000 euros de revenus, la palme revient à Axa Banque.

● **Selon le niveau de patrimoine.** BoursoBank mène la course tant sur la pédagogie, la réactivité ou la qualité du conseil pour les particuliers en dessous de 250 000 euros. De 251 000 à 500 000 euros, elle est première sur la pédagogie et la réactivité, mais le Crédit Agricole arrive en tête sur la

qualité du conseil. De 501 000 à 1 million d'euros, le Crédit Agricole rafle la mise sur l'ensemble des critères et, de 1 à 2 millions d'euros, BoursoBank reprend le lead. Enfin, au-delà de 2 millions d'euros, c'est Axa Banque qui est plébiscitée. ●

73,2 %

C'est le taux moyen de satisfaction générale obtenu par les banques

BOURSOBANK ET FORTUNEO AU TOP DES RECOMMANDATIONS

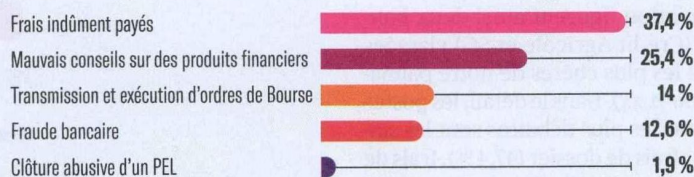
Satisfaction sur 3 critères : pédagogie/réactivité/qualité du conseil (note sur 10)	 8,53/10	 6,99/10	 6,59/10
Taux de recommandations positives	 95%	 89,76%	 89,59%
Taux de non-litige	 92%	 87,38%	 86,14%

LES FRAIS ABUSIFS, PREMIÈRE SOURCE DE LITIGE

Indicateur précieux pour évaluer la qualité de la relation avec sa banque, le taux de clients qui n'ont pas ou n'ont pas eu de litige avec elle est satisfaisant, puisqu'il se situe à 73,78 % dans notre panel.

● Mais avec des écarts importants : si Axa Banque culmine à 92 %, SG obtient le plus mauvais score, 46,69 %. Première source de litige (plusieurs réponses

étaient possibles) : les frais indûment prélevés, dont ont été victimes 195 personnes dans notre panel, soit 37,4 % de celles ayant déclaré un litige. Juste devant les mauvais conseils sur des produits financiers (131 personnes ; 25,4 %), la transmission et l'exécution d'ordres de Bourse (73 ; 14 %), la fraude bancaire (66 ; 12,6 %) et, enfin, la clôture jugée abusive d'un plan d'épargne logement (10 ; 1,9 %).



Edition : Avril 2026 P.39

Famille du média : Médias spécialisés

grand public

Périodicité : Mensuelle

Audience : 167000

Sujet du média : Banques-Finance



Journaliste : -

Nombre de mots : 231

À LA UNE → BANQUES

Classement
général4^eTendance
sur un an

Son service clients

1^{er}

Sa tarification

7^e

Son offre de placements

16^e

Banque de réseaux

0,4

million de clients

3 510

agences

La banque de l'assureur Axa perd une place cette année dans notre classement général. Mais elle confirme ses points forts, dont un excellent service clients.

➔ C'est le gros atout d'Axa Banque : ses clients sont contents d'être clients ! Elle affiche un taux de recommandations positives à faire pâlir la concurrence : 95 %. Autres signes distinctifs : des notes élevées sur la pédagogie, la réactivité et la qualité du conseil, soit plus de 8/10 pour chacun de ces critères, les meilleurs scores de notre palmarès. Côté tarifs, la banque est plutôt compétitive, avec notamment une carte gratuite à condition de réaliser 1 000 euros de transactions par trimestre (19,90 euros par trimestre sinon). Le courtage en Bourse est parmi les moins chers des réseaux, mais reste hors jeu face aux banques en ligne.



Une offre patrimoniale lancée début février qui propose notamment des produits structurés et un découvert lombard ; cashback de 8 % sur les primes d'assurance.



Une gamme de placements limitée (pas d'assurance-vie notamment et le PER distribué par Axa est noté 5,81/20 dans notre dernier Grand Prix) ; assurance moyens de paiement chère (48 euros contre une moyenne de 25,76 euros dans notre panel).

Notre avis

Une offre globalement bien positionnée, qui gagnerait à se renforcer sur la partie financière.

Edition : **Avril 2026 P.43**
 Famille du média : **Médias spécialisés grand public**
 Périodicité : **Mensuelle**
 Audience : **167000**
 Sujet du média : **Banques-Finance**



Journaliste : -
 Nombre de mots : **265**

À LA UNE → BANQUES



Classement général **14^e** Tendence sur un an ➔ **11^e**

Son service clients **11^e**

Sa tarification **22^e**

Son offre de placements **9^e**



Banque de réseaux

7,2
millions de clients

1 474
agences

Statu quo pour la banque de la Chaussée-d'Antin dans notre palmarès. Elle récolte la dernière place pour ses tarifs, tandis que son offre financière est plutôt de bonne facture.

➡ Une augmentation de 20 % rien que sur les retraits déplacés (de 24 à 28,80 euros en un an), mais aussi + 5,05 % pour la carte (de 49,50 à 52 euros) ou encore + 4,09 % pour les frais à l'étranger (de 44 à 45,08 euros) : BNP Paribas est la banque la plus chère de notre classement. Parmi les bons aspects : le taux de recommandations positives, qui bondit de 10 points sur un an (de 39 % à 49,42 %), tout comme la qualité du conseil, en progression avec une note de 5,89 sur dix, contre 4,5 l'an passé.

+

La gestion sous mandat sera mise en place pour les titres vifs fin 2026, tout comme l'accès à toute l'offre de placements via les mobiles ; le taux du fonds en euros de BNP Paribas Multiplacements 2 maintenu à 2,75 % en 2025.

-

Un taux de clients sans litiges en baisse (de 71 % à 65,7 % en un an) ; des frais de courtage en Bourse très élevés.

Notre avis

Avec l'acquisition d'Axa IM en juillet dernier, BNP Paribas est devenu le troisième gestionnaire d'actifs européen et se renforce sur un segment-clé, celui des produits alternatifs (dette privée, *private equity*...). L'offre financière devrait évoluer en conséquence dans les prochains mois.