

*Quand vous pensez à Commercial Bank – Cameroun, qu'est ce qui vous vient à l'esprit en premier?

Enter your Value

*Sur une échelle de 1(Je déteste) à 5(J' aime) comment décririez-vous votre sentiment vis-à-vis de Commercial Bank – Cameroun?

1

2

3

4

5

*Sur une échelle de 1(pas du tout unique) à 5(très unique), a combien estimez-vous que Commercial Bank – Cameroun est unique?

1

2

3

4

5

*Sur une échelle de 1(pas du tout innovatrice) à 5(très innovatrice), a combien estimez-vous que Commercial Bank – Cameroun est innovatrice?

1

2

3

4

5

*Sur une échelle de 1(pas du tout confiance) à 5(très confiance), à combien estimez-vous que Commercial Bank – Cameroun vous inspire confiance?

1

2

3

4

5

Quel(s) service(s) de Commercial Bank – Cameroun utilisez-vous ou avez vous déjà utilisé ?

Select as many as you like

Compte épargne

Compte épargne projet

Compte courant

Carte bancaire

Operations Internationales

Crédit (immobilier et scolaire)

Dépôt à terme

Bon de caisse

Banque assurance

Banque à distance/CB Online

Mobile Payment (SPEEDOH)

GABS

Aisha Chat-Bot (centre d'appel)

Découverts

Carte VISA Business

Cash Déposit

Alerte SMS/CB-Infos

Alerte SMS/Bon de trésor assimilable (OTA/BTA)

Sur une échelle de 1 (totalement insatisfait) à 5 (totalement satisfait), notez votre satisfaction. 2 (insatisfait), 3 (indifférent), 4 (satisfait) noter votre satisfaction des produits que vous utilisez

	Totalement insatisfait	Insatisfait	Satisfait	Indifférent	Totalement satisfait	Je n'utilise pas
Compte épargne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
compte épargne projet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compte courant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carte bancaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Operations internationales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Crédits	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dépôt à terme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bon de caisse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Banque assurance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Banque à distance /CB online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobile payment (SPEEDOH)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GABS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aisha chat-Bot (centre d'appel)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Découverts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carte Visa Business	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cash Deposit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alerte SMS/CB infos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obligation/Bon de trésor assimilable (OTA/BTA)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects de l'utilisation de votre compte d'épargne CBC?

Capacité de répondre mes besoins

1

2

3

4

5

Procédure d'ouverture de compte

1

2

3

4

5

Délais d'ouverture de compte

1

2

3

4

5

Transactions possibles avec les comptes

1

2

3

4

5

Taux d'intérêt

1

2

3

4

5

Solde minimum en compte

1

2

3

4

5

De quels aspects liés à l'utilisation des Compte épargne de Commercial Bank – Cameroun étiez vous insatisfait ?
(Éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects de l'utilisation de votre compte courant?

Capacité à répondre à mes besoins

1

2

3

4

5

Procédure d'ouverture de compte

1

2

3

4

5

Délais d'ouverture de compte

1

2

3

4

5

Coût du service

1

2

3

4

5

Carte de Débit associée

1

2

3

4

5

Fiabilité perçue

1

2

3

4

5

Transactions possibles avec les comptes

1

2

3

4

5

Agios ou frais de tenue du compte

1

2

3

4

5

Clarté de la facturation sur le compte

1

2

3

4

5

Possible de transfert dans mon compte Wallet (Speedoh)

1

2

3

4

5

De quels aspects liés à l'utilisation des Comptes courant de Commercial Bank – Cameroun étiez vous insatisfait ? (Éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d’utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects de l'utilisation de votre compte épargne projet de la Commercial Bank – Cameroun?

Flexibilité

1

2

3

4

5

Délais de maturité

1

2

3

4

5

Taux d'intérêt

1

2

3

4

5

Procedures de mise en place

1

2

3

4

5

Row5

1

2

3

4

5

De quels aspects liés à l'utilisation de votre compte épargne projet de Commercial Bank – Cameroun étiez vous insatisfait ? (Éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects liés à l'utilisation de la carte de credit proposé par Commercial Bank – Cameroun

Capacité à répondre à mes besoins

1

2

3

4

5

Délai d'acquisition de la carte

1

2

3

4

5

Plafond de retrait

1

2

3

4

5

Disponibilité du service

1

2

3

4

5

Fiabilité et sécurité perçue

1

2

3

4

5

Réseau de GAB

1

2

3

4

5

Couts de retraits appliqués à l'étranger

1

2

3

4

5

Coûts des services

1

2

3

4

5

Réseau d'acceptation

1

2

3

4

5

Avantages liés à son utilisation

1

2

3

4

5

Quels sont les aspects liés à l'utilisation de la Carte de crédit Commercial Bank – Cameroun dont vous étiez insatisfait ? (Éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d’utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service des operations internationales proposées par Commercial Bank – Cameroun?

Capacité à répondre à mes besoins

1

2

3

4

5

Disponibilité du service

1

2

3

4

5

Rapidité du service

1

2

3

4

5

Coûts du service

1

2

3

4

5

Réseau d’agence

1

2

3

4

5

Fiabilité et sécurité perçue

1

2

3

4

5

Procédures / Pièces à fournir

1

2

3

4

5

Corridors de transferts

1

2

3

4

5

Taux de change

1

2

3

4

5

Compétences du personnel

1

2

3

4

5

Quels sont les aspects des operations internationales dont vous étiez insatisfait ? (Éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d’utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects des Crédits proposés
Commercial Bank – Cameroun?

Conditions d'éligibilité

1

2

3

4

5

Capacité à répondre à mes besoins

1

2

3

4

5

Coûts du service

1

2

3

4

5

Délai de traitement du dossier

1

2

3

4

5

Taux d'intérêt

1

2

3

4

5

Montant maximum accordé

1

2

3

4

5

Garanties bancaires demandées

1

2

3

4

5

Mode d'amortissements

1

2

3

4

5

Délais d'amortissement

1

2

3

4

5

Quels sont les aspects des Crédits de Commercial Bank – Cameroun dont vous êtes insatisfait ? (Éléments qualitatifs)
(exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service de Banque assurance proposé par Commercial Bank – Cameroun?

Capacité à répondre à mes besoins

1

2

3

4

5

Coûts du services

1

2

3

4

5

Disponibilité des produits/services

1

2

3

4

5

Fiabilité et sécurité perçue

1

2

3

4

5

Procédures

1

2

3

4

5

Taux de cotisation

1

2

3

4

5

Taux couverture

1

2

3

4

5

Quels sont les aspects des Banque assurance de Commercial Bank – Cameroun dont vous étiez insatisfait ? (Éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d’utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service de Banque en ligne /CB Online

Capacité à répondre à mes besoins

1

2

3

4

5

Facilité de souscription

1

2

3

4

5

Délai de soucription

1

2

3

4

5

Disponibilité du service

1

2

3

4

5

Coûts du service

1

2

3

4

5

Fonctionalités proposées

1

2

3

4

5

Facilité d'utilisation

1

2

3

4

5

Ergonomie de l'interface

1

2

3

4

5

Fiabilité et sécurité perçue

1

2

3

4

5

Quels sont les aspects du service de banque en ligne/CB online dont vous étiez insatisfait ? (Éléments qualitatifs)
(exemple : difficulté d’utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service Speedoh

Sécurité

1

2

3

4

5

Procedures de souscription

1

2

3

4

5

Fiabilité

1

2

3

4

5

Facilité d'usage

1

2

3

4

5

Couts des services

1

2

3

4

5

Quels sont les aspects du service Speedoh de CBC dont vous étiez insatisfait ? (Éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d’utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service client Aicha chat-Bot (centre d'appel)

Capacité à répondre à mes besoins

1

2

3

4

5

Fonctionnalités proposées

1

2

3

4

5

Coûts du service

1

2

3

4

5

Facilité d'utilisation

1

2

3

4

5

Disponibilité du service

1

2

3

4

5

Fiabilité et sécurité perçue

1

2

3

4

5

Quels sont les aspects du service client Aicha chat-Bot(centre d'appel) de Commercial Bank – Cameroun dont vous étiez insatisfait ? (Éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d’utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects de l'offre de Découverts

Capacité à répondre à mes besoins

1

2

3

4

5

Coûts des services

1

2

3

4

5

Délai de traitement du dossier

1

2

3

4

5

Taux d’intérêt

1

2

3

4

5

Montant max

1

2

3

4

5

Garanties bancaires demander

1

2

3

4

5

Conditions de paiement

1

2

3

4

5

Quels sont les aspects des Découverts de Commercial Bank – Cameroun dont vous étiez insatisfait ? (Éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d’utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du réseau de GABs?

Capacité à répondre à mes besoins

1

2

3

4

5

Coûts des services

1

2

3

4

5

Plafond de retrait

1

2

3

4

5

Disponibilité des GABs

1

2

3

4

5

Nombres de GABs

1

2

3

4

5

Fiabilité et scurité perçue

1

2

3

4

5

Quels sont les aspects liés à l'utilisation de GABs de Commercial Bank – Cameroun dont vous étiez insatisfait ?
(Éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d’utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service de virement internationaux de Commercial Bank – Cameroun?

Le réseau des correspondants internationaux

1

2

3

4

5

Disponibilité de l'assistance dans les procedures

1

2

3

4

5

Feedback gestionnaire

1

2

3

4

5

Coûts des services

1

2

3

4

5

Compétences du personnel

1

2

3

4

5

Fiabilité et sécurité perçue

1

2

3

4

5

Communication

1

2

3

4

5

1

2

3

4

5

1

2

3

4

5

1

2

3

4

5

Quels sont les aspects du service de virements internationaux dont vous étiez insatisfait ? (Éléments qualitatifs)
(exemple : difficulté d’utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service dépôt à termes de Commercial Bank – Cameroun?

1

2

3

4

5

6

7

temps de maturité

rémunération

taux de rémunération

procédure de souscription

remboursements anticipés

durée

montant

N/A

Quels sont les aspects du service de dépôt à termes dont vous étiez insatisfait ? (Éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d’utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

ur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du bon de caisse ?

Capacité à répondre à mes besoins

1

2

3

4

5

Coûts des services

1

2

3

4

5

Délais de traitement du dossier

1

2

3

4

5

Taux d’intérêt

1

2

3

4

5

Montant max

1

2

3

4

5

Garanties bancaires demandé

1

2

3

4

5

Conditions de paiement

1

2

3

4

5

Fiabilité et sécurité perçue

1

2

3

4

5

Quels sont les aspects liés à l'utilisation du bon de caisse dont vous étiez insatisfait ? (Eléments qualitatifs) (exemple : difficulté d’utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects liés à l'utilisation de la carte VISA Business proposé par Commercial Bank – Cameroun?

Capacité à répondre à mes besoins

1

2

3

4

5

Délai d'acquisition de la carte

1

2

3

4

5

Plafond de retrait

1

2

3

4

5

Plafond de paiement

1

2

3

4

5

Disponibilité du service

1

2

3

4

5

Fiabilité et sécurité perçue

1

2

3

4

5

Réseau de GAB

1

2

3

4

5

Couts de retraits appliqués à l'étranger

1

2

3

4

5

Coûts des services

1

2

3

4

5

Réseau d'acceptation

1

2

3

4

5

Avantages liés à son utilisation

1

2

3

4

5

Coût de souscription

1

2

3

4

5

Durée de validité de la carte

1

2

3

4

5

Quels sont les aspects liés à l'utilisation de la Carte VISA Business dont vous étiez insatisfait ? (Eléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

ur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service Cash Déposit?

Capacité à répondre à mes besoins

1

2

3

4

5

Coûts des services

1

2

3

4

5

Délais de traitement du dossier

1

2

3

4

5

Taux d'intérêt

1

2

3

4

5

Montant max

1

2

3

4

5

Garanties bancaires demandé

1

2

3

4

5

Conditions de paiement

1

2

3

4

5

Fiabilité et sécurité perçue

1

2

3

4

5

Quels sont les aspects du service Cash Déposit de CBC dont vous étiez insatisfait ? (Eléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects d'utilisation du service Alerte SMS/CB-Infos

Capacité à répondre à mes besoins

1

2

3

4

5

Fonctionnalités proposées

1

2

3

4

5

Coûts du service

1

2

3

4

5

Facilité d'utilisation

1

2

3

4

5

Disponibilité du service

1

2

3

4

5

Fiabilité et sécurité perçue

1

2

3

4

5

Quels sont les aspects du service Alerte SMS/CB-Infos de Commercial Bank-Cameroun dont vous étiez insatisfait ?
(Eléments qualitatifs) (exemple : difficulté d’utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects des obligations/bon de trésor asimilable (OTA/BTA) de CBC

aspects du services

1

2

3

4

5

6

capacité à répondre à mes besoins

1

2

3

4

5

6

couts des services

1

2

3

4

5

6

délai de traitement du dossier

1

2

3

4

5

6

taux d'intérêt

1

2

3

4

5

6

transmission de l'information

1

2

3

4

5

6

compétence du personnel

1

2

3

4

5

6

Quels sont les aspects liés à l'utilisation des obligations/Bon de trésor assimilable (OTA/BTA) de CBC dont vous êtes insatisfait?(éléments qualitatifs) (exemple:difficulté d'utilisation, procédure longue etc)

Enter your Value

Quel est votre niveau de satisfaction par rapport au service d'accueil en agence de CBC ?

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Pas du tout satisfait

Très satisfait

Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à l'accueil du centre d'appel aisha de CBC?

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Pas du tout satisfait

Très satisfait

quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux délais de traitement des requêtes et réclamations par CBC ?

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

pas du tout satisfait

très satisfait

Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux délais de traitement des requêtes et réclamations à travers le centre d'appel aisha de la CBC ?

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

pas du tout satisfait

très satisfait

Combien de temps en jours a duré le traitement de votre requête ou réclamation?

Enter your Value

Quel est votre niveau de satisfaction global par rapport aux produits et services proposés par CBC?

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Pas du tout satisfait

Très satisfait

Sur la base de votre expérience globale avec les services de la banque, quelle est la probabilité que vous recommandiez Commercial Bank – Cameroun à vos amis et à votre famille ?

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Peu probable

Très probable

Sur une échelle de 1(Peu d'efforts) à 5(TROP d'efforts), à combien évaluez-vous l’effort que vous avez consenti pour

Effectuer un transfert d’argent national

1

2

3

4

5

Utiliser sa carte de débit

1

2

3

4

5

Ouvrir un compte épargne

1

2

3

4

5

Ouvrir un compte courant

1

2

3

4

5

Obtenir un crédit immobilier

1

2

3

4

5

Obtenir un crédit scolaire

1

2

3

4

5

Souscrire au Mobile money (SPEEDOH)

1

2

3

4

5

Souscrire à au service de banque assurance

1

2

3

4

5

Souscrire au service de Banque à distance/CB Online

1

2

3

4

5

Utiliser le service client Aicha-Bot(centre d'appel)

1

2

3

4

5

Souscrire à un dépôt à terme

1

2

3

4

5

Obtenir un découvert

1

2

3

4

5

Utiliser les GABS

1

2

3

4

5

Genre

Homme

Femme

Profession - Personnes morales

Administration Publique Centrale

Administration Publique Locale

Organismes Publics

Administrations Privées

Entreprises Publiques

Entreprises Privées

Sociétés d'Assurance et de Capital

Entreprises individuelles

Particuliers

Associations

Successions

Organismes religieux

Profession libérale

Profession - Personnes physiques

Jeunes indépendants

Salarié privé

Fonctionnaire/agent de l'Etat/Contractuel salariés du public

Retraités

CBC apparentes en comptes propres

Age

[18 – 25[

[26 – 35[

[36 – 45[

[46 – +[

Revenu/ Chiffres d’affaires

Moins de 50 000

[50000 – 100000[

[100001 - 200000[

[200001 – 300000[

[300001 – 500000[

Plus de 500000

Profil

Entreprise

Particulier

Région/Ville

Garoua

Bafoussam

Dschang

Yaoundé

Douala

Kribi

Maroua

Kousserie

Kekem

Nom de l'enquêteur

Mounira

Charlie

Léon

Sarah

Stéphanie

La date de l'enquête

DD/MM/YYYY