

si on vous parle de la CBC Bank, quel attribut/mot vous vient à l'esprit en premier?

Enter your Value

A2. Sur une échelle de 1(Je déteste) à 5 (J’aime), comment décririez-vous votre sentiment vis-à-vis de la CBC Bank ?

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

*Qu’est-ce qui vous vient à l’esprit en premier quand on vous parle de produits et services de Commercial Bank – Cameroun?

Enter your Value

*Quels sont les autres produits/Services de Commercial Bank – Cameroun que vous connaissez ? (sans considération de celui cité à la question Q.6)

Enter your Value

*Parmi ces produits et services de la Commercial Bank – Cameroun quels sont ceux que vous connaissez ?

Select as many as you like

Compte courant

Compte épargne

Compte épargne projet

Carte bancaire

Operations Internationales

Compte de Dépôt de Garantie

Crédit immobilier

Crédit scolaire

Dépôt à terme/Bon de caisse

Banque assurance

Banque à distance/CB Online

Mobile Payment (SPEEDOH)

GABS

Service client Aicha (8080)

Découverts

Carte VISA Business

Cash Deposit

Alerte SMS/CB-Infos

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

Select as many as you like

Compte de Dépôt de Garantie

Compte épargne

Compte épargne projet

Compte courant

Carte bancaire

Transfert international (Western Union)

Operations Internationalles

Crédit immobilier

Crédit scolaire

Dépôt à terme/Bon de caisse

Banque assurance

Chatbot

Banque à distance/CB Online

Mobile Payment (SPEEDOH)

GABS

Service client Aicha (8080)

Découverts

Carte VISA Business

Cash Déposit

Alerte SMS/CB-Infos

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 courant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compte de Dépôt de Garantie	<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"/>
Cartes bancaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Crédit immobilier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Crédit scolaire	<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"/>
Dépôt à terme/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"/>
Service client Aïcha (8080)	<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"/>
Mobile payment	<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 Déposit	<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"/>

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?

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

Coût du service

1

2

3

4

5

Fiabilité perçue

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 Compte 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 du Crédit immobilier poposé par 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 Crédit immobilier de Commercial Bank – Cameroun dont vous étiez insatisfait ?
(Éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

*Quel aspect du service appréciez-vous en particulier ? Crédit scolaire

Capacité à répondre à mes besoins

1

2

3

4

5

Conditions d'éligibilité

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 pratiqué

1

2

3

4

5

Montant maximum accordé

1

2

3

4

5

Garanties bancaires demandées

1

2

3

4

5

Mode de paiement

1

2

3

4

5

Échéance de remboursement

1

2

3

4

5

*Quels sont les aspects des Crédit scolaire 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 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 (8080)

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 (8080) 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 d'utilisation du compte de
Dépôt de Garantie

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 demander

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 compte de dépôt de garanties 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/ Bon de caisse de Commercial Bank – Cameroun?

Taux de renumeration

1

2

3

4

5

Procédure de souscription

1

2

3

4

5

Remboursements anticipés

1

2

3

4

5

Durée

1

2

3

4

5

Montant

1

2

3

4

5

*Quels sont les aspects du service de dépôt à termes/Bon de caisse 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 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

*Quel est votre niveau de satisfaction par rapport au service d'accueil de Commercial Bank – Cameroun?

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 & réclamations par Commercial Bank – Cameroun?

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Pas du tout satisfait

Très satisfait

*Quel est votre niveau de satisfaction global par rapport aux produits & services proposés par Commercial Bank – Cameroun?

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

Effectuer une opération internationale

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

Ouvrir un compte épargne projet

1

2

3

4

5

Obtenir un credit 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 (8080)

1

2

3

4

5

Souscrire à un dépôt à terme/Bon de caisse

1

2

3

4

5

Obtenir un découverts

1

2

3

4

5

Utiliser les GABS

1

2

3

4

5

Carte VISA Business

1

2

3

4

5

Cash Déposit

1

2

3

4

5

Alerte SMS/CB-Infos

1

2

3

4

5

*Genre

Homme

Femme

*Profession

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

*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