

*Quand vous pensez à CBC, 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 CBC?

1

2

3

4

5

*Sur une échelle de 1(pas du tout unique) à 5(très unique), a combien estimez-vous que CBC 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 CBC 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 CBC vous inspire confiance?

1

2

3

4

5

Quel(s) service(s) de CBC utilisez-vous ou avez vous déjà utilisé ?

Select as many as you like

Compte de Dépôt de Garantie

Compte épargne

Compte projet

Compte courant

Carte bancaire

Transfert international (Western Union)

Operations Internationalles

Crédit immobilier

Crédit scolaire

Dépôt à terme

Banque assurance

Chatbot

Banque à distance/CB Online

Mobile Payment (SPEEDOH)

GABS

Phone Banking (Aicha) 8080

Découverts

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	<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"/>
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Phone Banking (Aicha) 8080	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compte projet	<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 CBC 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 projet de CBC 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 projet de la CBC?

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 courant de CBC 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 CBC

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 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 des operations internationales proposées par CBC?

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 CBC?

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 CBC 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 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 de Banque assurance proposé par CBC?

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 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 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

*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 des Banque en ligne /CB Online 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 de Phone Banking
(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 de phone Banking (Aicha) 8080 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 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 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 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 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 de virement internationaux de CBC?

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

*Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service depot à termes de CBC?

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

*Quel est votre niveau de satisfaction par rapport au service d'accueil 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 & 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 global par rapport aux produits & 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 CBC 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

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 Phone Banking (Aicha) 8080

1

2

3

4

5

Souscrire à un dépôt à terme

1

2

3

4

5

Obtenir un découverts

1

2

3

4

5

Utiliser les GABS

*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