*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

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)	

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



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	\bigcirc	\bigcirc	\circ	\bigcirc	\bigcirc	\circ
compte épargne projet	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\circ	\bigcirc
Compte courant	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
Carte bancaire	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
Operations internationales	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
Crédits	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
Dépôt à terme	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
Bon de caisse	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
Banque assurance	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
Banque à distance /CB online	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
Mobile payement (SPEEDOH)	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
GABS	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
Aisha chat-Bot (centre d'appel)	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
Découverts	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
Carte Visa Business	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
Cash Deposit	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
Alerte SMS/CB infos	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
Obligation/Bon de trésor assimilable (OTA/BTA)						

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 2 1 5 Procédure d'ouverture de compte 2 3 1 Délais d'ouverture de compte 2 5 Transactions possibles avec les comptes 1 Taux d'intérêt 2 3 1 Solde minimum en compte 2 3 1 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.)

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'ourverture 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



épargne projet de la Commercial Bank – Cameroun?

Flexibilité

1 2 3 4 5

Délais de maturité

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.)

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

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

inter 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 5 1 Capacité à répondre à mes besoins 1 Coûts du service Délai de traitement du dossier Taux d'intérêt 2 Montant maximum accordé 1 3 Garanties bancaires demandées Mode d'amortissements 1 Délais d'amortissement Quels sont les aspects des Crédits de Commercial Bank – Cameroun dont vous étes insatisfait ? (Éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.)

XEBO.ai

Capacité à répondre à mes besoins 1 2 5 Coûts du services 3 1 Disponibilité des produits/services Fiabilité et sécurité perçue Procédures 2 Taux de cotisation 2 3 1 Taux courverture Quels sont les aspects des Banque assurance de Commercial Bank – Cameroun dont vous étiez insatisfait ? (Éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.)

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?

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 5 Facilité de souscription 2 1 Délai de soucription 5 Disponibilité du service Coûts du service 5 1 2 Fonctionalités proposées 2 3 1 5 Facilité d'utilisation Ergonomie de l'interface 1 Fiabilité et sécurité perçue 2 3 5 1 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.)

Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service Speedoh Sécurité Procedures de souscription 1 Fiabilité Facilité d'usage Couts des services Quels sont les aspects du service Speedoh de CBC dont vous étiez insatisfait ? (Éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) 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 Fonctionalités proposées 2 3 5 1 Coûts du service Facilité d'utilisation Disponibilité du service 3 Fiabilité et sécurité perçue 2 1

XEBO.ai

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.) 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 2 1 3 5 Coûts des services 2 3 Délai de traitement du dossier Taux d'intérêt 3 Montant max 2 1 Garanties bancaires demander 2 Conditions de paiement 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 2 3 1 5 Coûts des services 5 1 Plafond de retrait 1 Disponibilité des GABs 2 3 Nombres de GABs 2 Fiabilité et scurité perçue 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.)

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 2 5 1 Disponibilité de l'assistance dans les procedures Feedback gestionnaire Coûts des services Compétences du personnel 1 Fiabilité et sécurité perçue 2 1 3 Communication Quels sont les aspects du service de virements internationaux dont vous étiez insatisfait ? (Éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) 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 3 5 6

temps de maturité

rémunération

taux de rémunération

procédure de souscription

remboursements anticipés

durée

N/A

montant

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

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



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



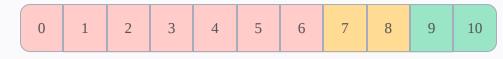
Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects d'utilisation du service Alerte SMS/CB-Infos Capacité à répondre à mes besoins 2 1 5 Fonctionnalités proposées 2 1 Coûts du service Facilité d'utilisation 1 Disponibilité du service 2 3 1 Fiabilité et sécurité perçue 2 3 5 1 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.)

aspects du services 3 5 6 1 capacité à répondre à mes besoins 1 couts des services délai de traitement du dossier 1 taux d'intérêt 2 1 transmission de l'information 6 1 compétence du personnel 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) Quel est votre niveau de satisfaction par rapport au service d'accueil en agence de CBC ? 3 5 6 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? 3 5 10 Très satisfait Pas du tout satisfait

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

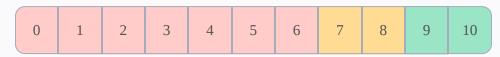
quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux délais de traitement des requêtes et réclamations par CBC ?



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 ?



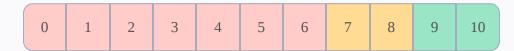
pas du tout satisfait

très satisfait

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

Enter your Value

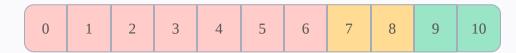
Quel est votre niveau de satisfaction global par rapport aux produits et services proposés par CBC?



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 ?



Peu probable

Très probable



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

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

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