

. Si on vous parle de la BANQUE ATLANTIQUE, quel attribut/mot 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 BANQUE ATLANTIQUE?

1

2

3

4

5

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

1

2

3

4

5

A6. Connaissez-vous le slogan de la BANQUE ATLANTIQUE ?

OUI

NON

A7. Si oui, pouvez-vous le donner

Enter your Value

A8. Quelles sont les couleurs caractéristiques de la banque ?

Normal 0 21 false false false FR X-NONE X-NONE /* Style Definitions */ table.MsoNormalTable {mso-style-name:"Tableau Normal"; mso-tstyle-rowband-size:0; mso-tstyle-colband-size:0; mso-style-noshow:yes; mso-style-priority:99; mso-style-parent:""; mso-padding-alt:0cm 5.4pt 0cm 5.4pt; mso-para-margin:0cm; mso-para-margin-bottom:.0001pt; mso-pagination:widow-orphan; font-size:10.0pt; font-family:"Times New Roman","serif";} Couleur 1

Enter your value

Normal 0 21 false false false FR X-NONE X-NONE /* Style Definitions */ table.MsoNormalTable {mso-style-name:"Tableau Normal"; mso-tstyle-rowband-size:0; mso-tstyle-colband-size:0; mso-style-noshow:yes; mso-style-priority:99; mso-style-parent:""; mso-padding-alt:0cm 5.4pt 0cm 5.4pt; mso-para-margin:0cm; mso-para-margin-bottom:.0001pt; mso-pagination:widow-orphan; font-size:10.0pt; font-family:"Times New Roman","serif";} Couleur 2

Enter your value

Normal 0 21 false false false FR X-NONE X-NONE /* Style Definitions */ table.MsoNormalTable {mso-style-name:"Tableau Normal"; mso-tstyle-rowband-size:0; mso-tstyle-colband-size:0; mso-style-noshow:yes; mso-style-priority:99; mso-style-parent:""; mso-padding-alt:0cm 5.4pt 0cm 5.4pt; mso-para-margin:0cm; mso-para-margin-bottom:.0001pt; mso-pagination:widow-orphan; font-size:10.0pt; font-family:"Times New Roman","serif";} Couleur 3

Enter your value

A9. Quel est le logo de la banque (Décrire) ?

Enter your Value

A10. Appréciation du slogan, couleurs, logo de la banque : 1(Je déteste) à 5 (J’aime)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| slogan | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| couleurs | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| logo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

B1.1. De tous les produits et services de BANQUE ATLANTIQUE que vous connaissez, quel produit ou service vous vient à l’esprit ?

Enter your Value

B1.2. Quels autres produits ou services connaissez-vous ?

Select as many as you like

Compte épargne

Compte courant

Carte bancaire GIMAC (Cash, Traveler, Épargne, Privilège)

Crédit scolaire

Crédit habitat/terrain/auto

Crédit consommation

Banque assurance (Quietus, Karma, École pour tous, Assistance frais funéraires)

AFG E-Bank (Banque en ligne)

Paielement Mobile (Bank to wallet)

GABS

Appels au 8086 ou autre numéro vert

Découverts

SMS Banking

Operations internationales

Financement de bons de commande

Avance sur facture

B1.3. Voici une liste des produits et services de BANQUE ATLANTIQUE, quels autres produits ou services connaissez-vous ?

Select as many as you like

| |
|---|
| Compte épargne |
| Compte courant |
| Carte bancaire GIMAC (Cash, Traveler, Épargne, Privilège) |
| Crédit scolaire |
| Crédit habitat/terrain/auto |
| Crédit consommation |
| Banque assurance (Quietus, Karma, École pour tous, Assistance frais funéraires) |
| AFG E-Bank (Banque en ligne) |
| Paieement Mobile (Bank to wallet) |
| GABS |
| Appels au 8086 ou autre numéro vert |
| Découverts |
| SMS Banking |
| Operations internationales |
| Financement de bons de commande |
| Normal 0 21 false false false FR X-NONE X-NONE /* Style Definitions */ table.MsoNormalTable {mso-style-name:"Tableau Normal"; mso-tstyle-rowband-size:0; mso-tstyle-colband-size:0; mso-style-noshow:yes; mso-style-priority:99; mso-style-parent:""; mso-padding-alt:0cm 5.4pt 0cm 5.4pt; mso-para-margin:0cm; mso-para-margin-bottom:.0001pt; mso-pagination:widow-orphan; font-size:10.0pt; font-family:"Times New Roman","serif";} Avance sur facture |

B2.1. Quel(s) produits ou service(s) de BANQUE ATLANTIQUE utilisez-vous ou avez-vous déjà utilisé ?

Select as many as you like

Compte épargne

Compte courant

Carte bancaire GIMAC (Cash, Traveler, Épargne, Privilège)

Crédit scolaire

Crédit habitat/terrain/auto

Crédit consommation

Banque assurance (Quietus, Karma, École pour tous, Assistance frais funéraires)

AFG E-Bank (Banque en ligne)

Paielement Mobile (Bank to wallet)

GABS

Appels au 8086 ou autre numéro vert

Découverts

SMS Banking

Operations internationales

Financement de bons de commande (Pour Entreprises)

Avance sur facture (Pour Entreprises)

B2.2 Quel package utilisez-vous ?

Select as many as you like

Package PRIMO

Package ECO

Package PREMIUM

Package PLATINIUM

B3. Sur une échelle de 1 (totalement insatisfait) à 5 (totalement satisfait), notez votre satisfaction. 2 (insatisfait), 3 (indifférent), 5 (Totalement satisfait), noter votre satisfaction des produits que vous utilisez

| | Normal 0 21 false false false FR X-NONE X-NONE /* Style Definitions */ table.MsoNormalTable {mso-style-name:"Tableau Normal"; mso-tstyle-rowband-size:0; mso-tstyle-colband-size:0; mso-style-noshow:yes; mso-style-priority:99; mso-style-parent:""; mso-padding-alt:0cm 5.4pt 0cm 5.4pt; mso-paramargin:0cm; mso-para-margin-bottom:.0001pt; mso-pagination:widow-orphan; font-size:10.0pt; font-family:"Times New Roman","serif";} Totalement insatisfai | Normal 0 21 false false false FR X-NONE X-NONE /* Style Definitions */ table.MsoNormalTable {mso-style-name:"Tableau Normal"; mso-tstyle-rowband-size:0; mso-tstyle-colband-size:0; mso-style-noshow:yes; mso-style-priority:99; mso-style-parent:""; mso-padding-alt:0cm 5.4pt 0cm 5.4pt; mso-paramargin:0cm; mso-para-margin-bottom:.0001pt; mso-pagination:widow-orphan; font-size:10.0pt; font-family:"Times New Roman","serif";} Insatisfait | Normal 0 21 false false false FR X-NONE X-NONE /* Style Definitions */ table.MsoNormalTable {mso-style-name:"Tableau Normal"; mso-tstyle-rowband-size:0; mso-tstyle-colband-size:0; mso-style-noshow:yes; mso-style-priority:99; mso-style-parent:""; mso-padding-alt:0cm 5.4pt 0cm 5.4pt; mso-paramargin:0cm; mso-para-margin-bottom:.0001pt; mso-pagination:widow-orphan; font-size:10.0pt; font-family:"Times New Roman","serif";} Satisfait | Normal 0 21 false false false FR X-NONE X-NONE /* Style Definitions */ table.MsoNormalTable {mso-style-name:"Tableau Normal"; mso-tstyle-rowband-size:0; mso-tstyle-colband-size:0; mso-style-noshow:yes; mso-style-priority:99; mso-style-parent:""; mso-padding-alt:0cm 5.4pt 0cm 5.4pt; mso-paramargin:0cm; mso-para-margin-bottom:.0001pt; mso-pagination:widow-orphan; font-size:10.0pt; font-family:"Times New Roman","serif";} Indifféren | Normal 0 21 false false false FR X-NONE X-NONE /* Style Definitions */ table.MsoNormalTable {mso-style-name:"Tableau Normal"; mso-tstyle-rowband-size:0; mso-tstyle-colband-size:0; mso-style-noshow:yes; mso-style-priority:99; mso-style-parent:""; mso-padding-alt:0cm 5.4pt 0cm 5.4pt; mso-paramargin:0cm; mso-para-margin-bottom:.0001pt; mso-pagination:widow-orphan; font-size:10.0pt; font-family:"Times New Roman","serif";} Totalement satisfait | Normal 0 21 false false false FR X-NONE X-NONE /* Style Definitions */ table.MsoNormalTable {mso-style-name:"Tableau Normal"; mso-tstyle-rowband-size:0; mso-tstyle-colband-size:0; mso-style-noshow:yes; mso-style-priority:99; mso-style-parent:""; mso-padding-alt:0cm 5.4pt 0cm 5.4pt; mso-paramargin:0cm; mso-para-margin-bottom:.0001pt; mso-pagination:widow-orphan; font-size:10.0pt; font-family:"Times New Roman","serif";} Je n'utilise pa |
|---|---|---|---|--|--|---|
| 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"/> |
| Carte bancaire GIMAC (Cash, Traveler, Épargne, Privilège) | <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"/> |
| Crédit habitat/terrain/auto | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Crédit consommation | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Banque assurance (Quietus, Karma, École pour tous, Assistance frais funéraires) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| AFG E-Bank (Banque en ligne) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Paiement Mobile (Bank to wallet) | <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"/> |
| Appels au 8086 ou autre numéro vert | <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"/> |
| SMS Banking | <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"/> |
| Financement de bons de commande (Pour Entreprises) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Avance sur facture (Pour Entreprises) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

C1. 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 de BANQUE ATLANTIQUE ?

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Aspects du service | | | | | |
| Capacité de répondre mes besoins | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Procédure d'ouverture de compte | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Délais d'ouverture de compte | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Transactions possibles avec les comptes | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Taux d'intérêt | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Solde minimum en compte | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

C2. De quels aspects liés à l'utilisation des Compte épargne de BANQUE ATLANTIQUE êtes-vous insatisfait ? (éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

C3. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects de l'utilisation de votre Compte courant?

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Capacité à répondre à mes besoins | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Procédure d'ouverture de compte | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Délais d'ouverture de compte | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Coût du service | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Carte de Débit associée | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fiabilité perçue | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Transactions possibles avec les comptes | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Agios ou frais de tenue du compte | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Clarté de la facturation sur le compte | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Possible de transfert dans mon compte Wallet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

C4. De quels aspects liés à l'utilisation des Compte courant de BANQUE ATLANTIQUE êtes-vous insatisfait ? (éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.)

Enter your Value

C5. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects liés à l'utilisation de la Carte bancaire proposé par BANQUE ATLANTIQUE

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Normal 0 21 false false false FR X-NONE X-NONE /* Style Definitions */ table.MsoNormalTable {mso- style-name:"Tableau Normal"; mso-tstyle-rowband-size:0; mso- tstyle-colband-size:0; mso-style- noshow:yes; mso-style- priority:99; mso-style-parent:""; mso-padding-alt:0cm 5.4pt 0cm 5.4pt; mso-para-margin:0cm; mso-para-margin- bottom:.0001pt; mso- pagination:widow-orphan; font- size:10.0pt; font-family:"Times New Roman","serif";} Capacité à répondre à mes besoins | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Délai d'acquisition de la carte | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Plafond de retrait | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Disponibilité du service | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fiabilité et sécurité perçue | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Réseau de GAB | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Couts de retraits appliqués à l'étranger | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Coûts des services | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Réseau d'acceptation | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Avantages liés à son utilisation | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

C6. Quels sont les aspects liés à l'utilisation de la Carte bancaire de BANQUE ATLANTIQUE dont vous êtes insatisfait ?

Enter your Value

C7. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects des Crédits proposés par BANQUE ATLANTIQUE?

Conditions d'éligibilité

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Capacité à répondre à mes besoins

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Coûts du service

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Délai de traitement du dossier

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Taux d'intérêt

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Montant maximum accordé

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Garanties bancaires demandées

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Mode d'amortissements

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Délais d'amortissement

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

C8. Quels sont les aspects des Crédits de BANQUE ATLANTIQUE dont vous êtes insatisfait ?

Enter your Value

C9. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service de la Banque assurance proposé par BANQUE ATLANTIQUE?

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Capacité à répondre à mes besoins | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Coûts du service | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Disponibilité des produits/services | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fiabilité et sécurité perçue | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Procédures | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Taux de cotisation | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Taux couverture | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

C10. Quels sont les aspects de la Banque assurance de BANQUE ATLANTIQUE dont vous êtes insatisfait ?

Enter your Value

C11. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service de banque en ligne AFG E-Bank

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Capacité à répondre à mes besoins | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Facilité de souscription | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Délai de souscription | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Disponibilité du service | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Coûts du service | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fonctionnalités proposées | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Facilité d'utilisation | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ergonomie de l'interface | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fiabilité et sécurité perçue | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

C12. Quels sont les aspects de la banque en ligne AFG E-Bank de BANQUE ATLANTIQUE dont vous êtes insatisfait ?

Enter your Value

C13. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service de paiement mobile

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Sécurité | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Procédures de souscription | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fiabilité | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Facilité d'usage | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Coûts des services | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

C14. Quels sont les aspects de paiement mobile de BANQUE ATLANTIQUE dont vous êtes insatisfait ?

Enter your Value

C15. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du réseau de GABs?

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Capacité à répondre à mes besoins | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Coûts des services | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Plafond de retrait | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Disponibilité des GABs | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Nombres de GABs | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fiabilité et sécurité perçue | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

C16. Quels sont les aspects liés à l'utilisation de GABs de BANQUE ATLANTIQUE dont vous êtes insatisfait ?

Enter your Value

C17. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service d’Appels au 8086 ou sur les autres numéros verts (Centre d’appel)

Capacité à répondre à mes besoins

| | | | | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <div>1</div> | <div>2</div> | <div>3</div> | <div>4</div> | <div>5</div> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Fonctionnalités proposées

| | | | | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <div>1</div> | <div>2</div> | <div>3</div> | <div>4</div> | <div>5</div> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Coûts du service

| | | | | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <div>1</div> | <div>2</div> | <div>3</div> | <div>4</div> | <div>5</div> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Facilité d'utilisation

| | | | | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <div>1</div> | <div>2</div> | <div>3</div> | <div>4</div> | <div>5</div> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Disponibilité du service

| | | | | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <div>1</div> | <div>2</div> | <div>3</div> | <div>4</div> | <div>5</div> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Fiabilité et sécurité perçue

| | | | | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <div>1</div> | <div>2</div> | <div>3</div> | <div>4</div> | <div>5</div> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

C18. Quels sont les aspects du service d’Appels au 8086 ou sur les autres numéros verts (Centre d’appel) de BANQUE ATLANTIQUE dont vous êtes insatisfait ?

Enter your Value

C19. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects de l'offre de Découverts

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Capacité à répondre à mes besoins | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Coûts des services | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Délai de traitement du dossier | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Taux d’intérêt | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Montant max | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Garanties bancaires demandées | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Conditions de paiement | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

C20. Quels sont les aspects des Découverts de BANQUE ATLANTIQUE dont vous êtes insatisfait ?

Enter your Value

C21. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects d'utilisation du service SMS Banking

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Capacité à répondre à mes besoins | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fonctionnalités proposées | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Coûts du service | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Facilité d'utilisation | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Disponibilité du service | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fiabilité et sécurité perçue | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

C22. Quels sont les aspects du service SMS Banking de Commercial -Cameroun dont vous étiez insatisfait ?

Enter your Value

C23. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service des opérations internationales proposées par BANQUE ATLANTIQUE?

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Capacité à répondre à mes besoins | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Disponibilité du service | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Rapidité du service | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Coûts du service | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Réseau d’agence | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fiabilité et sécurité perçue | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Procédures / Pièces à fournir | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Corridors de transferts | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Taux de change | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Normal 0 21 false false false FR
X-NONE X-NONE /* Style
Definitions */
table.MsoNormalTable {mso-
style-name:"Tableau Normal";
mso-tstyle-rowband-size:0; mso-
tstyle-colband-size:0; mso-style-
noshow:yes; mso-style-
priority:99; mso-style-parent:"";
mso-padding-alt:0cm 5.4pt 0cm
5.4pt; mso-para-margin:0cm;
mso-para-margin-
bottom:.0001pt; mso-
pagination:widow-orphan; font-
size:10.0pt; font-family:"Times
New Roman", "serif";}
Compétences du personnel

C24. Quels sont les aspects des opérations internationales dont vous êtes insatisfait ?

Enter your Value

C25. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du Financement de bons de commande de BANQUE ATLANTIQUE?

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Temps de maturité | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Rémunération | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Taux de rémunération | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Procédure de souscription | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Remboursements anticipés | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Durée | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Montant | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

C26. Quels sont les aspects liés à l'utilisation du Financement de bons de commande de BANQUE ATLANTIQUE dont vous êtes insatisfait ?

Enter your Value

C27. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service Avance sur facture de BANQUE ATLANTIQUE?

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Temps de maturité | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Rémunération | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Taux de rémunération | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Procédure de souscription | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Remboursements anticipés | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Durée | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Montant | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

C28. Quels sont les aspects liés à l'utilisation du service Avance sur facture de BANQUE ATLANTIQUE dont vous êtes insatisfait ?

Enter your Value

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

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Very UnlikelyVery Likely

C30. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à l'accueil du Centre d’appel 8086 de BANQUE ATLANTIQUE?

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Very Unlikely

Very Likely

C31. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux délais de traitement des requêtes & réclamations par BANQUE ATLANTIQUE?

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Very Unlikely

Very Likely

C32. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux délais de traitement des requêtes & réclamations à travers le Centre d’appel 8086 ou autre numéro vert de la BANQUE ATLANTIQUE?

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Very Unlikely

Very Likely

C33. Combien de temps en jours a duré le traitement de votre requête ou réclamation ?_____ Jours

Enter your Value

C34. Quel est votre niveau de satisfaction global par rapport aux produits & services proposés par BANQUE ATLANTIQUE?

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Very Unlikely

Very Likely

C35. Sur la base de votre expérience globale avec les services de la banque, quelle est la probabilité que vous recommandiez BANQUE ATLANTIQUE à vos amis et à votre famille ?

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Very Unlikely

Very Likely

C36. Sur une échelle de 1(Peu d'efforts) à 5(Trop d'efforts), à combien évaluez-vous l’effort que vous avez consenti pour

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Effectuer un transfert d’argent national | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Utiliser sa carte de débit | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ouvrir un compte épargne | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ouvrir un compte courant | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Obtenir un crédit immobilier | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Obtenir un crédit scolaire | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Souscrire au Mobile money | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Souscrire à au service de banque assurance | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Souscrire au service de Banque à distance | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Utiliser les appels au 8086 ou autre numéro vert (Centre d’appel) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Souscrire à un financement de bons de commande | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Obtenir un découvert | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Utiliser les GABS | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Genre

Homme

Femme

Profession - Personnes morales

Administrations étrangères

État et démembrements

Grandes associations

Grandes entreprises

Institut de formation

Institutions financières

Petites et moyennes entreprises

particuliers

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

Région/Ville

Douala

Yaoundé

Bafoussam

Garoua

Maroua

Bertoua

Bamenda

Buéa

Kribi

Limbé

Nom de l'enquêteur

Gorel

Varel

Léon

Stéphanie

Martial