



**Banque  
de Tahiti**

Août 2014

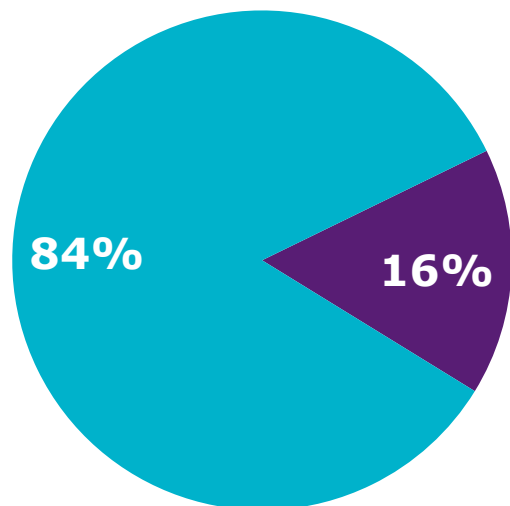
# Enquête de satisfaction

## Evaluation de l'accueil

# 1. L'accueil en agence



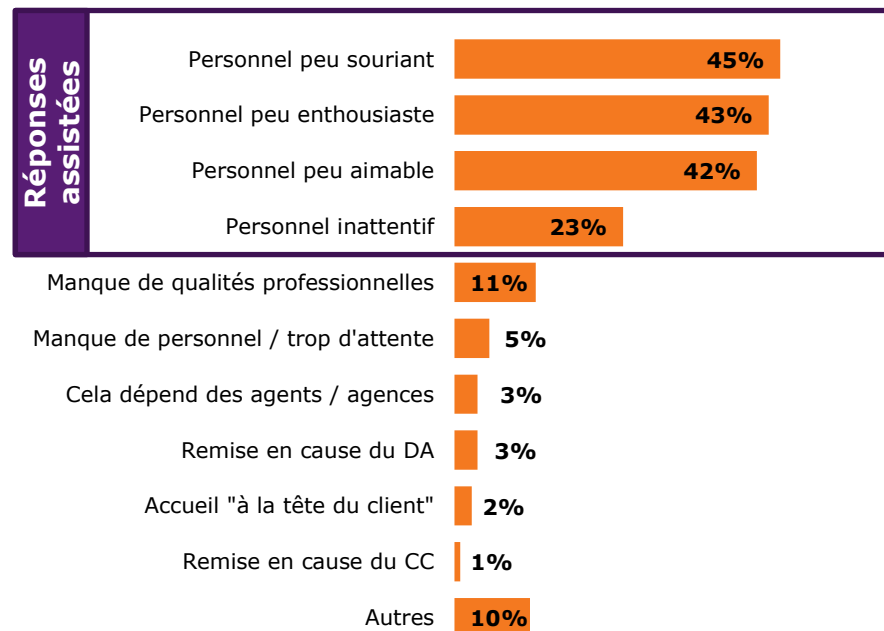
- Etes-vous satisfait(e) de l'accueil en agence de la Banque de Tahiti ?



■ Non ■ Oui

N = 763  
Marge d'erreur = +/- 3,5%

- Sources d'insatisfaction ?

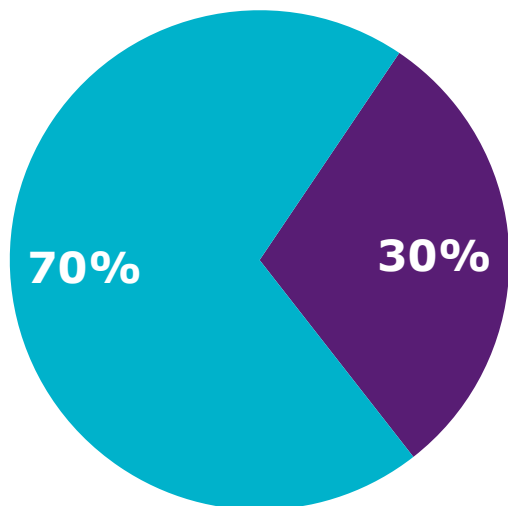


N = 125, plusieurs réponses possibles  
Marge d'erreur = +/- 8,8%

# 1. L'accueil en agence



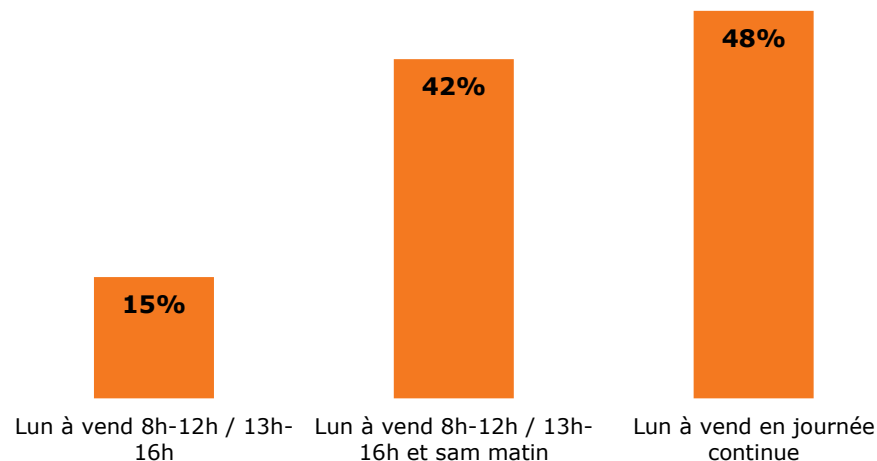
- Les horaires de votre agence vous conviennent-ils ?



■ Non ■ Oui

N = 743  
Marge d'erreur = +/- 3,6%

- Si non, quels horaires vous conviendraient le mieux ?

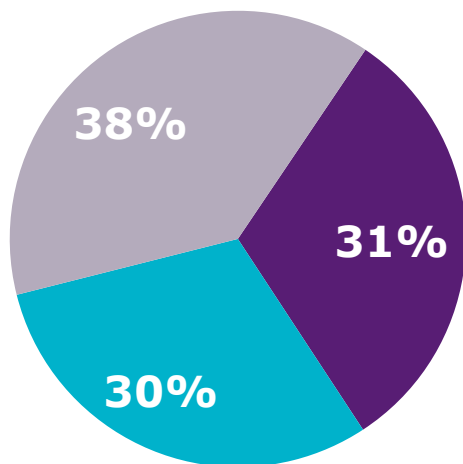


N = 224, plusieurs réponses possibles  
Marge d'erreur = +/- 6,5%

# 1. L'accueil en agence



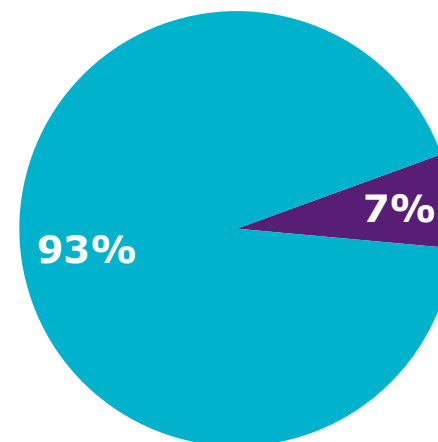
- Vous allez en agence plutôt :



■ Rarement   ■ Modérément   ■ Fréquemment

N = 757, plusieurs réponses possibles  
Marge d'erreur = +/- 3,5%

- En agence, savez-vous où aller faire vos opérations ?



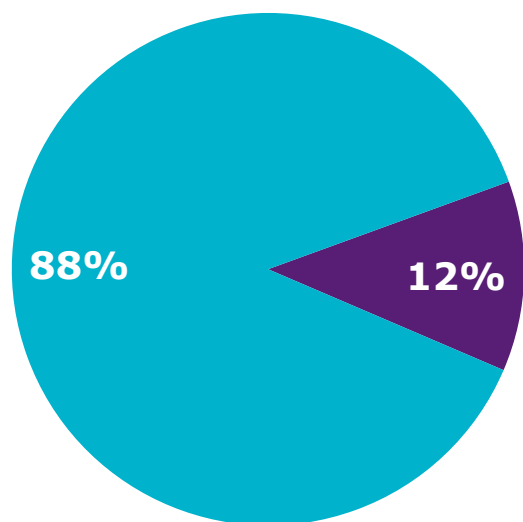
■ Non   ■ Oui

N = 749  
Marge d'erreur = +/- 3,6%

## 2. L'espace libre-service

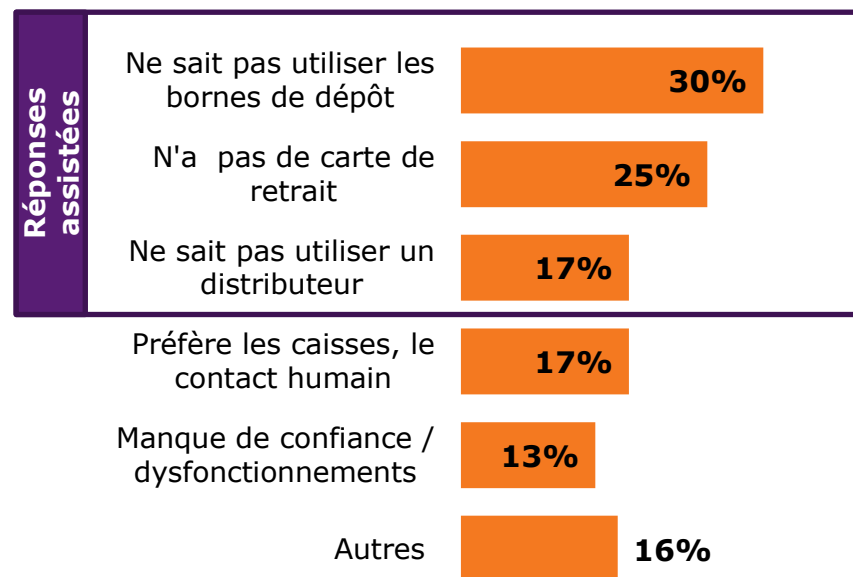


- Le fonctionnement du libre-service vous paraît-il simple ?
- Si non, pourquoi ?



■ Non ■ Oui

N = 729  
Marge d'erreur = +/- 3,6%

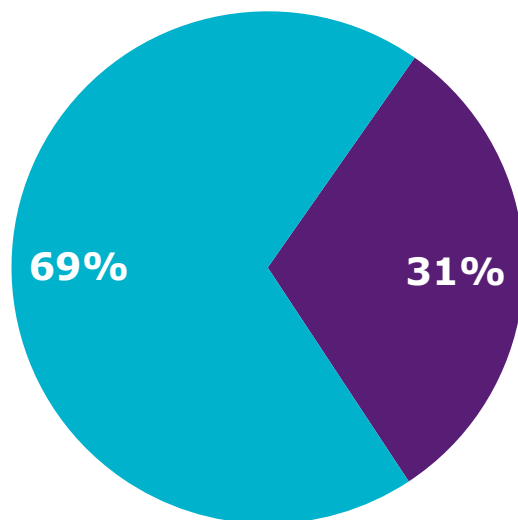


N = 89, plusieurs réponses possibles  
Marge d'erreur = +/- 10,4%

## 2. L'espace libre-service



- Voulez-vous que l'espace libre-service soit ouvert 24h/24 ?



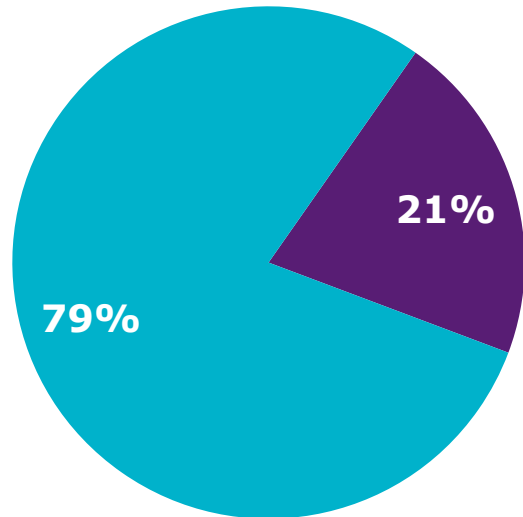
■ Non ■ Oui

N = 630  
Marge d'erreur = +/- 3,9%

# 3. L'accueil par téléphone

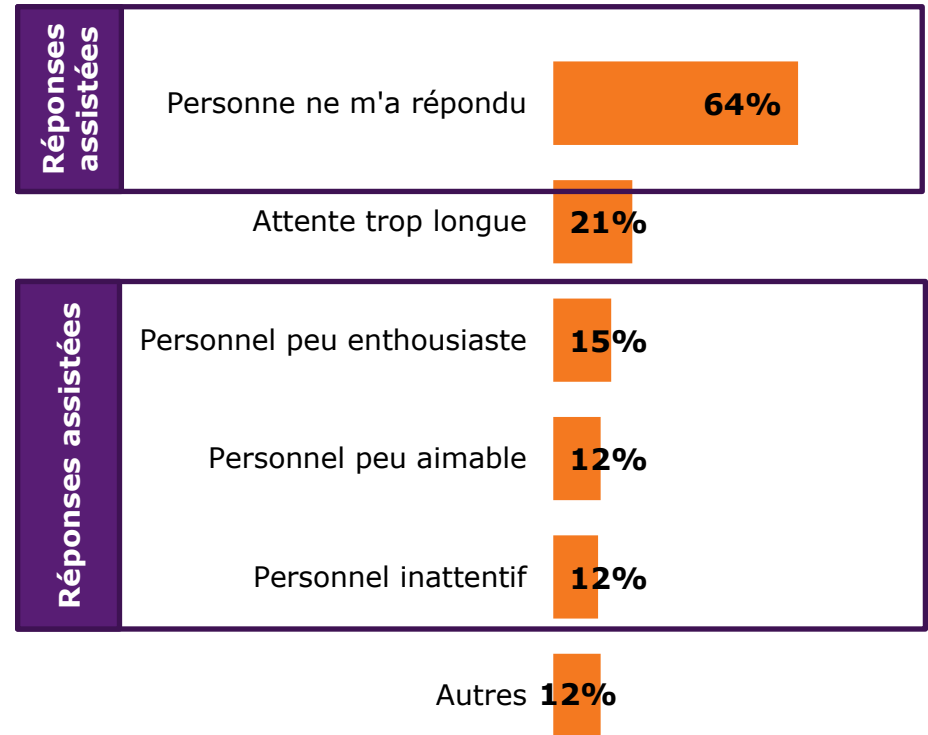


- Etes-vous satisfait de l'accueil téléphonique de la Banque de Tahiti ?



■ Non ■ Oui  
N = 680  
Marge d'erreur = +/- 3,7%

- Etes-vous satisfait de l'accueil téléphonique de la Banque de Tahiti ?

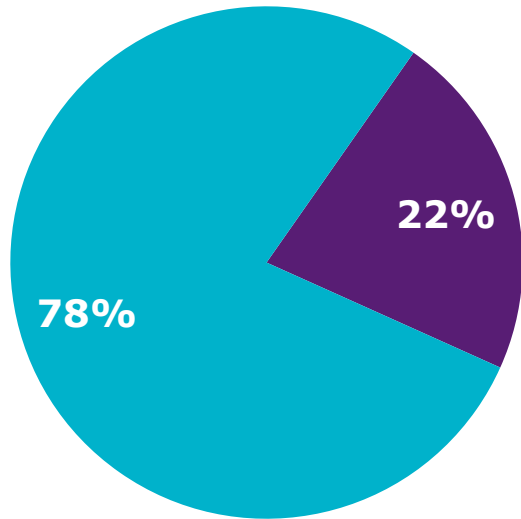


N = 145, plusieurs réponses possibles  
Marge d'erreur = +/- 8,1%

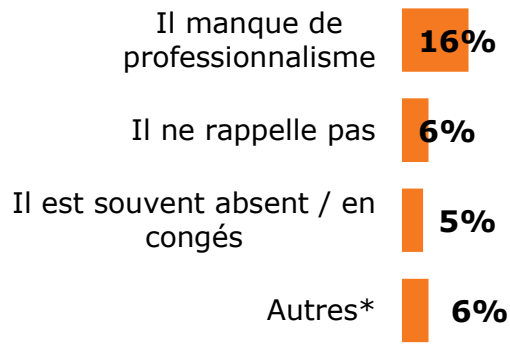
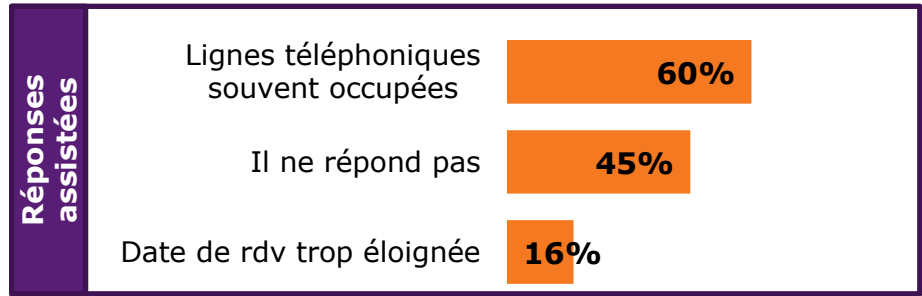
# 4. Votre chargé de compte



- Votre chargé de compte est-il disponible (par téléphone ou en agence) ?
- Si non, pourquoi ?



■ Non ■ Oui  
N = 703  
Marge d'erreur = +/- 3,7%



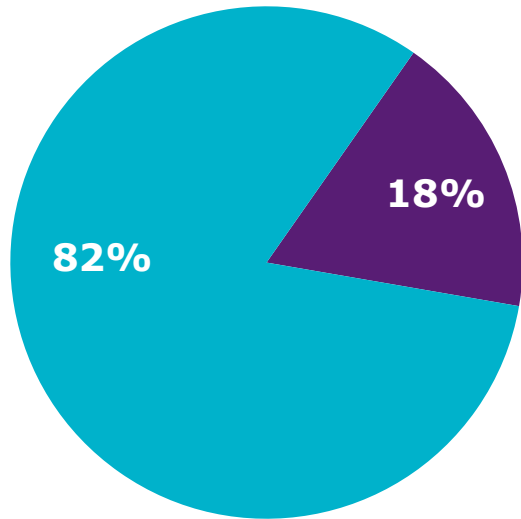
N = 154, plusieurs réponses possibles  
Marge d'erreur = +/- 7,9%



# 4. Votre chargé de compte



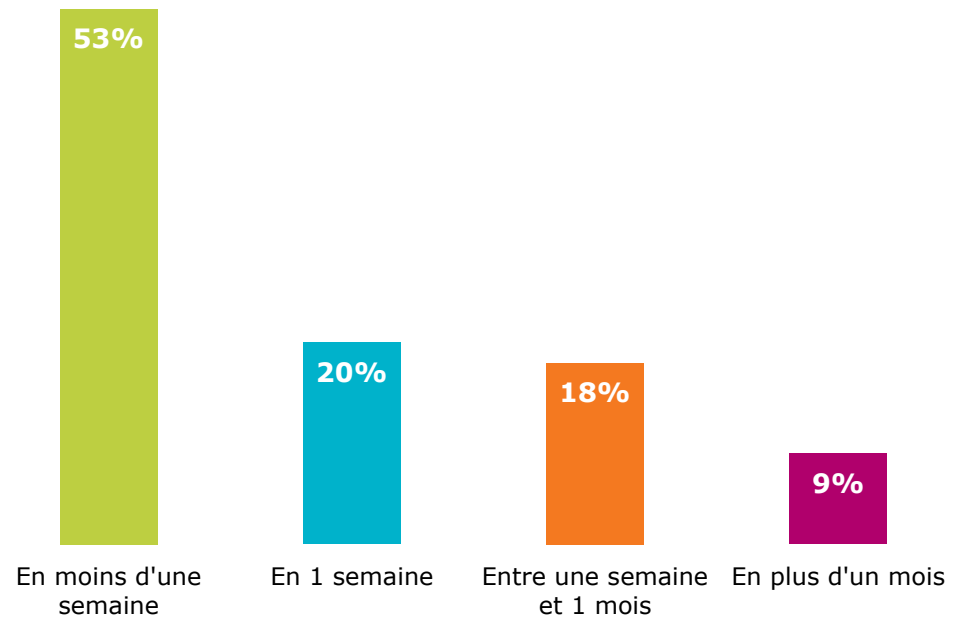
- Globalement, êtes-vous satisfait(e) du délai de réponse à vos demandes et/ou réclamations ?



■ Non ■ Oui

N = 703  
Marge d'erreur = +/- 3,7%

- En combien de temps vos demandes / réclamations sont-elles traitées ?



N = 621  
Marge d'erreur = +/- 3,9%