



L'ARGENT, PARLONS-EN.

La lettre des Clients et Sociétaires
de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes
SEPTEMBRE 2011 - N°80

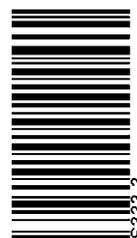
CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES
LA BANQUE.NOUVELLE DEFINITION.



ENQUÊTE DE SATISFACTION

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes
remercie tous ses clients...

Il y a quelques mois nous vous avons sollicité, via votre relevé de comptes, pour recueillir votre impression et connaître votre niveau de satisfaction sur l'agence Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes que vous fréquentez habituellement. Vous avez été particulièrement nombreux à répondre et **nous vous en remercions vivement** puisque près de **75 000 réponses** nous ont été adressées.



Cet important niveau de réponse témoigne à nouveau de votre attachement à votre Caisse d'Épargne et de votre implication dans son activité au quotidien.

Nous en avons tiré des enseignements et le contenu de vos réponses va fixer le cap de nos actions visant à améliorer la qualité de nos prestations et à vous accompagner au plus près de vos attentes.



Les résultats de l'enquête en quelques chiffres et quelques mots :

- Vous êtes **80 %** à vous déclarer satisfaits de nos services et de votre relation avec votre agence habituelle.
- D'ailleurs, **82 %** d'entre vous nous recommanderaient à leur entourage.



Vous avez particulièrement apprécié :

- La qualité des conseils délivrés par votre conseiller : **84 %** de satisfaits.
- L'engagement de votre conseiller à vous accompagner dans vos projets : **82 %** de satisfaits.
- L'amabilité du personnel dans votre agence : **89 %** de satisfaits.

Vous souhaitez essentiellement voir progresser :

- La facilité à joindre votre agence par téléphone : **61 %** de satisfaits.
- La prise en compte et le traitement de vos réclamations : **57 %** de satisfaits.
- L'information donnée quand votre conseiller change : **48 %** de satisfaits.

Vous avez compris notre volonté de traduire concrètement et durablement vos attentes en termes de qualité de service. Nous vous en remercions car votre avis et votre fidélité nous sont précieux pour construire avec vous la Banque qui vous intéresse.



CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES
LA BANQUE.NOUVELLE DEFINITION.