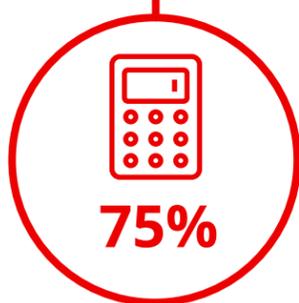


En juin 2018, nous avons mené une enquête en ligne auprès de nos clients afin de mesurer 3 éléments importants:

1. Pourquoi ont-ils choisi Santander Consumer Bank?
2. Leur satisfaction globale.
3. Leur perception de la marque Santander.

21% de nos clients ont participé à l'enquête témoignant ainsi d'un **très fort intérêt**.



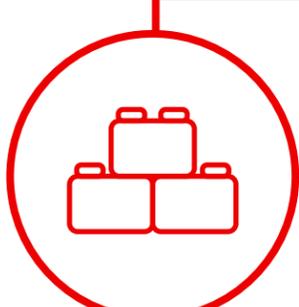
75% de nos clients disent avoir choisi Santander Consumer Bank **à cause de son taux d'intérêt**.

54% des répondants ont choisi **l'inscription en ligne** via leur carte d'identité et leur lecteur de carte et lui donnent une note moyenne de 8.3/10.



La serviabilité du **service clientèle de notre call center** a été évaluée à 8.7/10.

La satisfaction globale sur les produits et services s'élève à 8.1/10.



Nos clients associent surtout la marque Santander aux notions "**facile à comprendre**" et "**simple à utiliser**".

Conclusion

Nos clients nous ont donné dans l'ensemble un compte rendu très positif après seulement notre première année d'activité sur le marché belge. Avec un score global de 8.1/10, ils témoignent d'être très satisfaits des produits et services de Santander Consumer Bank.

Les points d'amélioration les plus importants sont la zone de banque en ligne, la navigation sur le site et l'introduction d'une application mobile.

L'équipe de la Santander Consumer Bank remercie ses clients pour leur implication et s'engage à s'investir à l'avenir sur les points d'amélioration.