

Résultats de notre enquête de satisfaction
Santander Consumer Bank
Septembre 2018

1

Introduction

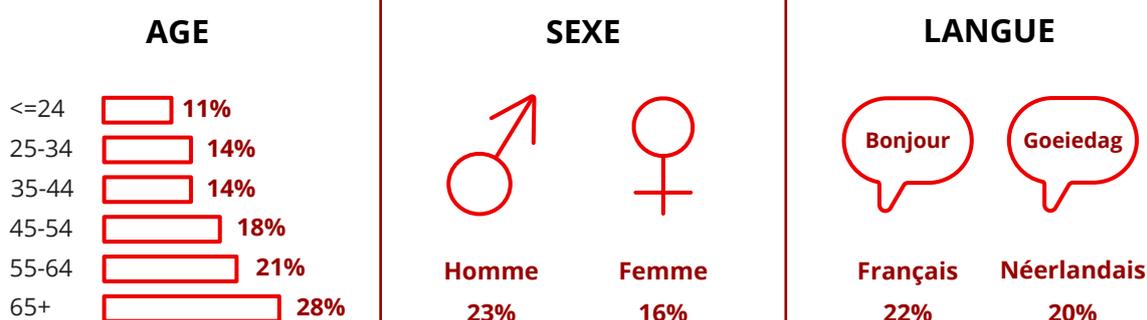
La Banco Santander, fondée en 1857, est une banque commerciale influente auprès des particuliers et des entrepreneurs, dont le siège se trouve en Espagne. Fin juin 2018 Santander gérait 140 millions de clients dans le monde entier grâce à l'engagement de 13 500 bureaux et de 200 000 employés.

En avril 2017, Santander a lancé sur le marché belge une plateforme d'épargne en ligne via www.santanderconsumerbank.be. Cette banque en ligne souhaite non seulement offrir à ses clients un taux d'intérêt intéressant pour leur épargne mais également un processus d'ouverture de compte en ligne très simple. Gratuit et sans obligation.

L'été dernier, la Santander Consumer Bank a organisé sa première enquête de satisfaction auprès de ses 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

Le taux de participation de l'enquête s'élève à 21%, ce qui est très élevé. Cela témoigne d'un très fort intérêt de la part de nos clients, pour lequel nous leur en sommes reconnaissants.



Répartition des répondants

2

Pourquoi nos clients ont-ils choisi Santander Consumer Bank ?

Les résultats

Les résultats de l'enquête montrent que 75% de nos clients ont opté pour Santander Consumer Bank en raison de ses taux d'intérêt attractifs.

Cependant, la marque Santander sonne aujourd'hui encore peu familier pour une majorité des consommateurs belges.

La marque Santander

Taux d'intérêt

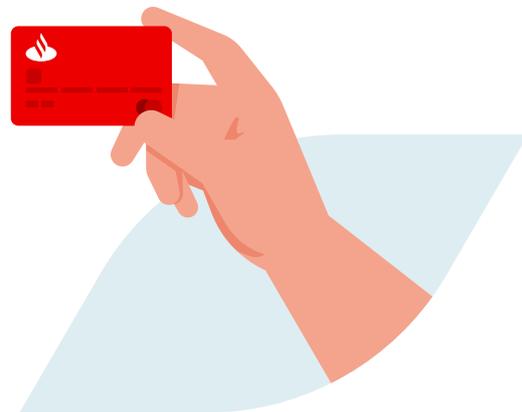
25%

75%

Santander Consumer Bank propose des taux d'intérêt attrayants qui sont parmi les meilleurs en Belgique. Ceci ne s'applique pas uniquement pour des actions courtes mais fait également partie de la stratégie long terme tenant compte des conditions des taux d'intérêt applicables sur le marché.

L'épargne reste populaire

Le compte d'épargne est et reste populaire auprès des Belges. En 2017, nous avons économisé pas moins de 260 milliards d'euros. Et il y a de bonnes raisons pour cela. L'argent sur votre compte d'épargne est non seulement sûr mais immédiatement disponible et avantageux sur le plan fiscal. Les épargnants l'utilisent souvent en vue d'un achat ou d'un investissement futur. Et auprès d'une banque en ligne, c'est d'autant plus intéressant !



Vous gérez vous-même vos transactions sans payer un seul centime. Parce qu'une banque en ligne n'a pas à investir dans les guichets et le personnel, elle peut offrir ces services gratuitement.

3

Devenir client chez Santander Consumer Bank

Le processus d'inscription en ligne

Devenir client chez Santander Consumer Bank est très simple: le client a le choix entre une procédure manuelle ou une lecture rapide de ses données moyennant son eID et un lecteur de carte.



54%
avec le lecteur de carte eID

score: 8.3/10



46%
manuellement

score: 7.5/10

Le processus d'inscription en ligne a reçu **une note moyenne de 8/10**.

En moyenne, la procédure électronique est fortement appréciée car le client peut en un seul mouvement signer tous les documents et activer son compte.

L'activation du compte d'épargne se fait via un premier versement, provenant d'un comptecourant d'une banque belge. Cette phase est essentielle afin d'éviter toute fraude. Il existe en effet quelques mécanismes de contrôle intégrés:



Il doit s'agir d'un compte courant avec une banque «traditionnelle» qui dispose d'un réseau d'agences (pas une banque Internet).



Le compte courant doit être au nom de la personne qui ouvre le compte d'épargne chez Santander Consumer Bank.

Une minorité de clients indique ne pas être familier avec ce processus bien que la procédure ne pose pas de problème en tant que tel.

La procédure d'activation de compte est **évaluée à 8.5/10**.

4

Le contact avec la banque

Online bank

Santander Consumer Bank est une banque en ligne sans réseau d'agences. Les clients peuvent contacter notre service clientèle par téléphone ou par email.



23%
de contact avec le service client

score: 8.1/10



**Serviabilité du
personnel**

score: 8.7/10

Nos employés mettent tout en œuvre pour aider nos clients du mieux possible. Ceci se reflète dans les scores positifs attribués au service de nos centres d'appels.

En ce qui regarde la qualité du service du personnel, nous atteignons une note de 8.7/10: un score qui nous encourage à faire encore mieux.

La zone sécurisée 'Mes comptes'

Les fonctionnalités de base de la section "Mes comptes" sur le site ont été évaluées positivement. La majorité des clients indiquent que la gestion des comptes est facile.

Cependant, nos clients nous suggèrent plusieurs points d'amélioration. Santander Consommateur Bank s'engage à traiter ces points en priorité:

- Elargir les possibilités de la section 'mes comptes'
- Introduire une application mobile

5

Satisfaction générale

Produits et services

La satisfaction générale à l'égard des produits et services obtient un score de 8.1/10. Pas moins de 37% des répondants indiquent qu'ils recommanderaient Santander Consumer Bank à des proches ou des connaissances.

Recommanderiez-vous la Santander Consumer Bank?



Pourquoi oui?	Pourquoi peut-être?	Pourquoi pas?
Taux d'intérêt intéressants	Les services sont limités	Les possibilités de la Banque en ligne sont trop limitées
Transparent et simple		Pas d'application mobile
Groupe international		
Epargne sans conditions restrictives		
Gratuit		

Santander Consumer Bank se donne pour mission de proposer des services financiers simples à comprendre et faciles à utiliser. D'après l'enquête, il semblerait que cela soit l'expérience ressentie par nos clients.

6

Conclusion

Les taux d'intérêt attrayants et la simplicité de la gamme des produits constituent ce que nos clients valorisent le plus. La disponibilité et l'aide personnalisée du service clientèle est également très appréciée.

Les principaux domaines à améliorer sont la zone sécurisée de la banque en ligne, la navigation du site Web vers le processus de connexion de compte et enfin la disponibilité d'une application mobile.

En résumé, nous pouvons affirmer que nos clients nous ont donné un compte rendu 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.

L'équipe de Santander Consumer Bank remercie ses clients pour leur participation et s'engage à se concentrer sur les points d'amélioration afin d'améliorer d'avantage le service.

Nos clients donnent **une note moyenne de 8.1/10**

Vous avez une question ?

Contactez-nous au 02/588 96 25

www.santanderconsumerbank.be



Santander Consumer Bank S.A. - N.V.
85, Avenue des Nerviens, B-1040 Brussels.