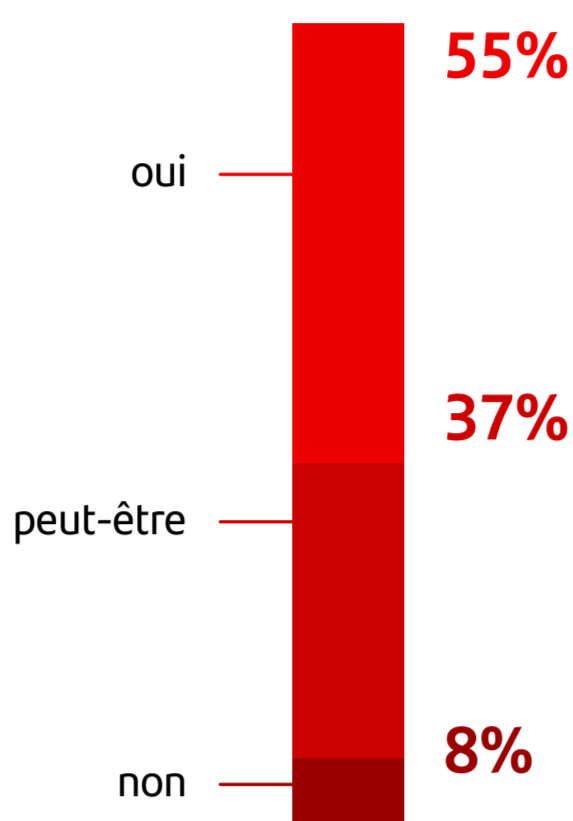


# Résultats de l'enquête de satisfaction

Novembre 2023

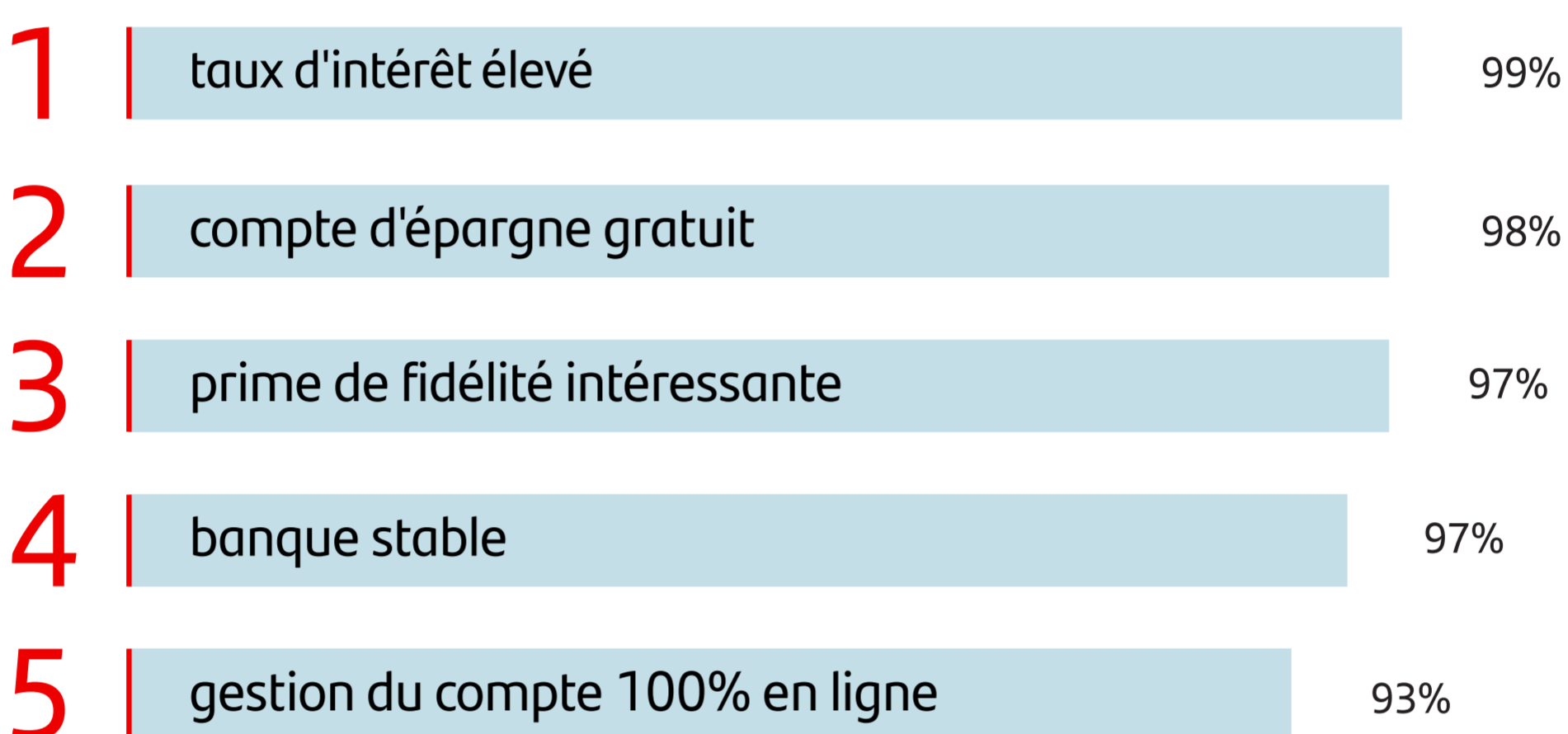
## Nos clients sont satisfaits!

Nous obtenons un score global de 8,2/10.



92% de nos clients recommanderaient (peut-être) Santander Consumer Bank à leur famille et/ou à leurs amis, la grande majorité d'entre eux avec certitude.

## Pourquoi nos clients nous choisissent



## Evaluation de nos points de contact



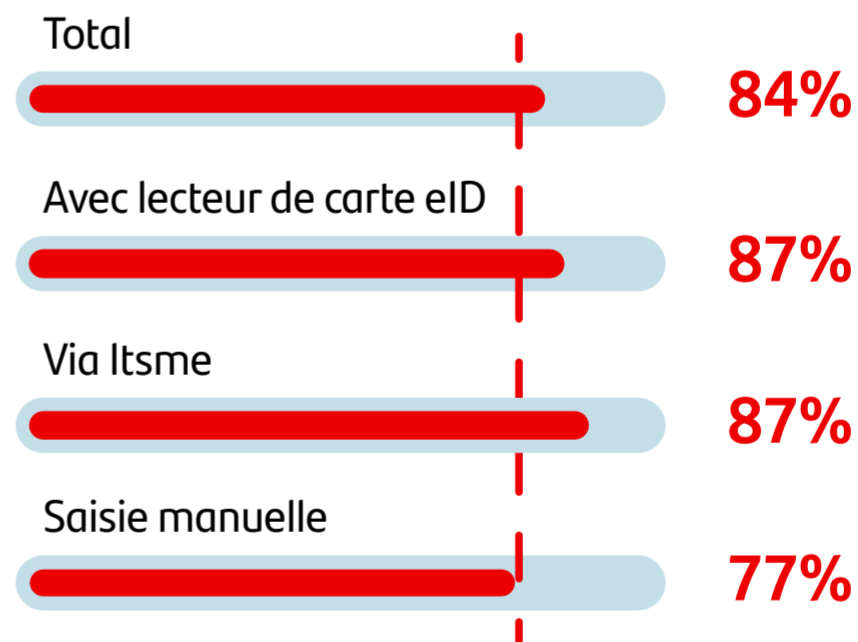
97% de nos clients sont (très) satisfaits de notre **site web**.



Dans 82% des cas, une solution est apportée au **premier ou deuxième contact**.

## Ouvrir un compte d'épargne

Selon 84% des répondants, le processus d'inscription est (plutôt) facile.



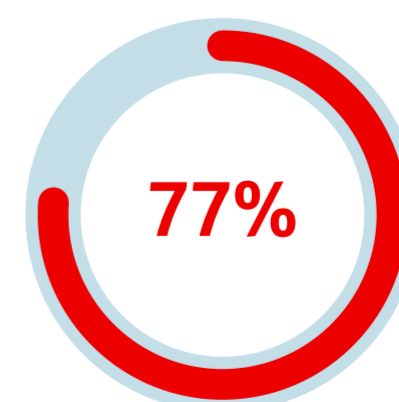
## Simple. En ligne. Sécurisé



84% de nos clients pensent que la **gamme de produits** est sans ambiguïté.



79% de nos clients sont convaincus que leur argent est **en sécurité**.



77% de nos clients trouvent l'utilisation de la **banque en ligne** facile.

Basé sur les résultats de l'enquête en ligne auprès d'un échantillon représentatif de notre clientèle, effectuée en novembre 2023.