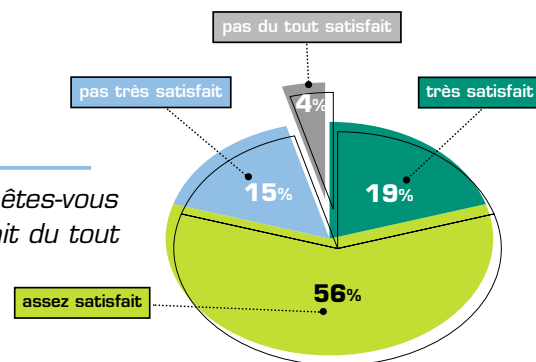


→ UN BON NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE

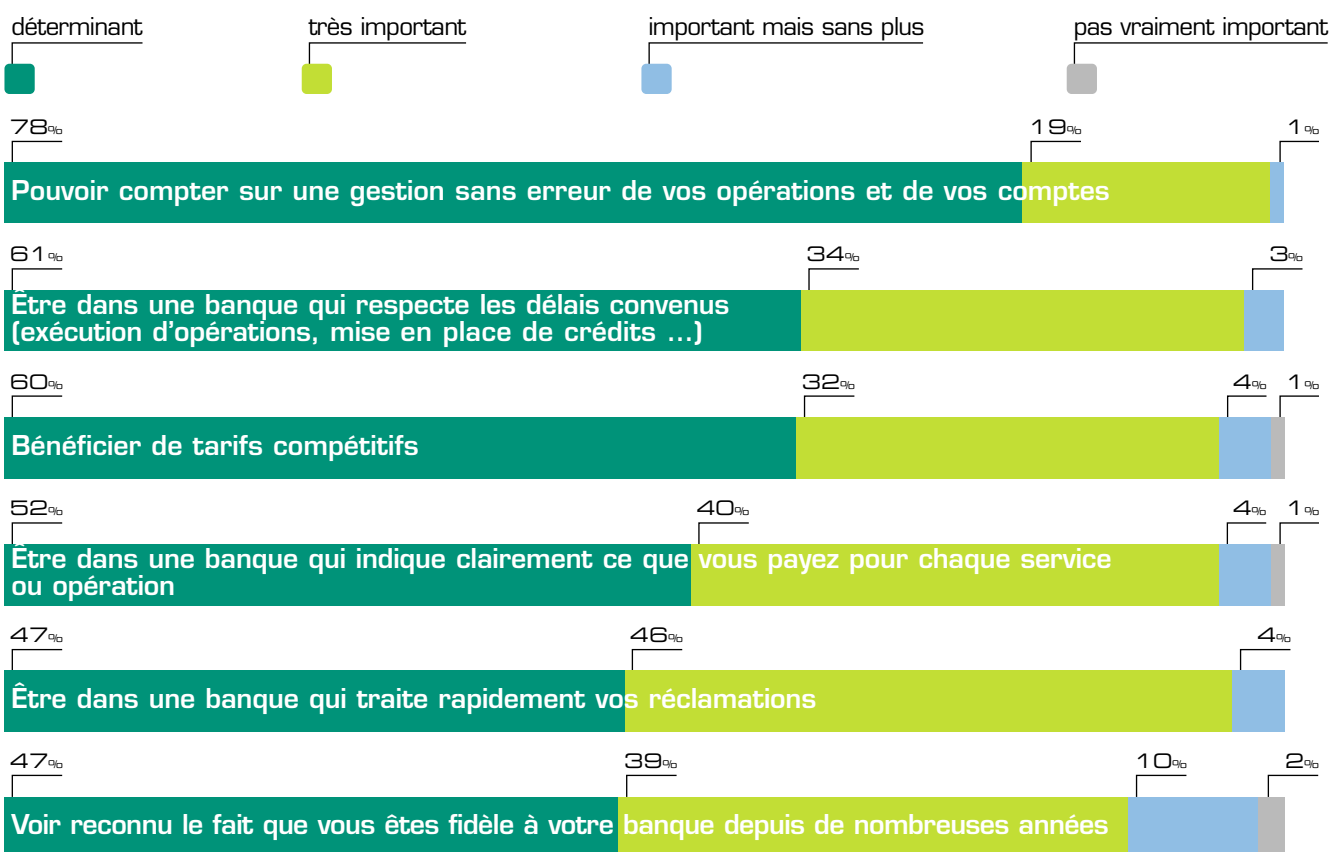
"D'une manière générale, en tant que client de BNP Paribas, êtes-vous très satisfait, assez satisfait, pas très satisfait ou pas satisfait du tout de votre banque ?"

→ **satisfait 75 %**



→ DES CRITÈRES DE SATISFACTION TRÈS DIVERS ET TOUCHANT TOUS LES REGISTRES DE LA RELATION BANCAIRE

"Voici une liste de critères qui peuvent caractériser une banque. Pour chacun d'eux, indiquez s'il est pour vous déterminant, très important, important mais sans plus, ou pas vraiment important."



→ À L'AVENIR, PRIORITÉ À LA PERSONNALISATION DU SERVICE

"Pour mieux répondre à vos attentes, quels sont, parmi les suivants, les points que BNP Paribas devrait améliorer en priorité ? Il faudrait que demain, votre banque..."

- Tienne davantage compte de votre cas personnel (meilleure connaissance de qui vous êtes, plus grande écoute de vos besoins...) > **47 %**
- Soit plus claire et plus précise (sur ses tarifs, ses taux de crédits...) > **46 %**
- Fasse davantage preuve de sens des initiatives (alerte sur votre compte, sur des placements intéressants...) > **44 %**
- Fasse un effort de pédagogie et de clarté > **34 %**
- Ait des jours et des horaires d'ouverture plus adaptés > **33 %**

→ DES RELATIONS AVEC L'AGENCE TRÈS VALORISÉES PAR LES CLIENTS, Y COMPRIS LES INTERNAUTES

"Parmi les événements suivants, y en a-t-il qui vous ont amené à prendre rendez-vous avec votre conseiller ces deux dernières années ? Si oui, indiquez lesquels."

| | Questionnaires "papier" | BNP Net |
|---|-------------------------|-------------|
| L'acquisition d'une maison ou d'un appartement | 22 % | 34 % |
| L'acquisition d'un portefeuille boursier | 21 % | 31 % |
| Une rentrée d'argent importante | 19 % | 23 % |

"Vous vous rendez dans votre agence BNP Paribas..."

| | | |
|---|-------------|-------------|
| 1 fois par semaine environ | 20 % | 12 % |
| 1 fois par mois environ | 42 % | 34 % |
| 1 fois tous les 3 ou 4 mois environ | 20 % | 30 % |
| 1 à 2 fois par an | 9 % | 16 % |
| moins souvent | 3 % | 5 % |
| jamais | 2 % | 3 % |

"Vous interrogez votre banque ou vous êtes en contact avec elle, via Internet ou le téléphone..."

| | | |
|---|-------------|---------------|
| 1 fois par semaine environ | 22 % | 91,8 % |
| 1 fois par mois environ | 23 % | 6,5 % |
| 1 fois tous les 3 ou 4 mois environ | 14 % | 1,1 % |
| 1 à 2 fois par an | 11 % | 0,4 % |
| moins souvent | 7 % | 0,1 % |
| jamais | 17 % | 0,1 % |

→ DES RÉPONSES À LA QUESTION OUVERTE QUI TÉMOIGNENT D'UN BESOIN TOUJOURS PLUS FORT DE CONSIDÉRATION

"Y a-t-il quelque chose que nous n'avons pas abordé et que souhaiteriez ajouter concernant votre banque et ses services ?"

- "Les conseillers ne prennent en compte que l'intérêt de la banque, pas celui des clients"
- "On ne fait rien pour reconnaître la fidélité du client"
- "Ils pourraient au moins rémunérer les comptes qui ne sont jamais à découvert"
- "Il faudrait plus de dialogue entre les clients et les conseillers"
- "Les frais de garde sont trop élevés"
- "BNP Paribas est plus chère que la concurrence"
- "Ce serait bien de ne pas avoir à changer de numéro de compte quand on déménage"
- "Les dates de valeur de la BNP Paribas sont décalées par rapport à la concurrence"
- "Il y a une vraie difficulté lorsque l'on veut réaliser certaines opérations dans d'autres agences que la sienne"

→ RAPPEL : LES MODALITÉS DE LA CONSULTATION

Du 15 mars au 28 avril dernier, les clients du réseau BNP Paribas ont été invités à participer à la première consultation de cette importance à l'initiative d'une banque.

Adressé directement au domicile des clients, le questionnaire a aussi été mis à la disposition de tous dans les 2300 agences du réseau. Les clients BNP Net se sont également vus offrir la possibilité de répondre en ligne aux 8 questions posées par leur banque.

Pendant toute la durée de la consultation, un soutien publicitaire a joué un rôle d'incitation auprès de nos clients, et de valorisation de notre démarche auprès de nos prospects. Michel Pebereau lui-même s'y engageait au nom de l'ensemble des collaborateurs, avec un message central : "C'est en écoutant vos avis et suggestions que nous parviendrons à vous offrir la banque que vous attendez. Votre avis nous est précieux. Tous les collaborateurs de l'entreprise souhaitent avec moi que la naissance de BNP Paribas soit véritablement le point de départ d'un nouveau contrat entre vous et votre banque".

Afin de garantir l'objectivité et la confidentialité de cette enquête, BNP Paribas en a confié le suivi et le traitement à la SOFRES. 135 000 questionnaires ont été retournés, les 100 000 premiers questionnaires "papier" ont été dépouillés et analysés ainsi que 3000 questionnaires en ligne.