

**2019**  
**LES CHIFFRES  
CLÉS DE  
L'ÉCOUTE CLIENT**



# ÉPARGNANTS



**92%**

déclarent que la nouvelle page d'accueil de l'Espace personnel est agréable<sup>(1)</sup>



**90%**  
satisfaits

du parcours de 1<sup>er</sup> connexion sur l'Espace personnel<sup>(2)</sup>



**89%**

trouvent claire la présentation des fonds et indicateurs de la rubrique « Votre épargne en détail »<sup>(1)</sup>



**92%**

satisfaits de la capacité d'écoute de leur interlocuteur lors d'un appel vers le centre de Relation clients<sup>(3)</sup>



(1) enquête réalisée par Natixis Interépargne par mail auprès de 2300 épargnants du 19 au 24 avril 2019

(2) baromètre en continu sur le parcours de 1<sup>er</sup> connexion réalisé par mail par la Voix du Client auprès de 8426 épargnants du 2 janvier au 31 décembre 2019

(3) baromètre en continu sur les appels entrants vers le centre de Relation clients de Natixis Interépargne réalisé par mail par la Voix du Client auprès de 16270 épargnants du 2 janvier au 31 décembre 2019