

2020

LES CHIFFRES  
CLÉS DE  
L'ÉCOUTE CLIENT



ÉPARGNANTS



91 %  
satisfaits

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



92 %

satisfaits de la capacité d'écoute  
de leur interlocuteur lors d'un  
appel vers le centre de Relation  
clients<sup>(2)</sup>



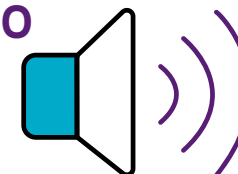
90 %

satisfaits de la clarté des  
explications de leur  
interlocuteur lors d'un appel vers  
le centre de Relation clients



8 épargnants sur 10

recommandent Natixis Interépargne  
suite à leur appel vers le centre  
de Relation clients<sup>(2)</sup>



**Note de recommandation  
de 8/10 (soit un NPS\* de 37)**

\*NPS (Net Promoter Score) = % Promoteurs (notes de recommandation de 9 et 10) - % Détracteurs (notes de recommandation de 6 et moins)

(1) baromètre en continu sur le parcours de 1<sup>ère</sup> connexion à l'Espace personnel réalisé par mail auprès de 7 591 répondants du 2 janvier au 31 mai 2020.

(2) baromètre en continu sur les appels entrants vers le centre de Relation clients de Natixis Interépargne réalisé par mail auprès de 10 992 épargnants du 2 janvier au 31 mai 2020.