

LES CHIFFRES CLÉS
DE L'ÉCOUTE-CLIENTS
2021



ÉPARGNANTS



91 %
satisfaits

du parcours de 1^{er} connexion
sur l'Espace personnel⁽¹⁾



91 %

satisfaits de la clarté des
explications de leur interlocuteur
lors d'un appel vers le centre de
relation clients⁽²⁾



96 %
satisfaits

du parcours de versement
sur l'Espace personnel⁽³⁾



93 %

satisfaits de la capacité
d'écoute de leur interlocuteur
lors d'un appel vers le centre de
relation clients⁽²⁾



(1) baromètre en continu sur le parcours de 1^{er} connexion à l'Espace personnel réalisé par questionnaire en ligne auprès de 9 546 épargnants du 2 janvier au 30 juin 2021.

(2) baromètre en continu sur les appels entrants vers le centre de relation clients de Natixis Interépargne réalisé par e-mail auprès de 4 281 épargnants du 5 mai au 30 juin 2021.

(3) baromètre en continu sur le parcours de versement de l'Espace personnel réalisé par questionnaire en ligne auprès de 408 épargnants du 1^{er} au 30 juin 2021