

La Banque de France gère l'application de banque en ligne BDFDirect2 et la tenue de compte pour la clientèle institutionnelle, grands comptes et Trésor.

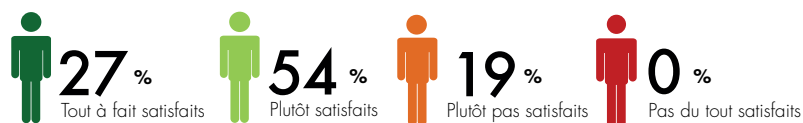
Chiffres clés 2017
de l'activité

- 150 clients
- 1 530 utilisateurs de la Banque en ligne BDFDirect2
- 6 056 comptes clients

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2017

NOTE DE SATISFACTION
GLOBALE

7,5
SUR 10



NOTE GLOBALE POUR
LE SERVICE APPORTÉ
PAR LES SERVICES
BANCAIRES AUX CLIENTS
INSTITUTIONNELS

7,9
SUR 10

NOTE GLOBALE POUR
**LA RELATION AVEC LES
INTERLOCUTEURS** DES
SERVICES BANCAIRES AUX
CLIENTS INSTITUTIONNELS

7,6
SUR 10

NOTE GLOBALE POUR
**LA COMMUNICATION/
INFORMATION** DES
SERVICES BANCAIRES AUX
CLIENTS INSTITUTIONNELS

7,2
SUR 10



Enquête on-line réalisée du 2 octobre au 6 novembre 2017 auprès des utilisateurs de BDFDirect2



Echantillon représentatif de 116 enquêtes complètes, constitué d'utilisateurs de BDFDirect2

2017

LA NOTE DE SATISFACTION GLOBALE

7,5

LE SERVICE APPORTÉ PAR LES SERVICES BANCAIRES AUX CLIENTS INSTITUTIONNELS

7,9

dont :



Le suivi des ordres et étapes de validation des ordres

8,1



La facilité de téléchargement des fichiers d'ordre

8,2



La facilité de saisie des virements en euro ou en devise étrangère

7,8

LA RELATION AVEC LES INTERLOCUTEURS DES SERVICES BANCAIRES AUX CLIENTS INSTITUTIONNELS

7,6

dont :



Le délai de réponse

7,7



La disponibilité

8,0



La qualité des réponses fournies

7,8

LA COMMUNICATION/INFORMATION DES SERVICES BANCAIRES AUX CLIENTS INSTITUTIONNELS

7,2

dont :



Le caractère pertinent des informations mises à disposition

7,2



Le guide en ligne

7,1

LÉGENDE D'INTERPRÉTATION

Très satisfaisant (9 à 10)



Satisfaisant (7 à 8)



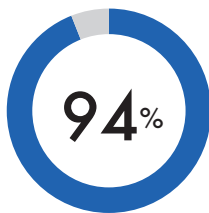
Pas satisfaisant (5 à 6)



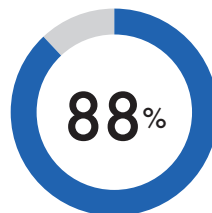
Pas du tout satisfaisant (0 à 4)



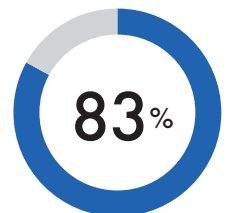
L'IMAGE DE LA BANQUE DE FRANCE DANS LE CADRE DE L'ENQUÊTE SUR LES SERVICES BANCAIRES AUX CLIENTS INSTITUTIONNELS



des personnes interrogées estiment que la Banque de France effectue un travail objectif et fiable.



des personnes interrogées considèrent que la Banque de France sait évoluer et innover pour répondre aux besoins et exigences des acteurs économiques et financiers.



des personnes interrogées pensent que la Banque de France est ouverte sur son environnement et communique suffisamment.