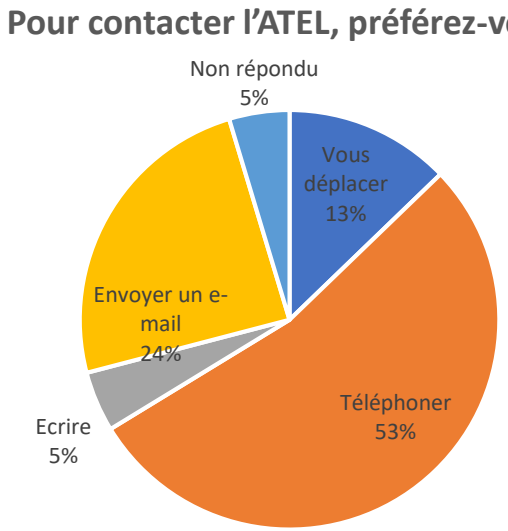
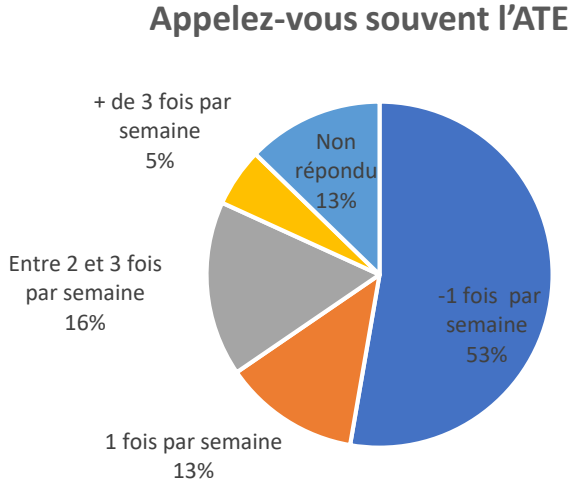
Résultat de l’enquête satisfaction 2020

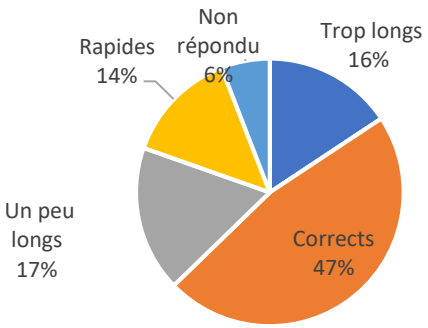
LES CONTACTS AVEC L'ATEL



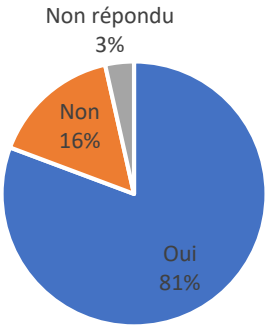
LES CONTACTS AVEC VOTRE DELEGUE MANDATAIRE



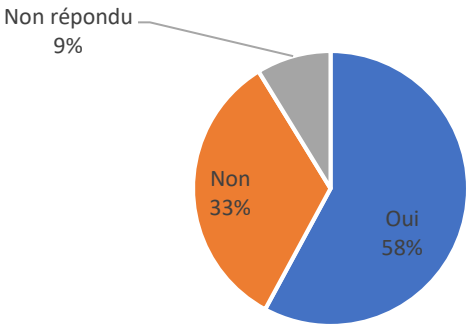
Les délais d'attente au téléphone sont :



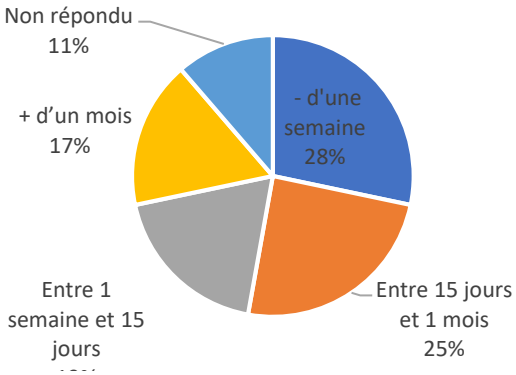
Les horaires du standard répondent-ils à vos besoins ?



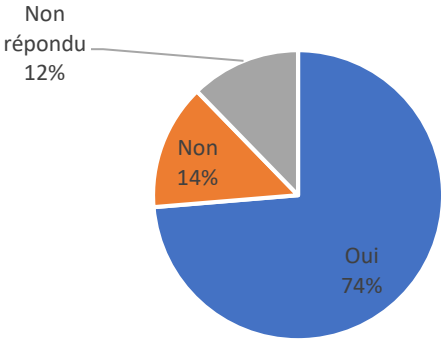
Arrivez-vous à joindre facilement votre délégué pendant ses permanences téléphoniques ?



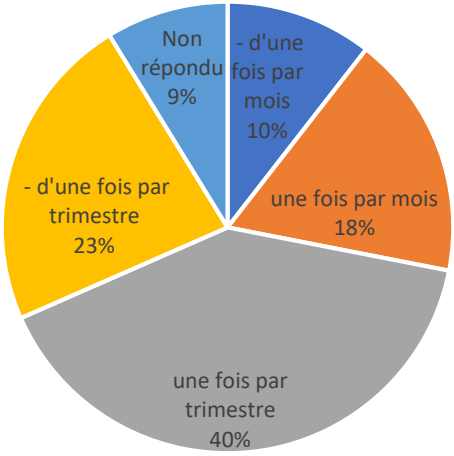
Sous quel délai obtenez-vous un rendez-vous physique ou téléphonique ?



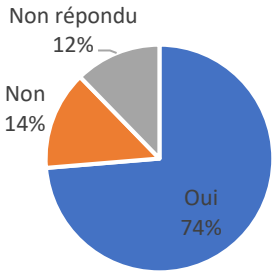
Trouvez-vous ce délai correct ?



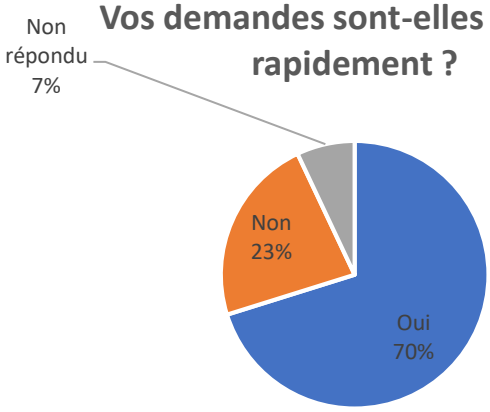
Quelle est la fréquence de vos rencontres avec votre Délégué Mandataire ?



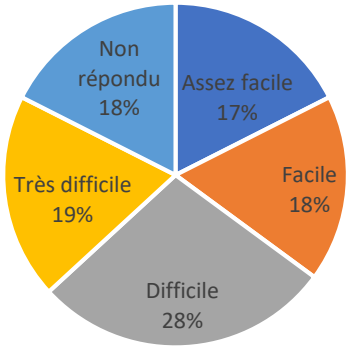
La fréquence des rencontres avec votre Délégué Mandataire vous convient-elle ?



Vos demandes sont-elles traitées rapidement ?

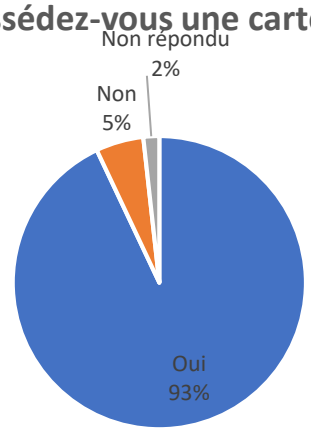


Lorsque votre délégué est absent, avoir une réponse est :

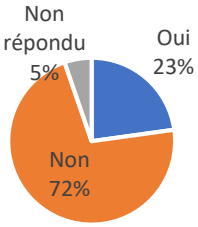


VOTRE ARGENT QUOTIDIEN

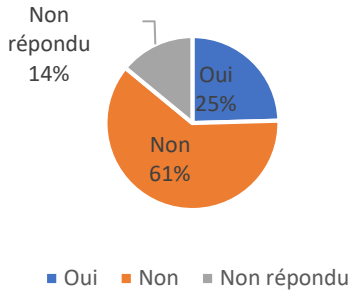
Possédez-vous une carte de retrait ?



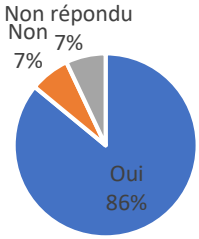
Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour effectuer vos retraits ou pour retirer à la banque l'argent de votre vie courante ?



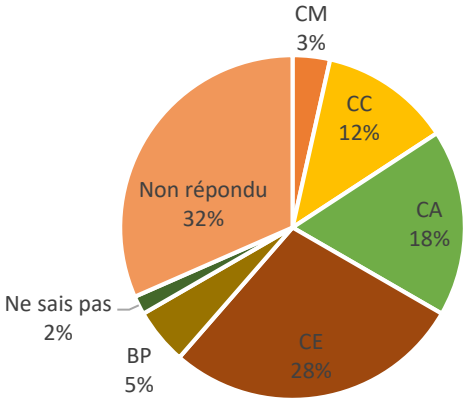
Possèdez-vous une carte de paiement à hauteur de solde ?



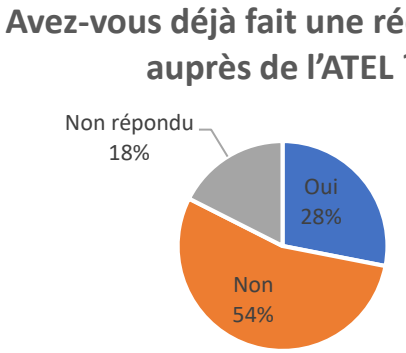
Etes-vous satisfait de l'établissement bancaire qui gère l'argent de votre vie courante ?

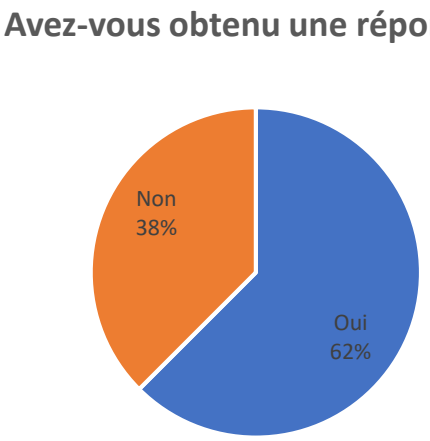


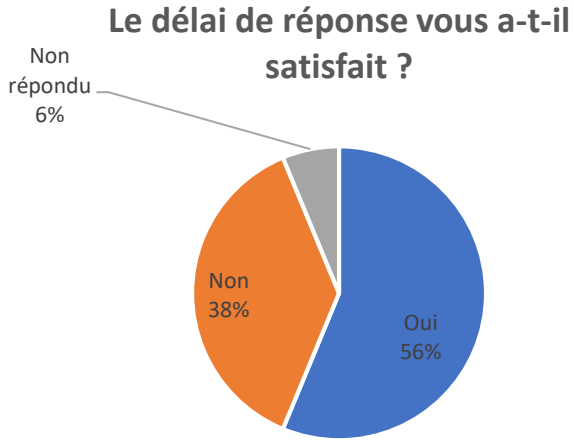
Quel est le nom de l'établissement bancaire qui gère votre compte ?



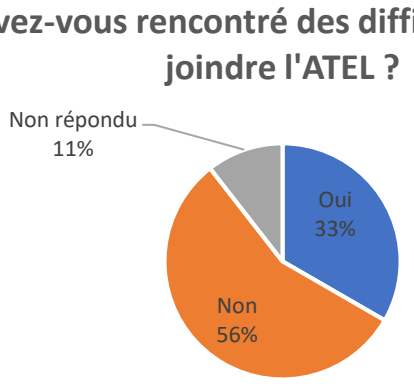
LES RECLAMATIONS



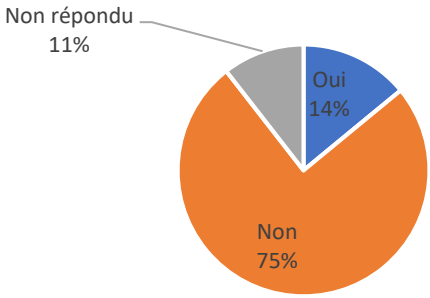




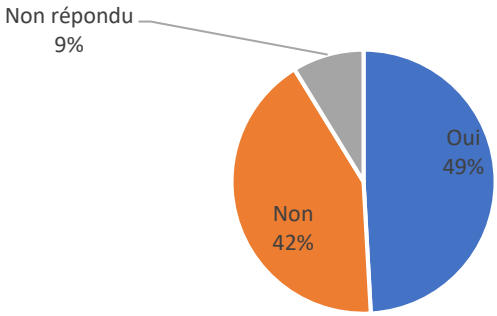
CONTINUITE PENDANT LE CONFINEMENT



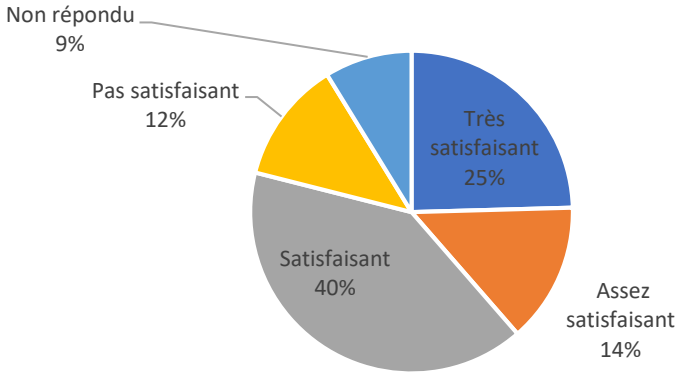
Avez-vous rencontré des difficultés pour obtenir votre argent de vie courante ?

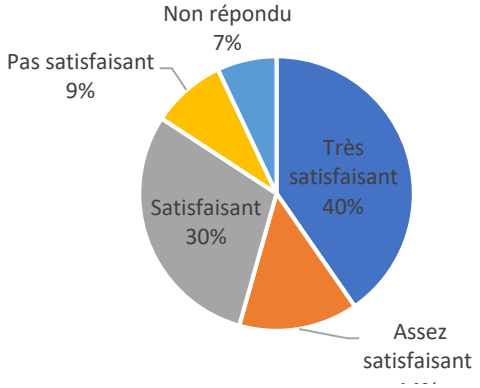


Votre délégué a pris de manière régulière de vos nouvelles



L'intervention de l'ATEL pendant cette période vous paraît



Pour conclure :

L'intervention de l'ATEL pour vous protéger et vous aider est de qualité