

Mr. Vengen

Rapport

Doc. 1
P. 357

Mr. Verger

Pour votre questionnaire
je n'ai rien à dire à part que
la question n° 2 est très ouverte
et de nature tendancieuse. ~~Je pense~~
surtout pour la 1^{re} catégorisation
de caisse publique, je pense qu'il faudrait
reformuler cette question en laissant
l'interrogé qualifier ^{lui-même} la C.R.L. par
rapport aux autres institutions financières.

Emmanuel

*Questionnaire
avec réponse*

QUESTIONNAIRE POUR LES EMPRUNTEURS

NOM: _____
DATE: _____
MONTANT: FRw _____
TAUX: _____

A. IMAGE DE C.E.R.

1. Qu'est ce que représente pour vous la Caisse d'Épargne du Rwanda (C.E.R.)?

2. Si vous aviez à catégoriser la C.E.R. selon sa contribution sur le marché financier, quel statut lui donneriez-vous:

- * { une caisse publique
- . une banque d'État
- . ^{non} une banque commerciale ?
- . autre...? _____

3. La C.E.R. est-elle une institution efficiente?

4. Une institution publique ou para-publique voit normalement le jour afin de combler une lacune dans le système privé ou encore gère un risque non-acceptable au domaine privé. Aujourd'hui, la C.E.R. ^{est-elle une institution} a-t-elle sa raison d'être? *publique*

3. Quel a été les délais pour l'octroi de votre emprunt? ✓

4. À votre avis, la teneur des sûretés exigées par la C.E.R. est-elle justifiable? *expliquez* ✓

5. Y a-t-il eu place à la négociation au moment de l'offre?

6. Considérez-vous le gestionnaire de crédit un professionnel compétent et complaisant à vos besoins de crédit?

7. À votre avis, le gestionnaire a-t-il bien évalué vos besoins de crédit? ✓

8. Considérez-vous ^{comme} une lacune, l'inexistence à la C.E.R. d'un service pour transactions à l'étranger? ✓

9. En tant que client important à la C.E.R., recevez-vous tous les services attendues au moment désiré? ✓

10. Recevez-vous à des intervalles réguliers un état de tous les comptes (compte courant ou à vue ainsi que le compte-prêt) dont vous disposez? ✓

11. Après examen de ces relevés, avez-vous décelé des erreurs concernant les diverses transactions effectuées, y compris le calcul de l'intérêt débiteur ou créditeur? Est-ce que la fréquence est élevée? ✓

12. Quel est la durée de l'attente lorsque vous vous présentez à l'institution pour y effectuer une transaction? ✓

13. Lorsque vous donnez des consignes (écrites ou verbales), sont-elles toujours respectées? ✓

14. Depuis l'avènement de l'informatisation à la C.E.R. (1987-88), avez-vous noté une amélioration du service offert? ✓

C. DEGRÉ DE SATISFACTION

1. Quel sont les raisons qui vous ont amené à sélectionner la C.E.R.?

2. Avez-vous marchandé ou demandé des cotations chez les institutions concurrentes?

3. Utilisez-vous les services d'une ou plusieurs autre(s) institution(s) financière(s)?

Si oui:

- (1) la C.E.R. est-elle votre banque:

- principale
- seconde
- très marginale?

- (2) le pourcentage (%) de vos affaires avec la C.E.R. est de _____ %.

4. Est-ce que les taux d'intérêt offert par la C.E.R. sont concurrentiels?

5. Dans un avenir (proche ou éloigné _____ mois) envisagez-vous vos relations d'affaires avec la C.E.R.:

- augmenter _____
- diminuer _____
- se maintenir _____ ? Pourquoi?

6. De façon globale, si vous aviez à qualifier la C.E.R. versus les institutions concurrentes, quel serait votre cote choisissant une échelle de 1 (médiocre) à 5 (excellent)?



7. Recommanderiez-vous la C.E.R. à vos relations d'affaires?


