

Charter pour la satisfaction clientèle

	2017 YTD*	2017Q2	2017Q1	2016Q4	2016Q3	2016Q2	2016Q1
Lettres et paquets							
Nombre d'appels	558.224	267.036	291.188	329.513	300.018	336.913	281.612
Accessibilité	91%	91%	91%	92%	91%	88%	90%
Délai d'attente moyen (en secondes)	0:00:55	00:00:56	00:00:55	00:00:47	00:00:51	00:01:02	00:00:52
Service Level Plaintes	95%	95%	95%	96%	97%	97%	95%
Nombre de plaintes Médiateur traitées	1574	833	741	866	884	1031	820

	2017 YTD*	2017Q2	2017Q1	2016Q4	2016Q3	2016Q2	2016Q1
bpost banque et produits financiers							
Nombre d'appels	286.272	137.816	148.456	149.498	147.324	150.858	163.397
Accessibilité	91%	92%	91%	91%	90%	90%	92%
Délai d'attente moyen (en secondes)	0:01:00	00:00:59	00:01:00	00:00:54	00:00:53	00:00:53	00:00:43
Service Level Plaintes	90%	90%	89%	82%	79%	79%	89%

* Données de l'année courante