

# L'ENGAGEMENT DU SERVICE CONSOMMATEURS

## Une priorité de BNP Paribas Personal Finance : l'amélioration de la qualité de service aux clients

L'amélioration de la qualité du service aux clients a toujours été une priorité de BNP Paribas Personal Finance, et le Service Consommateurs, à la fois témoin et acteur de la qualité perçue par les clients, s'inscrit dans la démarche d'entreprise en orientant ses actions vers la satisfaction et la fidélisation des clients.

Depuis Septembre 2015, le Service Consommateurs est rattaché, au sein de la Direction Opérations & Services, au département Production & Services. Ce nouveau positionnement qui place le Service Consommateurs au cœur d'une organisation dédiée au client et sa satisfaction, contribuera à la réactivité pour les améliorations à mettre en œuvre dans l'entreprise.

## Un service consommateurs au cœur d'une organisation dédiée au client et sa satisfaction

## Certifié ISO 9001 depuis 2006

Pour rendre son organisation plus efficace, le Service Consommateurs a mis en œuvre un système de management de la qualité conforme à la norme ISO 9001 et la certification a été obtenue en 2006.

Dans ce contexte, le modèle de management de la qualité basé sur la norme ISO 9001 du Service Consommateurs permet de mettre en avant son professionnalisme et sa volonté d'améliorer en permanence la qualité de ses services et à l'amélioration globale des process de l'entreprise.

**1** L'amélioration de la qualité du service soit une amélioration globale du traitement des réclamations

**2** L'amélioration de la remontée des dysfonctions au Département Qualité et à la Direction Générale afin d'alerter et d'éviter la remontée de réclamations de même type

**3** La montée en compétences des collaborateurs du Service

## Un service Consommateurs mobilisé autour de 3 axes principaux...

## ... pour faire du Service Consommateurs une référence en matière de qualité de traitement et de satisfaction de nos clients

Nous sommes convaincus de la nécessité d'améliorer en continu notre efficacité, notre qualité de service et de réponse afin de satisfaire l'ensemble de nos clients. Nous nous engageons à mobiliser le service consommateurs vers cet objectif prioritaire d'amélioration continue de nos délais, de qualité de la réponse apportée et éviter la réitération.

Pour réussir, nous sommes convaincus de la nécessité de nous adapter en permanence et de faire évoluer notre organisation en continu vers plus d'efficacité.

Nous nous engageons à nous adapter au quotidien pour répondre aux attentes de nos clients. Nous devons nous mobiliser pour continuer à faire évoluer le service consommateurs dans notre démarche d'amélioration continue.

C'est tous ensemble que nous réussirons à atteindre nos objectifs.

Nous comptons sur l'engagement, l'esprit d'équipe et le professionnalisme de chacun pour faire du Service Consommateurs une référence en matière de qualité de traitement et de satisfaction de nos clients.