

CHARTRE ACCUEIL

Un accueil attentif et courtois



Un accès plus facile
à nos services



Une prise en charge et une
réponse aux réclamations
de nos clients



Une écoute attentive
de l'avis de nos clients



**Banque des
Antilles Françaises**

Contacts : 0590 60 67 77*
0596 52 86 33*
0594 27 30 69*

www.bdaf.fr**

* Coût d'un appel local depuis un poste fixe,
hors surcoût éventuel selon opérateur.
** Coût de la connexion selon votre
fournisseur Internet.

Banque Des Antilles Françaises : Société Anonyme au capital de 83 749 798,45 €
Siège Social : Parc d'activités de la Jaille - Bâtiments 5/6 - 97122 Baie-Mahault - Guadeloupe.
RCS : Pointe à Pitre n° 672 041 399. Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 023 238.

© Zine_Zine PUB413002.D01.QUA

CHARTRE ACCUEIL



**Banque des
Antilles Françaises**

CHARTRE ACCUEIL

1 Un accueil attentif et courtois

- Nous regardons nos clients avec le sourire
- Nous écoutons attentivement nos clients
- Nous informons avec courtoisie et avec clarté
- Nous donnons l'identité de l'interlocuteur recherché
- Nous indiquons la marche à suivre et les pièces justificatives nécessaires à la constitution des dossiers
- Nous veillons à écourter le temps d'attente de nos clients

2 Un accès plus facile à nos services

- Nos horaires sont clairement indiqués
- Nous répondons toujours au téléphone sinon nous rappelons nos clients
- Nous organisons un RDV qualifié et à la convenance de nos clients
- Nous offrons à nos clients plusieurs canaux d'information ou de contacts :
 - Notre site www.bdaf.fr, pour disposer des informations générales mais aussi pour accéder à vos comptes 24 h/24
 - L'audiotel, pour la consultation de vos comptes par téléphone 24h/24
 - Notre Centre de Relation Clients
 - Des LSB (espaces Libre Service Bancaire) accessibles après la fermeture des agences
 - Des guichets automatiques bancaires opérationnels 24h/24

3 Une prise en charge et une réponse aux réclamations de nos clients

- Dans nos agences et au Service de réclamation & Qualité
- Nous accusons réception de votre demande écrite dans les 48h
- Nous répondons aux réclamations :
 - Simples dans les 10 jours
 - Complexes dans les 20 jours
 - Nous disposons de relais de Médiation, local et national

4 Une écoute attentive de l'avis de nos clients

- Nous mesurons le degré de satisfaction de nos clients et tenons compte de leur suggestions pour nous améliorer, en les interrogeant à diverses occasions :
 - Entretiens en agence
 - Enquêtes qualité

