



LES AGENTS DES DIRECTIONS RÉCLAMATIONS DÉPOSENT À LEUR TOUR LEUR FRB!

Après quelques mois de recul sur la transformation des DSCS, il est temps maintenant de faire un bilan :

Force est de constater qu'il est encore très difficile d'avoir une vision claire et précise du rôle de chaque service depuis cette transformation. Entre les nouveaux MBAQ Requêtes, les nouvelles Directions Réclamations et le SRC... les dossiers clients sont renvoyés comme des «patates chaudes».

Or, il s'avère qu'aujourd'hui les agents perdent un temps précieux et beaucoup trop d'énergie à requalifier ces réclamations qui ne les concernent plus. Ils ne peuvent donc pas consacrer le temps nécessaire pour traiter les réclamations dites complexes et satisfaire au mieux le client.

Quid de l'objectif premier pour la DREC: «*améliorer l'empreinte relationnelle avec des «experts» en capacité de traiter les dossiers délicats pour éviter les insatisfactions et empêcher les clôtures*». Bref, un fort enjeu de notre entreprise pour améliorer le NPS!

Pour rappel également l'évolution de Chargé de Clientèle Spécialisé vers Conseiller en Relation Bancaire Réclamation contribue fortement à la relation commerciale! Cette nouvelle fonction appelant de nouvelles compétences à acquérir submergent les agents de formations, de doublures, d'e-learning et d'entretiens de performance!



La Direction Réclamations étant le dernier rempart pour éviter le départ de nos clients, FO Com estime légitime de réclamer :

- Des recrutements de postes pérennes,
- Que la Banque Postale investisse dans des outils fiables et performants,
- Le grade de base en III.1 minimum pour les CRB réclamations,
- Une légitime prime mensuelle de fonction en cohérence avec le niveau d'expertise de la fonction CRB Réclamations.

