



Communiqué de presse

Casablanca, le 27/10/2017

BMCE Bank Of Africa remporte le titre «Élu Service Client de l'Année Maroc» de sa catégorie

BMCE Bank Of Africa a obtenu le prestigieux titre «Élu Service Client de l'année Maroc », une distinction qui vient souligner l'excellence du Service Client et traduire l'engagement fort de la banque vis-à-vis de ses clients et prospects.

Pour sa 1^{ère} édition au Maroc, en Afrique et dans le monde arabe, le concours a décerné, hier dans sa cérémonie de remise des prix, le titre «**Élu Service Client de l'Année Maroc**» à BMCE Bank of Africa dans la catégorie "Banque".

Cette distinction a été obtenue suite à des enquêtes 'client-mystère' étalées sur une période de 3 mois (de juin à août 2017) et basées sur une approche multicanale du service client de *BMCE Bank Of Africa*. En effet, l'organisme en charge de cette étude a réalisé un audit approfondi, articulé autour de visites physiques au sein du réseau des Particuliers & Professionnels, d'appels téléphoniques, d'emails/formulaires et de navigations sur le site internet de la banque.

Résolu à entretenir une relation de proximité avec ses clients, le groupe *BMCE Bank Of Africa* a toujours accordé une place stratégique à la qualité de service par la mise en place d'un dispositif rôdé d'écoute clients pour une meilleure compréhension de leurs besoins et un meilleur accompagnement.

A cet effet, plusieurs outils ont été mis en place par la banque visant une surveillance continue, notamment des baromètres de satisfaction, menés par catégorie de clients, des visites de clients-mystère, organisées en permanence tout au long de l'année et couvrant l'ensemble du territoire, l'analyse et le traitement de toutes les réclamations clients... permettant ainsi à BMCE Bank Of Africa d'améliorer constamment la qualité de service rendu à ses clients et de mériter aujourd'hui le label '*Service Client de l'année*' dans le secteur bancaire.