



Communiqué de Presse Casablanca, le 26/10/2018

BMCE Bank Of Africa remporte le titre «Élu Service Client de l'Année Maroc 2019» dans la catégorie Banque, pour la deuxième année consécutive.

BMCE Bank Of Africa a obtenu le prestigieux titre «Élu Service Client de l'année Maroc 2019». 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.

En effet, et pour sa 2^{ème} édition au Maroc, le concours a décerné, hier dans sa cérémonie de remise des prix, le titre «**Élu Service Client de l'Année Maroc 2019**» à BMCE Bank of Africa dans la catégorie Banque.

Cette distinction fut obtenue suite à des enquêtes 'client mystère' étalées sur une période de 3 mois (de mai à juillet 2018) 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 réseau des Particuliers & Professionnels sur le territoire national, d'appels téléphoniques, d'emails/formulaires et de navigations sur le site internet de la banque.

Soucieux d'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 client 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 enquêtes de satisfaction menées par catégorie de clients, des visites de client 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 maintenir son positionnement comme 'Service Client de l'année' dans le secteur bancaire.