

O Banco BNP Paribas Personal Finance, S.A, de ora em diante designado por Banco, que comercialmente atua sob a marca Cetelem, é uma empresa que integra o grupo de direito francês, BNP PARIBAS. Em França, o Cetelem foi pioneiro na concessão do crédito ao consumo, em 1953, e do crédito via Internet, em 1997, sendo atualmente o líder do mercado em França e na Europa Continental, com mais de 20 milhões de clientes, estando presente em 25 países.

A principal missão do Banco:

- **Ajudar os clientes a realizar os seus projetos**, com condições financeiras adaptadas às suas necessidades e ao seu orçamento familiar
- **Preservar o seu futuro** e a sua capacidade de investir
- **Ser o seu conselheiro permanente**, mantendo uma relação de fidelidade.

Para garantir a qualidade do serviço prestado durante toda a relação contratual, o Banco tem consciência da importância do adequado tratamento a dar às reclamações apresentadas pelos Clientes. É com este objetivo que, existe no Banco o serviço do **Provedor do Cliente**. Este serviço é responsável por todo o processo de gestão de reclamações, garantindo a resposta a todas as reclamações escritas dirigidas ao Banco pelos seus clientes finais, definindo as regras a cumprir no âmbito da resposta a reclamações orais, bem como garantindo o tratamento das causas de todas as reclamações (escritas e orais) recebidas pelo Banco, propondo, sempre que necessário, ações de melhoria.

O serviço do **Provedor do Cliente** é caracterizado pela independência, autonomia e rigor com que trata todas as solicitações que lhe são dirigidas.

A implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015 permite uma melhoria global de processos e das metodologias desenvolvidas no **Provedor do Cliente**, elevando assim os padrões de qualidade e de eficiência dos serviços prestados.

Assim, a Política da Qualidade do Departamento do **Provedor do Cliente** assenta nas seguintes premissas:

- ✓ Assegurar uma resposta adequada e imparcial, dentro do prazo de tempo definido, aos clientes;
- ✓ Assegurar o desenvolvimento da atividade do Provedor em conformidade com os requisitos da norma, com a legislação e todos os requisitos aplicáveis à atividade desenvolvida;
- ✓ Garantir uma melhoria contínua dos processos, serviços e produtos do Banco com base na análise das causas das reclamações, contribuindo desta forma para um aumento da satisfação dos clientes, e por conseguinte uma maior fidelização, bem como para uma diminuição das reclamações recebidas;
- ✓ Motivar os colaboradores do Provedor do Cliente, proporcionando-lhes oportunidades de evolução profissional e pessoal;
- ✓ Disponibilizar formação e um ambiente de trabalho, aos colaboradores do Provedor do Cliente compatível com as exigências dos desempenhos profissionais;
- ✓ Promover a melhoria contínua dos processos da atividade do Provedor do Cliente de forma a oferecer serviços com maior valor acrescentado;
- ✓ Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade, através da definição e monitorização de objetivos e indicadores propostos para o bom desempenho da Missão do Provedor do Cliente.

Para tal e com a participação de todos os colaboradores no desenvolvimento e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, pretende-se dotar o serviço do **Provedor do Cliente** de uma estrutura sólida, procurando atingir a total satisfação dos seus clientes e de outras partes interessadas.

MARIA LEONOR SANTOS
DIRETORA COMPLIANCE & JURIDICO
5 DE JANEIRO 2018 (VER.: 05)

