

Métier

RESPONSABLE RECLAMATIONS

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE DE MEDIATIONS IV.A \(H/F\)](#)

A compétences proches

- [RESPRESP QUALITE SATISFACTION CLIENTS](#)
- [RESPONSABLE RELATION CLIENTS](#)

Vers une nouvelle orientation

- [GESTIONNAIRE ADMINISTRATIF-REGLEMENTAIRE RH](#)
- [MANAGER RELATION CLIENT BANCAIRE](#)

Raisons d'être

Faciliter la recherche d'une solution rapide et acceptable par les deux parties dans le cadre d'un litige entre des clients et des entités du Groupe, de manière à contribuer à l'amélioration du service rendu au client.

Missions

ASSURER L'ANALYSE ET LE TRAITEMENT DES DOSSIERS:

- Recueillir l'ensemble des informations nécessaires à l'identification du litige (objet du litige, service concerné, etc.)
- Identifier les actions déjà menées par les clients et par les services afférents au sein du Groupe
- Proposer des voies de résolution équitables et acceptables par les deux parties
- Rédiger le projet d'avis du Médiateur en proposant des voies de résolution dans le respect des délais impartis

FACILITER LA PRISE EN CHARGE DES PROCÉDURES DE RÉCLAMATION:

- Participer à l'amélioration des processus de traitement des réclamations de premier et de second niveaux (formulation de propositions, mise en place de nouveaux outils et de nouvelles mesures, etc.)
- Concourir à l'ajustement des différentes modalités de saisie du Médiateur selon l'organisation ou le fonctionnement propre à chaque association de consommateurs

AMÉLIORER LE SERVICE AU CLIENT:

- Faire part aux directions ou aux filiales concernées des dysfonctionnements constatés afin d'en favoriser la résolution
- Contribuer à la prévention des litiges (suggestion de modifications, propositions de préconisations et de recommandations., etc.)

Famille

Filière

Répartition des effectifs

- □

Groupe - siege

Effectif du métier

De 10 à 49