



L'Excellence au service
de vos finances



Chez BPCE Factor, la relation client est le moteur de nos actions.

Parce que vous nous confiez un actif vital – votre trésorerie – nous avons la responsabilité de vous offrir bien plus qu'un service : **une relation de confiance et de partenariat dans la durée.**

Notre Politique Client incarne cette ambition. Co-construite avec nos clients et fondée sur leurs attentes, elle définit nos points d'appuis et engagements pour vous garantir une expérience fluide sur l'ensemble de nos interactions.

Dans notre ambition d'**Excellence de Service** nous plaçons la qualité de la relation et du service au cœur de notre développement.

NOTRE SIGNATURE

“ *La gestion de votre poste client, en toute confiance.* ”

NOTRE MISSION



Vous aider à gérer votre poste client simplement et sereinement, grâce à une **expertise solide**, des équipes **disponibles et réactives**, soucieuses de vous apporter le **meilleur accompagnement** au quotidien.

NOTRE PROMESSE



2.

DES ÉQUIPES DISPONIBLES ET À VOTRE ÉCOUTE

Nous prenons le temps de comprendre votre activité et de vous expliquer le plus simplement possible le fonctionnement de votre contrat. Nous sommes disponibles pour répondre à vos besoins et pour vous accompagner avec réactivité et pédagogie à chaque étape de la vie de votre contrat.

1.

UNE RELATION DE CONFIANCE DANS LA DURÉE

Nous proposons des solutions fiables et sécurisées, portées par des équipes expertes. Nous vous garantissons une relation transparente avec des engagements tenus dans la durée.

3.

UN POSTE CLIENT PLUS SIMPLE À GÉRER AU QUOTIDIEN

Nous simplifions la gestion de votre poste client en fluidifiant vos démarches grâce à des parcours simplifiés et multicanaux. Nous avons à cœur de vous faire gagner en autonomie et en efficacité, pour vous permettre de vous concentrer sur l'essentiel : faire grandir votre entreprise.



NOS ENGAGEMENTS

Devancer vos attentes et vous offrir **une expérience de qualité** en transformant la gestion de votre poste client **en levier de trésorerie, de sérénité et de croissance durable.**

✓ PROXIMITÉ

Des interlocuteurs disponibles, à l'écoute et engagés.

✓ SIMPLICITÉ

Une expérience fluide et des parcours intuitifs.

✓ TRANSPARENCE

Des informations claires et précises à chaque étape.

✓ PROACTIVITÉ

Des équipes réactives et proactives pour des échanges et des décisions rapides.

PROXIMITÉ

ÊTRE DISPONIBLES ET À L'ÉCOUTE.

Une relation fondée sur l'attention et la compréhension des besoins réels de chaque entreprise.

- À chaque contact, vous bénéficiez de conseillers qui font preuve d'écoute et de professionnalisme.
- En cas d'indisponibilité ou de besoin d'analyse approfondie, nos collaborateurs s'engagent à vous rappeler sous 24h ouvrées.
- Nos équipes commerciales assurent un suivi de proximité pour la mise en place et le démarrage du contrat.
- Vous profitez d'un accompagnement renforcé suivant le démarrage du contrat, avec un entretien réalisé sous 7 jours calendaires.
- Nous vous contactons au moins une fois par an pour faire le point sur vos besoins et votre contrat.

SIMPLICITÉ

SIMPLIFIER VOS DÉMARCHES ET VOUS GARANTIR UNE EXPÉRIENCE FLUIDE.

Offrir une expérience en ligne sans difficultés et un accompagnement selon vos besoins.

- Vous bénéficiez d'un Espace Client accessible, intuitif et sécurisé pour suivre vos opérations en ligne.
- Nous vous accompagnons dans l'usage de votre Espace Client, au démarrage de votre contrat, puis grâce à une assistance disponible à la demande.
- Nous sommes disponibles pour échanger par téléphone, par email mais aussi sur rendez-vous, fixés à votre convenance.



TRANSPARENCE

FOURNIR DES INFORMATIONS CLAIRES ET PRÉCISES, À CHAQUE ÉTAPE DE LA RELATION.

La transparence, ce sont aussi des décisions partagées, et des délais tenus. Nous nous engageons à :

- Vous expliquer avec clarté tous les aspects de votre dossier à chaque étape de votre parcours, pour que chaque décision soit comprise et partagée.
- Vous permettre de suivre en temps réel vos opérations via des canaux sécurisés et accessibles (emails, SMS).

PROACTIVITÉ

TOUJOURS ANTICIPER POUR MIEUX VOUS ACCOMPAGNER.

Une équipe réactive, et engagée, qui fait de la rapidité d'action et de l'anticipation les clés d'une relation de confiance.

- Vous recevez une première réponse à toute demande (via email ou l'Espace Client) en moins de 24 heures ouvrées.
- Vous bénéficiez d'une décision d'octroi pour les clients professionnels (dossier complet) en moins de 8 jours ouvrés.
- Vous profitez d'un démarrage rapide du contrat grâce à une coordination renforcée qui se poursuit tout au long de la vie du contrat¹.
- Vous recevez vos fonds en moins de 24 heures ouvrées².
- Vous avez une prise en charge de votre réclamation dès réception, avec une réponse sous 7 jours calendaires³.
- En cas d'insatisfaction, vous êtes appelés afin d'échanger et de comprendre la situation pour lever votre mécontentement.

[1] Sous réserve du respect des conditions contractuelles et de la réalisation des éventuelles conditions suspensives.

[2] Sous réserve de la signature du contrat, de la conformité de la remise de factures et d'une position de compte permettant un déblocage de fonds.

[3] Si une analyse plus approfondie du dossier est nécessaire, BPCE FACTOR s'engage à apporter une réponse dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois (à compter de la date d'envoi de votre réclamation).