



UIB, Élu Service Client de l'Année 2021

L'Union Internationale de Banques (UIB) a obtenu, pour la deuxième année consécutive, le prix « **Elu Service Client de l'Année 2021** » dans la catégorie Banque. Cette distinction consacre, dans la durée, la qualité de service délivrée à la clientèle de l'UIB. Elle reflète, aussi, l'expertise et l'engagement quotidien des équipes face à l'épreuve de la crise sanitaire Covid-19.

Le prix « **Élu Service Client de l'Année 2021** », qui récompense la qualité de service client et entend favoriser les meilleurs standards en la matière, a été remis à messieurs Kamel Néji, Président du conseil d'administration et Raoul de la Genardière, Directeur général, lors d'une cérémonie organisée le 16 décembre 2020.

Monsieur Kamel Néji a déclaré à cette occasion « *La cérémonie de remise du prix - Élu Service Client de l'Année 2021 - nous laisse découvrir, une fois de plus, de belles réalisations et nous donne l'occasion d'être au fait de belles histoires en matière de Service Client.*

Cette distinction honore, pour la deuxième année consécutive, notre banque autant que moi-même. Elle est source de bonheur collectif au sein de l'UIB et l'on ne pourra s'empêcher de reconnaître qu'elle est l'œuvre de nos collaboratrices et collaborateurs dont l'engagement solide et sincère donne du baume au cœur.

Ce prix est en lien, aussi, avec le niveau d'ambition que la gouvernance de la Banque s'est fixé en matière de fidélité créatrice et de proximité avec la clientèle. Plus encore, l'UIB a toujours été animée par un sens aigu de transparence, de responsabilité, de complicité et de fraternité à l'égard de ses clients. De nouvelles tendances orientent, dans cette situation hors norme, le destin de la relation client. Elles sont en lien avec l'usage du numérique et le recours à des solutions de collecte et d'analyse des data qui permettent d'avoir une connaissance plus fine des clients, de leurs besoins et de leurs caractéristiques en termes de culture et de normes comportementales » a souligné Monsieur Kamel Néji.

« La mise en perspective des données laisse à penser que la transition entre le modèle relationnel (ancien) et le nouveau modèle – fondé sur les principes de mobilité et d'instantanéité – n'est pas exempte de complexité. Cette bifurcation – vers des canaux de contact et des produits bancaires plus innovants – exige une personnalisation des offres et une amélioration continue des outils digitaux et des process. Elle requiert, également, davantage de disponibilité, d'efficacité et de sécurité. Cette transition nécessite, enfin, un surcroît d'expertise et de formation de manière à continuer à développer la relation de confiance que l'on entretient avec la clientèle et à lui apporter plus de valeur et de personnalisation.

Cette distinction – qui restera dans la mémoire collective de notre Banque – nous invite désormais à proposer à nos clients des solutions de partage d'expérience. Nous savons que le chemin de crête à emprunter – pour la transformation de notre modèle relationnel – est étroit. La Relation Client relève d'un subtil équilibre entre l'humain et le numérique. La satisfaction de nos clients est notre but final et ultime ! » a conclu Monsieur Kamel Néji.

Monsieur Raoul de la Genardière a pour sa part déclaré « *Je suis très fier de cette distinction qui vient asseoir, pour la deuxième année consécutive, la culture de proximité assumée de l'UIB, l'engagement sans faille de l'ensemble de ses collaborateurs au bénéfice de la satisfaction client, qui demeure au centre de notre modèle relationnel* ».

*Étude IPSOS– Qualimétrie –Septembre à Novembre 2021–Plus d'infos sur escda.tn

Source : Business News