



# Kundendialog mit Qualität

Die Stellantis Bank schult ihre Mitarbeiter zum Kontakt mit Kunden



## Stellantis Bank

### Ziel

Die Kundinnen und Kunden und deren Interessen stehen bei der Stellantis Bank stets an erster Stelle. Die Mitarbeiter der Stellantis Bank sind zu diesem Zweck regelmäßig intensiv zu schulen und über neue rechtliche sowie bankinterne Anforderungen zu informieren. Bei Kundenanfragen aller Art versucht die Bank stets, diese zur Zufriedenheit ihrer Kundinnen und Kunden zu beantworten.

### Maßnahme

Die Stellantis Bank schult ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig über den richtigen Umgang mit den Kundinnen und Kunden und stellt damit einerseits sicher, dass die gesetzlichen Vorgaben eingehalten werden und andererseits, dass die bankeigenen hohen Qualitätsanforderungen und Richtlinien verinnerlicht und gelebt werden. Davon überzeugt sich die Stellantis Bank in Stichproben und kontrolliert so die Qualität des Kreditvergabeprozesses.

### Ausblick

Die Stellantis Bank wird ihre Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter ausbauen, um ihnen bei Rückfragen, Reklamationen und Diskussionen die notwendige Sicherheit zu geben, sowohl den Kundinnen und dem Kunden als auch dem Handel gegenüber Entscheidungen klar zu kommunizieren sowie stets sachlich und verbindlich reagieren zu können.

**Maßnahme in Kraft seit**  
Juni 2010

### Aus dem Kodex

8. Qualitätsmanagement – Regelmäßige Mitarbeiterschulungen:  
»Wir schulen unsere Mitarbeiter regelmäßig über die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und bankinterner Richtlinien sowie über den Umgang mit unseren Kunden.«

### Kontakt

Aymeric Duval  
Stellantis Bank SA Niederlassung  
Deutschland (Stellantis Financial  
Services)  
Direktor Marketing  
Tel. 0171 5815931  
[aymeric.duval@stellantis-finance.com](mailto:aymeric.duval@stellantis-finance.com)  
[www.stellantis-financial-services.de](http://www.stellantis-financial-services.de)