

# CHARTRE QUALITÉ DU CSF

6 ENGAGEMENTS TOUS ÉTAYÉS ET VÉRIFIABLES  
QUI VOUS GARANTISSENT NOTRE QUALITÉ DE SERVICE  
POUR MÉRITER VOTRE CONFIANCE.

## SÉCURITÉ

UNE DIRECTION VALIDE LA QUALITÉ DES SERVICES AVANT DE VOUS LES PROPOSER,  
ET CE DANS LE STRICT RESPECT DE VOS INTÉRÊTS. UN COMITÉ D'ÉTHIQUE  
VEILLE ÉGALEMENT AU RESPECT DE L'ESPRIT SOLIDAIRE QUI PRÉVAUT AU CSF.



## ACCESSIBILITÉ

VOUS FAIRE RAPPELER GRATUITEMENT 7 JOURS SUR 7, DE 5H À 23H45,  
DEPUIS NOTRE SITE INTERNET.



## CLARTÉ

VOUS RENDRE CLAIRES LES PROPOSITIONS DE CRÉDIT ET D'ASSURANCE ET S'ASSURER  
DE LEUR BONNE COMPRÉHENSION PAR LES PERSONNES QUI LES SOUSCRIVENT.



## COMPÉTENCE

NOS CONSEILLERS REÇOIVENT UNE FORMATION CONTINUE POUSSÉE LEUR PERMETTANT  
DE VOUS APPORTER LES SOLUTIONS LES MIEUX ADAPTÉES À VOS BESOINS.



## RÉACTIVITÉ

VOUS INFORMER RÉGULIÈREMENT SUR L'ÉTAT D'AVANCEMENT  
DE VOS DOSSIERS PAR COURRIEL OU SMS.



## ÉCOUTE

NOTRE SERVICE CONSOMMATEUR RÉPOND À VOS DEMANDES SOUS 5 JOURS OUVRÉS.  
POUR LES CAS LES PLUS COMPLEXES, NOUS VOUS CONFIRONS  
LEUR PRISE EN CHARGE SOUS 48 HEURES.



JEAN-MARIE ALEXANDRE  
PRÉSIDENT DU CSF



BENOÎT HOINE  
DIRECTEUR GÉNÉRAL DU CSF