

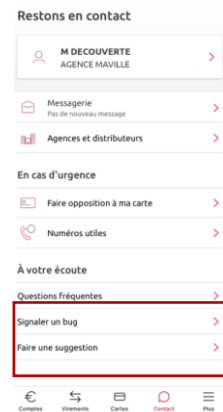
Mobile : Signaler un bug ou suggérer une amélioration

FICHE PRATIQUE

version 03 2022

■ Synthèse

Depuis la rubrique « CONTACT » de l'application mobile, les clients peuvent nous signaler un **problème technique** qu'ils auraient constaté ou bien des **suggestions d'amélioration** qu'ils souhaiteraient apporter. *Cette fonctionnalité traite uniquement les anomalies ou suggestions d'amélioration liées à l'application mobile.*



■ Qu'apporte ces fonctionnalités ?

Pour le client

- SIMPLE : Le Client peut à partir de son application mobile faire part d'un dysfonctionnement ou suggérer une amélioration.
- TRAÇABLE : Un mail reprenant l'ensemble de la déclaration du Client part automatiquement en utilisant comme « expéditeur » l'email personnel du Client paramétré dans son smartphone.
- RAPIDE : Le Client utilise ce service quand il veut en tout autonomie.

Pour le conseiller

- Alléger le traitement de tâches administratives
- Répondre à la réglementation relative à la sécurisation de la relation à distance (dématérialisation)

■ Pour qui ?

1

Je suis



Un client particulier, majeur, mineur ou professionnel

2

Je possède



Un abonnement Banque à Distance



Un smartphone(version minimale Android 5 / IOS 10) et l'application Banxo

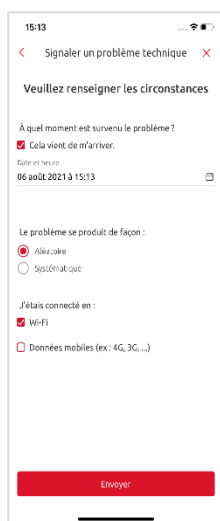
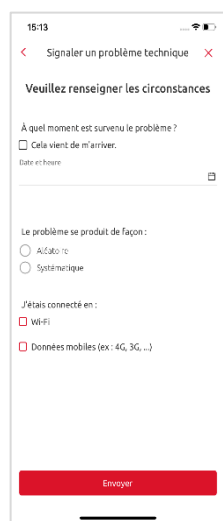
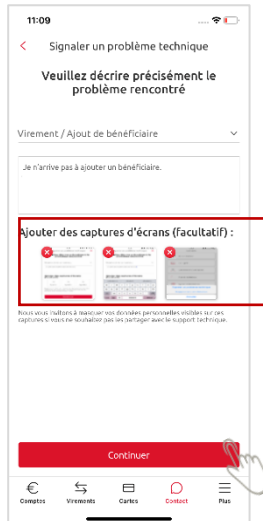
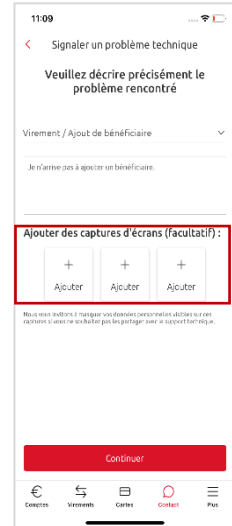
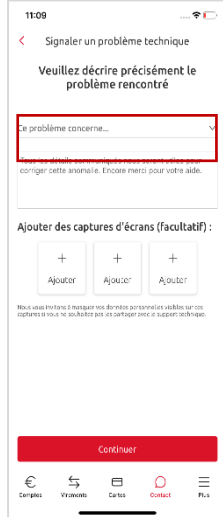
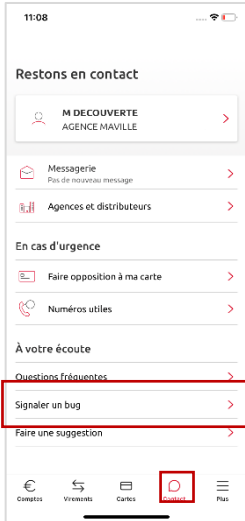
■ Les bons réflexes

- Inviter le Client à mettre à jour son application depuis le store avant toute remontée de bug ou de suggestion
- Informer le Client que tous les signalements seront analysés par les équipes de support technique. Il recevra un email de confirmation de la prise en compte de sa suggestion. Il sera recontacté s'il a besoin d'assistance ou si les équipes de support souhaitent plus d'informations.

Mobile : Signaler un bug ou suggérer une amélioration

■ Signaler un bug

Les clients adressent un mail directement aux destinataires des équipes de support CE : mobile.caisse-epargne@bpce.fr



■ Suggérer une amélioration

