

Politique qualité
Amundi ESR
2026-2028

Dans un contexte de marché évolutif, toujours plus exigeant, nous devons maintenir un système qualité performant pour relever les nouveaux défis qui nous attendent et continuer à nous améliorer dans le respect des exigences réglementaires et légales.

Ainsi, nous souhaitons réaffirmer les 4 piliers de notre démarche qualité, précisés ci-dessous.

Les indicateurs et objectifs quantitatifs liés à chacun de ces points seront définis dans le tableau de bord de la qualité, administré par notre Service Qualité et attribués à des pilotes opérationnels. Périodiquement, ce tableau de bord sera alimenté par les résultats des indicateurs fournis par les pilotes opérationnels, garantissant ainsi la transversalité de notre Système de Management de la Qualité.

Les résultats des indicateurs et l’atteinte des objectifs seront analysés au cours des Revues de Direction et donneront lieu à des actions d’amélioration continue.

En tant que dirigeantes d’Amundi ESR, nous nous engageons à fournir les moyens nécessaires à l’atteinte de ces objectifs, en nous appuyant sur une démarche collective d’amélioration continue, centrée sur la satisfaction de nos clients et de nos parties intéressées.

Cécile Falcon Séverine Ferrier
Directrice Générale Directrice Générale Déléguée

1



Relation de confiance

Maintenir un taux de recommandation élevé

2



Agilité technologique

Poursuivre l'innovation en toute responsabilité avec l'IA

3



Engagement collectif

Soutenir la mobilisation des collaborateurs

4



Excellence opérationnelle

Garantir un haut niveau de service dans un cadre maîtrisé



Engagement n°1

Nous mettons à votre disposition une offre **MULTICANAL** pour vous informer et agir sur votre épargne



Engagement n°2

REÇU À J, TRAITÉ À J
Nous initions le traitement de vos demandes courriers et digitales le jour de leur réception



Engagement n°3

Nos services sont **PERSONNALISÉS** pour vous apporter une information adaptée à votre situation



Engagement n°4

Nous mettons à votre disposition un **ACCOMPAGNEMENT** tout au long de vos démarches



Engagement n°5

Votre avis est précieux, nous sommes **À VOTRE ÉCOUTE**



Engagement n°6

La **SÉCURISATION** de l'accès à votre compte épargne est au cœur de nos préoccupations



Engagement n°7

Nous adoptons un comportement éco-social **RESPONSABLE**

