

INFORMATION CLIENTELE PORTANT SUR LES RECLAMATIONS DES CLIENTS

Chers clients

Conformément à la circulaire N° 002-2020/CB/C relative au traitement des réclamations clients des établissements de crédits assujettis au contrôle de la Commission Bancaire, la BDU-CI s'est dotée d'un dispositif interne de traitement des réclamations formulées par la clientèle. Ce dispositif a pour objectif de mettre en place un cadre règlementaire destiné à régir les processus de gestion et de suivi des réclamations de la clientèle prenant en compte toutes les réclamations reçues.

Les réclamations peuvent être transmises :

- En agence dans tout le réseau BDU-CI ;
- Au service courrier sis au siège de la Banque ;
- Par mail au gestionnaire ou tout autre personne habilitée à recevoir une réclamation ;
- Par appel téléphonique : 20 20 30 50 puis formaliser par mail ou courrier ;
- À la cellule réclamation : info@bduci.com

Le dépôt d'une réclamation donne lieu à la délivrance d'un récépissé avec une référence de suivi de votre dossier et le traitement est à titre gratuit.

Nous recommandons d'utiliser uniquement ces canaux de transmission, ceci dans un souci de traçabilité, de suivi et d'accompagnement du client vers les bonnes pratiques pour une meilleure satisfaction.

Notre établissement est tenu d'apporter une réponse à toute réclamation client dans un délai ne pouvant pas excéder un mois à compter de la date de réception de la demande.

Tout client non satisfait du traitement réservé à sa requête ou qui n'a pas reçu de réponse dans le délai fixé à l'article 7, peut saisir la Commission bancaire, sous réserve du respect des conditions de recevabilité visées à l'article 12 de la circulaire N° 002-2020/CB/C.

Nous nous engageons à mettre en place un dispositif approprié pour assurer une prise en charge totale et efficace des réclamations de la clientèle.

Fait à Abidjan le 06 novembre 2020

LE DIRECTEUR GENERAL

Idrissa Wélé DIALLO

