



VOUS AVEZ UNE RÉCLAMATION, QUE FAIRE ?

Chère Cliente, Cher Client,

À la BCI, nous sommes particulièrement attentifs à la qualité de service, de conseil et d'écoute. Malgré notre vigilance, des difficultés peuvent survenir. En cas d'insatisfaction concernant les produits et services de la Banque, le Chargé d'Affaires ou le Directeur de votre agence sont vos premiers interlocuteurs. Vous pouvez donc les contacter directement.

Si votre agence tarde à vous répondre ou en cas de difficultés persistantes, vous avez la possibilité de vous adresser au « **Service Excellence Opérationnelle** » de la Banque pour formuler votre réclamation par le canal qui vous convient :



**Siège de la BCI
Service Excellence
Opérationnelle**

Avenue Amilcar Cabral
BP. 147, Brazzaville



reclamations@bcicongo.com

Adresse e-mail exclusive



www.bcicongo.com

Par Internet via
notre site dans la
rubrique
« Réclamations »
en pied de page



+242 05 676 02 94

Centre de Relation
Clientèle

Les réclamations adressées à la BCI via les canaux sus mentionnés sont prises en charge de façon totalement gratuite.

La procédure de traitement des réclamations se déroule en trois phases :

- 1. Un accusé de réception** vous est envoyé dans les 10 jours ouvrables après réception de la réclamation,
- 2. Des courriers de suivi** vous sont adressés en indiquant le niveau de traitement de votre réclamation,
- 3. Un courrier de clôture** ou de réponse définitive est envoyé dans un délai n'excédant pas 45 jours conformément au règlement COBAC R2020/06 relatif au traitement des réclamations des consommateurs de produits et services bancaires dans la CEMAC.
- 4. En cas de non satisfaction** de votre réclamation par la Banque, vous pouvez faire recours au Comité National Economique et Financier (CNEF) en tant que médiateur.