

PROCEDURES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Chers Clients,

N'hésitez pas de nous le faire savoir si vous avez une réclamation. A la BGF, notre tradition est d'offrir des services de qualité à nos clients. Il arrive que les services rendus ne se passent pas comme souhaités.

Au cas où vous avez une réclamation, nous vous demandons de nous l'informer dès que possible. Si la réclamation demande plus de temps pour le traitement, nous accusons réception de la réclamation par écrit.

Nous sommes disposés à résoudre votre réclamation endéans 10 jours ouvrables. Si nous avons besoin de plus de temps pour résoudre votre réclamation, nous ferons de notre mieux et réglerons le problème endéans 20 jour ouvrables. Nous vous tiendrons au courant de chaque étape du processus. Finalement, nous vous communiquerons une décision motivée endéans cinq (5) jours ouvrables suivant la fin de l'enquête.

Afin que nous puissions résoudre votre réclamation le plus rapidement possible, veuillez inclure informations suivantes lorsque vous nous contactez :

- Nom et votre numéro de compte ;
- Autant d'informations sur la réclamation que vous pouvez donner
- Si vous souhaitez que des actions soient prises pour résoudre votre réclamation.

La façon de nous faire parvenir une réclamation ?

- Vous pouvez envoyer votre réclamation par e-mail à :
info@bgf.bi