

WE ARE COMMITTED TO PROVIDING THE HIGHEST CUSTOMER SERVICE STANDARDS

In case you are not satisfied with our response, you can escalate the matter to us by using the following available channels:

YOUR RELATIONSHIP MANAGER

You may submit your complaint

- By visiting your preferred branch
- By phone
- By writing us a letter or sending us an email

BRANCH MANAGER

Our Branch Managers remain alert and sensitive to customer complaints and can also aptly handle your grievance.

CUSTOMER RELATIONSHIP CENTER

You also have the option of escalating your complaint directly by calling our Customer Relationship Centre on (+230) 207 1000.

COMPLAINTS DESK

Our Complaints Desk is at your service to handle your requests or unresolved disagreements.

Maëva Tower, 9th Floor, Corner Silicon Avenue and Bank Street, Cybercity, Ebene 72201

☎ Phone: (+230) 207 1040

✉ Email: complaints@bcpbank.mu

🌐 Website: www.bcpbank.mu

If you are not satisfied with the response provided or feel that your concerns have not been fully addressed within 3 months, you may channel your complaint to:

The Ombudsperson for Financial Services
Office of Ombudsperson for Financial Services
8th Floor, SICOM Tower
Wall Street, Ebene
Tel: 468 6475
Fax: 468 6473
Email: ombudspersonfs@intnet.mu

NOTE:

The following should be included in the request sent to the Ombudsperson for Financial Services:

- The nature of your complaint
- The redress you are looking for
- The reasons for your dissatisfaction

The following documents should also be submitted:

- A copy of the initial complaint
- A copy of the reply received
- Any other document or information relevant to your complaint

EXPÉRIENCE CLIENT ET QUALITÉ

Une insatisfaction
une réclamation?

**NOUS NOUS ENGAGEONS À
ÉTUDIER VOTRE DEMANDE
ET À VOUS RÉPONDRE**



BCP BANK (MAURITIUS)
FOR YOU

NOUS AVONS LA VOLONTÉ DE VOUS APPORTER EN PERMANENCE LA MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE

Toutefois, si vous n'êtes pas totalement satisfait, nous vous invitons à nous contacter en utilisant un des canaux mis à votre disposition à cet effet:

VOTRE CHARGÉ DE CLIENTÈLE

Parlez-en d'abord à votre Chargé de Clientèle

- en visitant directement votre agence
- par téléphone
- par courrier ou courriel

RESPONSABLE D'AGENCE

Le Responsable d'Agence est à votre écoute et peut aussi prendre en charge votre réclamation.

CENTRE RELATION CLIENT

Nous vous offrons aussi la possibilité de nous remonter votre insatisfaction directement en appelant notre Centre Relation Client sur le (+230) 207 1000.

COMPLAINTS DESK

Notre Complaints Desk est à votre disposition pour traiter vos demandes ou désaccords non résolus.

Maëva Tower, 9e étage, Angle Silicon Avenue et Bank Street, Cybercity, Ebène 72201

☎ Téléphone : (+230) 207 1040

✉ Email : complaints@bcpbank.mu

🌐 Site web : www.bcpbank.mu

Si malgré ce dispositif, nous n'avons pas répondu à vos attentes ou vous n'avez pas reçu de réponse de notre part dans un délai de 3 mois après votre réclamation, vous avez la possibilité de référer le cas directement au :

The Ombudsperson for Financial Services
Office of Ombudsperson for Financial Services
8th Floor, SICOM Tower
Wall Street Ebene
Tel: 468 6475
Fax: 468 6473
Email: ombudspersonfs@intnet.mu

NOTE :

À inclure dans votre demande à l'Ombudsperson for Financial Services:

- La nature de votre réclamation
- La réparation recherchée
- Les raisons de votre insatisfaction

Ainsi que les documents suivants :

- Une copie de la réclamation qui nous avait été adressée
- Une copie de la réponse reçue de nos services
- Tout autre document ou information qui serait pertinente à votre réclamation

VOUS POUVEZ AUSSI COMPLÉTER CETTE PRÉSENTE FICHE ET NOUS LA TRANSMETTRE /
YOU MAY ALSO FILL IN THIS FORM AND SEND IT TO US

Nom/Name : _____

N° téléphone/Phone number : _____

Adresse courriel/Email address : _____

N° de Compte/Account number :

Nom de votre chargé/Name of your Relationship Manager : _____

Agence/Branch : _____

Votre réclamation/Your complaint : _____

Signature : _____

Date : ____/____/____



BCP BANK (MAURITIUS)
FOR YOU