



**BCP BANK (MAURITIUS)**

GRUPE BANQUE CENTRALE POPULAIRE

# Politique de Gestion des Réclamations

---



**BCP BANK (MAURITIUS)**

GRUPE BANQUE CENTRALE POPULAIRE

La politique de gestion des réclamations traduit les engagements de la BCP Bank (Mauritius) sur la qualité de son service client, et la mise en conformité de la banque à la réglementation en vigueur :

- « **The Ombudsperson for Financial Services Act 2018** » applicable au 1<sup>er</sup> mars 2019
- Le « **Guidelines on Complaints Handling Policy and Procedures applicable to banks and non-bank deposit taking institutions licensed by the Bank of Mauritius** », applicable au 7 octobre 2019.

La présente politique de gestion des réclamations a fait l'objet d'une approbation par le Conseil d'Administration du 29 Novembre 2019 ; la direction générale de BCP Bank (Mauritius) s'engage à ce qu'elle soit régulièrement revue pour intégrer les changements dans la réglementation bancaire, la législation et les bonnes pratiques de place. Conformément à la réglementation, elle est publiée sur le site institutionnel de la banque, et peut être mise à disposition de tout client à sa demande sans frais.

La politique de la BCP Bank (Mauritius) sur la gestion des réclamations clientèle est dictée par les quatre principes fondamentaux ci-dessous et le suivi des réclamations est intégré dans le système de management de la qualité :

### **PRINCIPE # 1 : La mise à disposition des clients de multiples canaux pour formuler une réclamation**

Pour exprimer une insatisfaction, tout client de la BCP Bank (Mauritius) dispose des points d'entrée suivants :

#### **1. Son chargé de clientèle ou Relationship Manager**

Les clients de la BCP Bank (Mauritius) ont un interlocuteur dédié, qu'ils peuvent contacter :

- Dans son agence ou au siège
- Par téléphone
- Par courrier ou courriel

#### **2. Le directeur d'agence ou de marché**

Le directeur d'agence ou de marché est garant de l'écoute des clients, et peut prendre en charge une réclamation.

#### **3. Le Centre Relation Client**

Le Centre Relation Client (CRC) est un service téléphonique joignable sur le (+230) 207 1000 aux horaires suivants :

Lundi au Vendredi : de 8 heures 30 à 18 heures  
Samedi : de 9 heures à 14 heures



**BCP BANK (MAURITIUS)**

GRUPE BANQUE CENTRALE POPULAIRE

Il peut également être sollicité par courriel à l'adresse suivante : [crc@bcpbank.mu](mailto:crc@bcpbank.mu)

#### **4. Le Complaints Desk**

Localisé au siège, le Complaints Desk est accessible à tous les clients qui souhaitent enregistrer une réclamation.

Ses coordonnées sont les suivantes :

Adresse : Maëva Tower, 9<sup>ème</sup> étage, Angle Silicon Avenue et Bank Street, Cybercity, Ebène 72201

Téléphone : (+203) 207 1040

Fax : (+230) 210 2300

Email : [complaints@bcpbank.mu](mailto:complaints@bcpbank.mu)

Site web : [www.bcpbank.mu](http://www.bcpbank.mu)

#### **5. Le site institutionnel de la banque**

Un formulaire de réclamation est disponible sur le site institutionnel de la banque.

Les clients sont informés de l'ensemble du dispositif ci-dessus sur le site institutionnel de la banque ainsi que par des affiches en agence et au siège.

### **Principe # 2 : La qualité de la relation client dans la banque au quotidien**

BCP Bank (Mauritius) porte une attention particulière à la qualité du service client, notamment sur les quatre volets ci-dessous :

#### **1. L'attitude des collaborateurs dans leurs interactions avec les clients**

Les collaborateurs de la banque doivent traiter les clients en toute équité, avec sérieux et transparence. Les pratiques déloyales et mensongères ou les comportements inconvenants tels que l'intimidation, l'insulte ou l'humiliation à l'égard de tout client sont strictement prohibés.

Les échanges avec les clients doivent rester courtois en toute circonstance.

#### **2. La prise en charge d'une réclamation**

Toute réclamation clientèle est prise en charge immédiatement, et doit être résolue dans les meilleurs délais. Une assistance spéciale est apportée au client si celui-ci démontre un handicap ou des difficultés de langage.

Une réclamation doit être résolue dans la mesure du possible immédiatement ; si cela n'est pas le cas, le client sera avisé de présenter sa réclamation par écrit à l'agence, par courrier postal ou par courriel. Sauf si la réclamation a été faite verbalement ou par téléphone, un accusé de réception sera envoyé par la BCP Bank (Mauritius) sous deux jours ouvrés suivant sa réception.



**BCP BANK (MAURITIUS)**

GRUPE BANQUE CENTRALE POPULAIRE

Une réponse écrite contenant la décision de la banque sera envoyée au réclamant dans les dix jours suivant la date de réception de la réclamation, et ce conformément à la loi.

Toute réclamation reçue doit être traitée avec efficacité, rapidité et impartialité. Elle doit faire l'objet d'un traitement équitable et d'une résolution appropriée. Pour éviter tout conflit d'intérêts, la réclamation fait l'objet d'une investigation par un collaborateur qui n'est pas lié directement ou indirectement à la réclamation.

Si malgré cela, le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été apportée ou s'il n'a pas reçu de réponse dans un délai de dix jours après sa réclamation, le client a la possibilité de référer le cas directement à :

The Ombudsperson for Financial Services  
8<sup>th</sup> Floor, SICOM Tower  
Wall Street, Ebene  
Tél : 468 6475  
Fax : 468 6473  
Email: [ombudspersonfs@myt.mu](mailto:ombudspersonfs@myt.mu)

L'interlocuteur de l'Ombudsperson à la BCP Bank (Mauritius) est le « Complaints Coordinator », nommé par la Direction Générale de la banque, et ainsi désigné auprès de l'Ombudsperson for Financial Services. Le 'Complaints Coordinator' peut régler les plaintes ou en référer au décisionnaire concerné. Tout changement ultérieur du 'Complaints Coordinator' est communiqué à l'Ombudsperson dans un délai raisonnable.

### **3. Le temps d'attente des clients**

Les collaborateurs sont sensibilisés à la limitation du temps d'attente du client.

Le temps d'attente téléphonique sera limité à deux minutes, à l'issue desquelles le client sera informé de la suite donnée à son appel.

### **4. La relation bancaire**

- La clôture de compte

Un compte clientèle ne peut être clôturé sur décision de la banque sans raison valable.

Si la banque a une raison valable pour procéder à la clôture d'un compte, le client en sera informé par un courrier avec un préavis d'au moins un mois, expliquant clairement les raisons pour lesquelles le compte sera clôturé, sauf dispositions contraires de la loi ou d'une Cour de justice.

- Les comptes inactifs

Aucune tarification pénalisante ne doit s'appliquer aux comptes inactifs. La BCP Bank (Mauritius) s'assure de la mise en conformité de ses procédures avec le cadre réglementaire sur le traitement de cette typologie de comptes.



**BCP BANK (MAURITIUS)**

GROUPE BANQUE CENTRALE POPULAIRE

### **Principe # 3 : La sensibilisation continue des collaborateurs à la gestion des réclamations**

Tout collaborateur de la BCP Bank (Mauritius) est habilité à recevoir une réclamation.

La formation à la prise en charge et la gestion des réclamations fait partie intégrante du parcours du nouvel entrant à la BCP Bank (Mauritius).

Des formations régulières sont par ailleurs assurées auprès des collaborateurs en contact direct avec la clientèle. Un service dédié, le Service Expérience Client et Qualité apporte son expertise aux collaborateurs dans la prise en charge et le traitement des réclamations.

### **Principe # 4 : Un corpus de procédures décline de façon opérationnelle la politique de gestion des réclamations**

Afin de s'assurer de la déclinaison opérationnelle de la politique de gestion des réclamations, BCP Bank (Mauritius) s'est doté d'un socle procédural détaillé et documenté ; les domaines concernés sont les suivants :

- Le service à la clientèle
- La gestion des réclamations
- La gestion des comptes

Ces procédures sont revues sur une base périodique.