
Guide de Traitement des Réclamations

➤ Introduction :

Notre engagement envers la satisfaction client repose sur une de nos valeurs : le client au centre. En tant qu'entreprise, notre priorité absolue est de satisfaire nos clients et de dépasser leurs attentes à chaque interaction. Cependant, nous sommes conscients que des imprévus peuvent survenir, pouvant entraîner des situations d'insatisfaction. Dans de tels cas, nous vous encourageons vivement à nous en faire part sans délai. Nous nous engageons à mettre tout en œuvre pour résoudre votre doléance dans les plus brefs délais, en nous assurant que la solution apportée soit à la hauteur de vos attentes. Votre satisfaction reste et demeure au cœur de nos priorités.

➤ Canaux de réclamation

- Site web Bank ABC Algérie : [Client Complaints](#)
- ABC Call Center : +213 (0) 23 98 76 00
- Adresse email dédiée aux réclamations : conformite@Bank-ABC.com
- Un **Code QR** est à la disposition de la clientèle au niveau des agences

➤ Étape 1 :

Dès réception de votre réclamation, un accusé de réception écrit vous sera envoyé dans un délai de trois jours ouvrables. Dans le cas où nous ne serions pas en mesure de vous fournir une solution immédiate, nous vous communiquerons un délai estimé pour la résolution de votre doléance, ainsi que le numéro de référence de votre réclamation, pour faciliter le suivi.

➤ Étape 2 :

Après l'ouverture de votre réclamation, le plaignant sera informé de la recevabilité ou du rejet de sa demande, accompagné d'une justification détaillée de la décision prise. En cas de doute ou pour toute information complémentaire, le plaignant pourra prendre contact avec la Direction de la Conformité, qui se tient à sa disposition pour répondre à toute question ou fournir des éclaircissements supplémentaires conformite@Bank-ABC.com;

Une réponse finale sera transmise au plaignant dans les quinze (15) jours ouvrables qui suivent la réception de la réclamation.