

ETAPES DE LA PROCEDURE

Une plainte ou un appel doit au minimum inclure :

- le nom de la personne qui soumet la plainte ou l'appel
- le nom de la société
- le numéro de téléphone, adresse e-mail et/ou l'adresse postale
- la référence de la prestation concernée par la plainte ou l'appel
- le(s) motif(s) de la plainte ou de l'appel

DECLENCHEMENT

Une réclamation écrite ou un appel officiel peut être adressé à BNA par e-mail, par courrier ou via le [formulaire de réclamation client](#) disponible sur le site internet de BNA (www.bna-ci.com)

ENREGISTREMENT

Toute plainte ou appel officiel est reçu par BNA avec un accusé de réception. Elle est ensuite examinée pour s'assurer que la plainte ou l'appel est effectivement liée aux activités de BNA. Une fois cette confirmation faite, la plainte ou l'appel est enregistré. Un courrier d'information avec accusé de réception est ensuite envoyé au plaignant ou au requérant dans un délai de 5 jours.

Si elle n'est pas retenue, elle est classée sans suite et le client en est informé par courrier.

Dans un souci d'impartialité et pour éviter les conflits d'intérêts, la plainte ou l'appel est traité par une personne qui n'est pas impliquée dans le processus mis en cause et qui n'a pas assuré de prestation chez le plaignant ou le requérant durant les deux dernières années.

ENGAGEMENT DES ACTIONS

La personne en charge du traitement de la plainte ou de l'appel dispose d'un délai de quinze (15) jours après réception pour fournir une première réponse comportant une proposition de résolution de conflit. Elle doit s'assurer de collecter et de vérifier tous les éléments en vue de déterminer les causes et décider les actions à mener. Les actions correctives sont mises en place. Une évaluation de l'efficacité des mesures mis en œuvre est ensuite faite après le délai imparti pour s'assurer que les actions prises sont appropriées. BNA doit garder le(s) plaignant(s) informé(s) sur l'évolution de l'évaluation de la plainte ou de l'appel et doit avoir évalué les allégations et précisé toutes les actions proposées en réponse à la plainte ou l'appel dans les trente (30) jours après réception.

REPONSE ECRITE

Une réponse écrite avec accusé de réception est préparée et adressée au plaignant ou au requérant pour lui indiquer les actions qui ont été mises en œuvre dans le but de résoudre la plainte ou l'appel.

Le plaignant ou le requérant est informé qu'il dispose d'une possibilité de recours dans le cas où la réponse est insatisfaisante.

CONFIDENTIALITE

BNA garanti la confidentialité des informations reçues du plaignant. Sauf accord préalable de celui-ci, toutes les réclamations et leur traitement sont conservées confidentielles au sein de BNA.

