



et votre vie s'active



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION**



OPÉRATEUR DE BILANS DE COMPÉTENCES ET D'ACCOMPAGNEMENT QUALITÉ TOTALE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **BILANS DE COMPÉTENCES**



FICHE RECLAMATION

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement d'un client identifié envers les services fournis par le CIBC Bourgogne Sud et qui requière une réponse. Les services visés s'appliquent à toutes les prestations réalisées par le CIBC Bourgogne Sud.

Une réclamation peut être formulée à l'écrit (e-mail, courrier) ou à l'oral (lors d'un appel téléphonique) auquel cas elle doit être suivie d'une transcription traçable afin d'être traitée de la même manière qu'une réclamation écrite.

Une demande d'information d'avis, de clarification, de service ou de prestation peut ne pas initialement constituer une réclamation, malgré une perception de mécontentement du client. Néanmoins, ce type de demande peut devenir une réclamation si elle n'est pas adressée de manière satisfaisante et dans un délai convenable.

Comment nous adresser votre réclamation ?

- **par mail** adressée à : qualité@cibc-bourgogne.fr
- **par courrier** adressée à : Responsable Qualité – CIBC Bourgogne Sud – 12 D rue Général Leclerc – 71100 CHALON SUR SAONE ou remise à l'accueil de l'un de nos sites
- **par téléphone**, elle sera prise en compte par nos chargés d'information au 03.85.90.97.97.

Prénom	Nom	Date	Coordonnées pour vous contacter (mail, téléphone)

Votre message concernant la réclamation (avec le plus de précisions concernant la nature, le contexte, les faits liés à votre réclamation) :

Réponse apportée le :

par :

Notre réponse :