

## CIRCUIT GENERAL D'UNE RECLAMATION

### Enregistrement :

- de toutes les réclamations **écrites ou orales** (dès le deuxième appel du client).
- de tout **dysfonctionnement** dans l'application du Code de bonne conduite ou des règles de respect de la confidentialité des informations sensibles relevé par un agent d'URM ou d'une entité neutre du groupe.



La réclamation est transférée aux personnes compétentes qui vont l'analyser précisément.



- Un courrier de réponse est rédigé puis envoyé.
- Dans le cas des dysfonctionnements, des mesures correctrices sont prises.

La réclamation est traitée dans **un délai de 8 jours** entre sa date d'enregistrement dans le système d'information et la date d'envoi de la réponse.