

# La banque à votre portée

Une initiative de la MBA pour promouvoir l'éducation financière

## COMMENT TRANSMETTRE VOS DOLEANCES A VOTRE BANQUE

Les banques s'engagent à offrir à leurs clients des produits ainsi qu'un service de qualité. Si vous n'êtes pas satisfait d'un produit ou d'un service en tant que client, vous avez la possibilité de loger une plainte à votre banque.

Une « plainte » est une expression d'insatisfaction (justifiée ou pas) ou de griefs, transmis à votre banque par le biais d'une communication.

Une plainte peut être dirigée à l'encontre d'un préposé de banque, un produit, un service, une procédure, un déni de service, des délais excessifs, des erreurs, le dysfonctionnement des guichets automatiques ou autres systèmes automatisés ou simplement pour faire remonter le cas à la direction de la banque.

### Le mécanisme interne de traitement des plaintes par les banques

- ▶ Toutes les banques disposent d'un mécanisme interne pour réceptionner et traiter les plaintes équitablement, promptement et efficacement.
- ▶ Toutes les plaintes sont traitées avec la plus grande confidentialité.
- ▶ Toutes les banques sont tenues à se conformer aux procédures émises par la Banque de Maurice s'intitulant « *Bank of Mauritius Guideline on Complaints Handling Procedures* ».

### Savoir quand et comment rédiger une plainte

- ▶ La plainte se fera en personne, verbalement ou par téléphone, fax, courriel ou en écrit à l'attention de la personne responsable des plaintes à la banque.
- ▶ Si la plainte ne peut être résolue dans le plus bref délai, l'affaire sera portée à l'attention de la direction de la banque.
- ▶ La banque vous fera expédier :
  - Un récépissé de la plainte dans les trois jours ouvrables suivant sa réception stipulant le nom et les coordonnées de la personne chargée de traiter votre plainte.
  - Suivi d'une réponse officielle en écrit au cours des trois mois suivants.
- ▶ En cas de non-réponse ou d'une explication insatisfaisante, vous pouvez référer la plainte à la Banque de Maurice, en prenant soin de bien préciser la nature de la plainte, la réparation demandée et les raisons de votre insatisfaction avec les documents et les justificatifs appropriés, à l'appui. La Banque de Maurice se chargera alors de considérer la plainte.

### Documents à consulter :

1. *MBA Code of Ethics and Banking Practice* – [www.mba.mu](http://www.mba.mu)
2. *Bank of Mauritius Guideline on Complaints Handling Procedures* – [www.bom.mu](http://www.bom.mu)

Article n° 9 du 13 mars 2015

