



AVIS A LA CLIENTELE

Traitement des réclamations

Cher(e) client(e)

Votre avis compte, c'est pourquoi nous mettons un point d'honneur à recevoir vos réclamations ainsi que vos suggestions, car elles nous permettent d'améliorer la qualité de nos services. Nous vous encourageons vivement à nous adresser vos plaintes par l'un des canaux suivants :

- une déclaration en personne ou une lettre écrite à déposer à nos guichets ;
- un mail aux adresses : greclam@bcdc.cd ou serviceclient@bcdc.cd
- via votre gestionnaire de compte ;
- via notre service Contact Center au numéro de téléphone suivant : **+243 996 018 000**
- En remplissant le formulaire disponible sur notre site internet www.bcdc.cd

Afin de vous permettre de suivre aisément le traitement de votre réclamation jusqu'à sa clôture, il vous sera communiqué un numéro de référence unique.

Nous nous engageons à réserver une suite à votre réclamation dans les délais les plus brefs, à dater de sa réception.

Dans l'hypothèse où la réponse apportée à votre réclamation par la BCDC ne vous satisferait pas et ce même après recours à la Direction Générale au Siège de la BCDC, vous avez la possibilité de saisir la Banque Centrale du Congo qui dispose également d'un délai maximum de 45 jours calendaires pour donner son avis.

La correspondance adressée à la Banque Centrale du Congo devra être accompagnée des éléments suivants :

- Une copie ou un résumé de la réclamation déposée à la Banque Commerciale Du Congo, tout en indiquant le numéro de référence unique qui lui a été attribué ;
- Une copie de la suite réservée par la BCDC à votre réclamation ;
- Tout autre élément pouvant faciliter l'analyse cette réclamation.

Nous vous saurions gré de nous réserver une copie du dossier introduit à la Banque Centrale du Congo.

Banque Commerciale Du Congo