



## DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS A LA CECA

### o DEFINITIONS

◊ **Réclamer** : c'est demander avec insistance, comme dû, comme juste

◊ **La Réclamation** : c'est l'action de réclamer, de s'adresser à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit ; action de revendiquer ou de protester.

Une déclaration actant l'insatisfaction d'un client, concernant un produit et/ou service financier, envers la CECA

Toute expression de mécontentement adressée à la CECA, concernant ses produits, ses services ou son processus même des réclamations à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue.

◊ **Le réclamant ou requérant**: une personne physique ou morale, cliente ou usager de produits et services et/ou services financiers de la CECA ayant introduit une réclamation ;

### o CARACTERISTIQUES DE LA RECLAMATION

La réclamation est concrète et est fondée sur :

◊ Une expérience vécue par le client. C'est l'expression le plus souvent à chaud de la perception d'un incident ;

◊ Une insatisfaction et/ou un mécontentement qui évoque un état d'esprit, un sentiment pénible d'être frustré dans ses espérances et ses droits.

**NB** : Un mécontentement prend le statut de réclamation uniquement quand il est exprimé.

La réclamation se fonde sur trois (03) composantes :

- **L'insatisfaction**
- **L'attribution de la responsabilité à la CECA**
- **Le traitement**

### o ADRESSER SA RECLAMATION A LA CECA

Le Directeur Général est destinataire de toutes les réclamations quelle que soit la voie d'arrivée à la CECA.

Les réclamations peuvent revêtir plusieurs formes :

- **Le courrier**
- **Le mail**
- **Le téléphone**

**NB** : Un accusé de réception (récépissé) daté est systématiquement délivré au client dès réception de la réclamation. La date de délivrance du récépissé tient lieu de date de réception de la réclamation par la CECA.

Une adresse électronique « [reclamations@cecatogo.org](mailto:reclamations@cecatogo.org) » dédiée est mise à la disposition de la clientèle sur le site web. Cette adresse est affichée sur les points de vente de même que les documents contractuels. Une ligne téléphonique est ouverte au sein de la cellule de Traitement des Réclamations pour la clientèle : **22 21 01 59**

Une confirmation écrite, par e-mail ou par courrier de la réclamation reçue par appel téléphonique est systématiquement demandée au réclamant.

### o LE DELAI DE TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

Les réclamations sont traitées dans un délai de 15 heures à compter de leur réception par la cellule de traitement. Au-delà de ce délai, le client est informé sur l'évolution du traitement de sa requête.

Cependant, la CECA dispose d'une durée maximale de trente (30) jours ; soit UN (01) mois à compter de la date de leur réception, pour répondre à toute requête.

### o COUT DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Le traitement des réclamations est rendu à titre gratuit à la CECA

Par contre, les requêtes portant sur la recherche de divers documents sont facturées au requérant conformément aux conditions des couts liés aux produits et services de la CECA.

Tout client non satisfait du traitement réservé à sa requête ou qui n'a pas reçu de réponse dans un délai d'un (01) mois peut saisir la **Commission Bancaire**.