

RÉPONSE À LA RÉCLAMATION

Dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date de réception de la demande, le client est informé du déroulement du traitement de la réclamation,

Deux cas :

- *Rejet total ou partiel de la demande en lui indiquant les voies de recours possibles (médiateur)*
- *Réponse* en proposant des solutions*

et mise à jour du tableau de suivi.

La réclamation est conservée et archivée,

AXES D'AMÉLIORATION

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiées => **mise en œuvre des actions correctives.**

* La personne qui répond à la réclamation dispose d'un niveau de qualification suffisant (bonne connaissance des produits/services, des contrats...) et du niveau d'habilitation nécessaire (signature des courriers et geste commercial)