



Client / Tiers

Plainte / Appel



Invitation à formuler la
demande par écrit

Lettre de plainte ou
d'appel

J+1

Plainte ou Appel

Réception de la
lettre

J+5

Accusé réception

Analyse de la
recevabilité par la
direction

Réponse
circonscrite

Traitement
par la
direction



Information de
l'équipe d'audit

J +
30

Décision motivée
signée de la
direction

Résolution
identifiée

Sollicitation du
médiateur et/ou d'un
auditeur indépendant

J +
90

Décision motivée
signée de la
direction et du
médiateur

Décision / Accord

Mise à jour
du fichier de
suivi

