



Client / Tiers

Plainte / Appel



J+1

Lettre de plainte ou d'appel

Invitation à formuler la demande par écrit

Plainte ou Appel

Réception de la lettre

J+5

Accusé réception

Analyse de la recevabilité par la direction

Traitement par la direction



Information de l'équipe d'audit

Réponse circonstancée

Mise à jour du fichier de suivi

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

