



## DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Cher client,

Chez Orabank Côte d'Ivoire, le client est au cœur de toutes nos démarches et de toutes nos réflexions. Nous mettons un point d'honneur à vous écouter avec attention afin de vous apporter des solutions concrètes avec réactivité et vous accompagner avec intégrité.

A cet effet, nous avons mis en place un dispositif multicanal pour le traitement efficace de vos réclamations et une collecte de vos avis et recommandations.

Ainsi, tout client désireux d'effectuer une réclamation, relever un mauvais fonctionnement de notre système ou tout autre fait susceptible de devenir irritant est prié de nous contacter :

- Par appel au **+225 27 20 25 55 25**
- Par courrier physique à déposer à l'accueil au sein de nos agences
- Par email à l'adresse **reclamationscotedivoire@orabank.net**
- Sur notre page facebook

Le délai maximum de traitement est fixé à 30 jours à compter de la date de dépôt de la réclamation, formalisée par le reçu délivré et remis par la banque.

Passé ce délai ou pour tout besoin d'information relatif au traitement de vos réclamations, vous pouvez appeler le **27 20 25 55 25**

Concernant la collecte de vos avis et suggestions, nous avons équipé nos agences de boîtes à suggestions que nous vous invitons à utiliser systématiquement pour évaluer nos prestations, nous partager votre satisfaction ou les insuffisances et nous proposer des pistes d'amélioration.

En utilisant les canaux susmentionnés, vous devenez également acteurs de la qualité de service et contribuez avec nous à l'amélioration de votre niveau de satisfaction.

Pour toute information complémentaire, merci d'appeler le **27 20 25 55 25**

La Direction Générale

