SSTIB LILLE
Service de santé au Travail Inter-Bancaire

Traitement des réclamations

Réception d'une réclamation écrite (courrier, mail, portail adhérent, fiche de contact de notre site internet) **ou orale** (accueil physique, téléphone)

↓

Transmission au service qualité avec accusé de réception transmis au plaignant sous 48 heures par mail

↓

Enregistrement et classification de la réclamation par le service qualité en fonction de la nature de la réclamation avec attribution d'un numéro de suivi

↓

Analyse et investigation de la réclamation avec vérification de la compréhension de l'insatisfaction, analyse par arbre des causes avec les acteurs internes en lien avec la réclamation

↓

Résolution et réponse au plaignant dans les 15 jours par écrit avec décisions prises, actions correctives mises en place si besoin et /ou information sur les voies de recours possibles

↓

Suivi et clôture de la réclamation après vérification du niveau de satisfaction du plaignant