

## Renseignements sommaires sur le traitement des plaintes au Royaume-Uni



Lorsqu'un client communique avec nous pour formuler une plainte, nous nous efforçons de la régler le plus rapidement possible. Nous envoyons immédiatement un accusé de réception au client et l'informons que nous traitons sa plainte.

Dans la mesure du possible, nous tentons de régler la plainte dans les trois jours ouvrables. Nous envoyons alors un document sommaire expliquant comment la plainte a été réglée, et le dossier, clos.

Si la plainte ne peut être réglée dans les trois jours ouvrables et qu'une enquête plus poussée est nécessaire, nous accusons réception de la plainte en indiquant les coordonnées de la personne-ressource et lançons le processus d'enquête. Nous vous tenons régulièrement au courant du déroulement de l'enquête et visons l'envoi d'une réponse définitive dans un délai maximal de huit semaines.

Si la plainte n'est pas réglée après huit semaines, nous vous écrivons pour vous expliquer que nous avons besoin de plus de temps pour mener notre enquête et que nous ne pouvons encore vous donner de réponse définitive. Nous vous préviendrons du moment où nous pensons pouvoir vous envoyer une réponse définitive et vous communiquerons les coordonnées du Financial Ombudsman Service (ombudsman des services financiers) (FOS). Le FOS est un organisme public indépendant qui peut étudier la plainte de façon impartiale et prendre une décision définitive sur la question.

Si vous souhaitez transmettre votre plainte au FOS, vous devez le faire dans les six mois qui suivent la réception de notre réponse définitive. Le FOS n'acceptera d'examiner une demande de révision que lorsque huit semaines se seront écoulées après le dépôt de la plainte initiale. Pour savoir si vous pouvez transmettre votre plainte au FOS et si celui-ci peut s'en occuper, compte tenu de sa nature, veuillez communiquer directement avec le FOS, dont les coordonnées figurent ci-dessous :

### **FOS**

The Financial Ombudsman Service  
Exchange Tower  
London E14 9SR  
Téléphone : 0800 023 4567  
Courriel : [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

Pour en savoir plus, consultez le site Web du FOS à l'adresse [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)

### **Formuler une plainte**

Pour formuler une plainte, prière de nous contacter à l'adresse <http://www.bmocm.com/francais/communique>