

INSATISFAIT/E

DE QUELQUE ASPECT DE NOTRE SERVICE?

VOICI NOTRE ENGAGEMENT POUR VOUS FAIRE

**SOURIRE À
NOUVEAU!**

Termes et conditions applicables.

Pour plus de renseignements, veuillez-nous contacter sur complaint@cim.mu ou à travers notre Hotline +230 203 6898.

CIM Financial Services Ltd («CFSL») est une compagnie incorporée en République de Maurice (business registration number C07057494 et VAT Reg. No. 20328896) et titulaire des licences Credit Finance No. CF19000015, Factoring No. FC19000006, Leasing No. LC19000009 et Insurance Agent No. AI19000607 délivrées par la Financial Services Commission («FSC»). CFSL est enregistrée en tant que 'controller' (contrôleur des données personnelles) conformément au Data Protection Act 2017. La FSC n'assume aucune responsabilité quant au contenu des communications et informations établies dans cette publicité. Veuillez demander conseil à un professionnel avant d'investir ou d'accepter un service proposé dans cette publicité. CFSL détient aussi une licence de 'Payment Service Provider' (PSP) délivrée par la Banque de Maurice.



Chez **Cim Finance**, tout ce que nous voulons apporter à nos clients, c'est le sourire. Non seulement à travers l'accès à nos produits et services, mais aussi à travers des expériences enrichissantes et satisfaisantes.

Il arrive que nos produits ou services ne soient pas à la hauteur de vos attentes. Soyez certain/e que nous avons à cœur votre satisfaction et nous comptons sur vos commentaires afin de nous améliorer. Merci de nous accompagner dans cette démarche.

L'approche de Cim Finance, axée sur le client, pour résoudre les problèmes des clients.



Nous vous écoutons

Nous prenons le temps pour vous écouter et comprendre votre souci



Nous vous avisons

Nous communiquons, dès que le problème est réglé



Nous compatissons

Nous prenons vos doléances à cœur et vous accordons toute notre attention



Nous apportons des solutions

Nous nous efforçons à résoudre le problème



Nous agissons

Nous prenons les mesures nécessaires pour enquêter

Quelle peut être la source de votre insatisfaction ?

Nous sommes à votre disposition pour prendre vos doléances concernant n'importe quel aspect de notre service-clientèle. Qu'il s'agisse de produit, de service, d'attitude d'un membre de notre équipe, de procédure, de faille au niveau du service ou de délai excessif ayant trait à une réponse ou une solution attendue.

Vous pouvez nous parler ou nous écrire

Nous voulons que ce soit simple pour vous de nous faire part de vos doléances.

Si vous préférez qu'on se parle



- > Un membre de notre équipe se fera un plaisir de vous recevoir à un de nos comptoirs
- > Vous pouvez nous appeler sur le **203 6898** de lundi à vendredi, entre 08h30 et 17h00

Si vous préférez nous écrire



- > Remplissez le formulaire disponible sur **www.cimfinance.mu/contactez-nous**
- > Vous pouvez aussi nous contacter par courriel **complaint@cim.mu**
- > Ou par Fax : **+230 203 6810**

De là, à quoi pouvez-vous vous attendre ?

Suite à la réception de vos doléances ou commentaires, **Cim Finance** vous proposera une solution dans les 10 jours qui suivent. Si vous n'êtes pas satisfait/e de la solution proposée, nous nous efforcerons de trouver une solution alternative.

Que pouvez-vous faire si vous n'êtes toujours pas satisfait/e ?

Dans la majorité des cas, les clients retrouvent le sourire. Dans l'éventualité où la solution proposée dans les 3 mois suivant l'enregistrement de votre plainte initiale ne vous satisfait toujours pas, vous pouvez référer le cas à cette autorité à l'adresse suivante :

Ombudsperson for Financial Services

Office of Ombudsperson for Financial Services
8th Floor, SICOM Tower
Wall Street, Ebène
Tél. : 468 6475 Fax : 468 6473
Email : ombudspersonfs@myt.mu

N.B. Veuillez faire référence à notre site web
<https://cimfinance.mu/fr/a-propos/nous-contacter/plainte>