

BCI France s'engage à traiter toute réclamation avec sérieux, impartialité et dans les meilleurs délais. Ce formulaire peut être soumis de manière anonyme.

01 Anonymat et confidentialité

Souhaitez-vous rester anonyme ? *

☐ Oui, je souhaite rester anonyme

☐ Non, je souhaite être identifié(e)

Engagement de confidentialité

Quelle que soit votre réponse, BCI France garantit la confidentialité totale de votre réclamation. Les informations collectées sont exclusivement utilisées dans le cadre du traitement de votre demande. Elles ne sont transmises à aucun tiers sans votre accord exprès et préalable.

02 Vos coordonnées (facultatif si anonyme)

Ces informations sont facultatives si vous avez choisi l'anonymat. Elles nous permettront de vous informer des suites données à votre réclamation.

Nom

Prénom

Organisme / Entreprise

Qualité / Fonction

Adresse e-mail

Téléphone

+33

03 Objet de la réclamation

La réclamation concerne *

☐ Un audit de certification

☐ Une décision de certification

☐ Le comportement d'un auditeur

☐ Les délais de traitement

☐ Une facturation ou condition financière

☐ La communication / information

☐ Autre (préciser ci-dessous)

Numéro de dossier ou de certificat concerné (si connu)

Date des faits (approximative si nécessaire)

04 Description des faits

Décrivez les faits de manière précise et chronologique *

Exposez ici les faits, la nature du problème rencontré et toute information utile à la compréhension de votre réclamation...

Quelles démarches avez-vous déjà entreprises ?

05 Résultat attendu

Qu'attendez-vous de BCI France suite à cette réclamation ? *

- | | |
|---|--|
| ☐ Une réponse écrite motivée | ☐ Une révision de la décision |
| ☐ Des excuses ou un geste commercial | ☐ Une modification de procédure |
| ☐ Autre (préciser ci-dessous) | ☐ Une enquête approfondie |

Précisions sur le résultat attendu

06 Pièces jointes

Joignez tout document utile au traitement de votre réclamation (courriels, rapport d'audit, contrat, photos, etc.).

Liste des documents joints

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

07 Déclaration et signature

En soumettant ce formulaire, je déclare que les informations fournies sont exactes et sincères. Je reconnais avoir pris connaissance de la politique de confidentialité de BCI France et consens au traitement de mes données dans le seul cadre de l'instruction de ma réclamation.

AVERTISSEMENT

Toute fausse déclaration, information mensongère ou réclamation formulée de mauvaise foi engage la responsabilité civile et/ou pénale de son auteur. BCI France se réserve le droit d'engager toute procédure judiciaire appropriée et de réclamer réparation du préjudice subi, évalué à un montant forfaitaire minimum de 5 000 €, sans préjudice de dommages et intérêts supplémentaires selon la gravité des faits.

- ☐ Je confirme avoir lu et accepté les conditions ci-dessus *
- ☐ Je souhaite être tenu(e) informé(e) de l'avancement de ma réclamation

Lieu

Date

Signature

Voie de dépôt :

- En ligne : bcifrance.fr/contact
- Par e-mail : f.carayon@bcifrance.fr
- Par courrier : 14 rue Albert Einstein, Cité Descartes, 77420 Champs-sur-Marne

Délais de traitement :

- Accusé de réception : sous 5 jours ouvrés
- Réponse de fond : sous 30 jours calendaires
- Cas complexe : délai prorogeable avec information du réclamant

* Champ obligatoire