



**CHÈRES CLIENTES,
CHERS CLIENTS,
VOTRE BANQUE, AU SERVICE DE VOTRE SATISFACTION**

BTK Bank mobilise ses équipes et son expertise pour vous garantir un service de qualité, à la hauteur de vos attentes.

Cependant, malgré notre vigilance, des incidents peuvent parfois survenir. Si vous rencontrez une insatisfaction ou un désagrément, n'hésitez pas à nous en faire part.

Nous nous engageons à vous apporter une réponse adaptée et à poursuivre l'amélioration continue de nos services.

Votre agence est votre premier point d'appui

Toute l'équipe de votre agence est à votre service. En cas de besoin d'assistance, de renseignements ou d'insatisfaction, pensez à contacter votre chargé(e) de clientèle par téléphone, mail ou directement en agence.



Les coordonnées de votre agence sont disponibles sur notre site www.btkbank.com.

Vous rencontrez toujours une insatisfaction ?

BTK bank met à votre disposition différents canaux pour déposer une réclamation, une demande de renseignement, ou soumettre une suggestion.

N° Vert : Vous pouvez contacter le numéro vert au **80 10 16 52** du lundi au vendredi, pendant les horaires ouvrables, hors jours fériés.

 : Vous pouvez envoyer votre réclamation par e-mail à : satisfaction.client@btknet.com

 : Vous pouvez adresser directement votre réclamation à l'adresse suivante :
Service Satisfaction Client – BTK Bank, 10 Bis, Avenue Mohamed V
CP 1001 – TUNIS.

 : Vous pouvez renseigner le formulaire disponible sur le site web de la banque www.btkbank.com



Nos services s'engagent à accuser réception de votre requête dans un délai d'un (01) jour ouvrable à compter de la date de sa réception, et à vous envoyer une réponse dans un délai de quinze (15) jours calendaires incluant le délai de l'accusé de réception.

Que faire si mon insatisfaction persiste malgré mes démarches ?

Si votre insatisfaction persiste après avoir suivi ces étapes, vous pouvez faire recours gratuitement à la médiation :

Le médiateur: Monsieur HATTAY Sadok

Adresse: Villa N° 10, Lotissement HACHICHA BOUMHAL
Code Postal 2050.

Tél: +216 71 292 297

Mobile: +216 97 401 068

E-mail: sadok.hattay@cbf.org.tn