

B2C réceptionne les plaintes par courrier avec accusé de réception.

A réception d'une plainte, B2C doit confirmer si la plainte est liée aux activités de certification dont il a la responsabilité et, dans l'affirmative, répond en conséquence.

Après la validation et l'examen de la plainte, B2C accuse réception de cette dernière et s'engage à fournir au plaignant les rapports d'avancement et les résultats. De plus, le plaignant sera dûment avisé de la fin de traitement de la plainte. B2C est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider celle-ci.

La plainte sera examinée et traitée par le comité de certification qui se réunira au plus tard deux mois après la réception de la plainte.

La décision du comité de certification sera transmise au plaignant dans les meilleurs délais.

B2C garantit que des corrections et actions correctives appropriées sont entreprises, le cas échéant.

B2C tient compte des exigences de confidentialité dans la mesure où il concerne le plaignant et l'objet de la plainte.

Toute plainte fondée relative à une personne certifiée sera notifiée à cette dernière dans un délai raisonnable.