

Cadre réservé au Client

**Identification du réclamant - Description de la réclamation**

Identité du client : ..... Contact(s) : .....

N° de carte : 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Code agence : ..... N° de compte : .....

**Détails de la réclamation**

Date d'opération : ..... Heure d'opération : .....

Montant réclamé : ..... Motif de la réclamation : .....

GAB (Précisez la banque et le lieu) : .....

TPE (Précisez le marchand et le lieu) : .....

Paiement en ligne (Précisez le site) : .....

Réclamation faite le : ..... à : ..... Heure : ..... Signature

**Cadres réservés à Coris Bank International**

**Instruction de la réclamation**

*Prononcez-vous sur la recevabilité de la réclamation et éventuellement les actions à entreprendre sollicitées*

.....  
.....  
.....  
.....

Entité réceptrice..... Signature

**Traitement de la réclamation**

*Indiquez les actions entreprises, les résultats obtenus et autres commentaires sur le traitement de la réclamation*

.....  
.....  
.....

Signature(s)

*NB : Retourner la présente fiche de réclamation auprès de la Qualité et de la Fidélisation de la clientèle, après traitement de la réclamation avec éventuellement des copies de tous les éléments constitutifs du dossier de réclamation.*

**Vérification de l'efficacité des actions entreprises**

Par..... le..... Visa Réclamation classée