

Fiche de réclamation Client - CSM Paiement & Mobile

Transaction Carte Transaction Sans Carte (Mobile) Transaction Sans Carte (CONNECT) *

Filiale :

Nom et prénom(s) du client :

Numéro carte* (pour les transactions carte) : _ _ _ _ _ XXX _ _ _ _ (6 premiers et 4 derniers chiffres)

Numéro de compte* (pour les transactions carte) :

Numéro de téléphone* (pour les transactions mobile : YUP-MVOLA...) :

Détails de la réclamation :

Numéro de transaction reçu par SMS* (pour les transactions CONNECT) :

Lieu de transaction(s) (A préciser : Pays ou Agence) :

Date de transaction(s)* :

Montant de transaction(s)* :

<input type="checkbox"/> Retrait GAB / Cash advance GAB : <input type="checkbox"/> Billets manquants : <input type="checkbox"/> Billets non reçus ou ravalés <input type="checkbox"/> Retrait non reconnu <input type="checkbox"/> Double débit <input type="checkbox"/> Autres :	<input type="checkbox"/> Paiement sur TPE <input type="checkbox"/> Paiement sur internet <input type="checkbox"/> Paiement non reconnu <input type="checkbox"/> Double débit <input type="checkbox"/> Montant erroné <input type="checkbox"/> Paiement non abouti <input type="checkbox"/> Marchandises ou services non reçus <input type="checkbox"/> Marchandises non conformes /défectueuses
---	---

Précisions éventuelles :

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

Cadre réservé à la filiale

<u>Réclamation GAB</u> <input type="checkbox"/> Copie écran AMPLITUDE <input type="checkbox"/> INTERNE (nos clients sur nos terminaux) <input type="checkbox"/> EXTERNE (autres)	<u>Réclamation TPE / paiement sur internet</u> <input type="checkbox"/> Ticket client / facture <input type="checkbox"/> Copie écran AMPLITUDE <input type="checkbox"/> INTERNE (nos clients sur nos terminaux) <input type="checkbox"/> EXTERNE (autres)
---	---

Pour les filiales ayant mis en place l'envoi de notification :

Le client accepte d'être tenu informé du traitement de sa réclamation :

- par SMS : OUI **Numéro téléphone*** : NON
- par E-mail : OUI **E-mail*** : NON

Signature client**

* Mentions obligatoires

** Mention obligatoire, si réclamation pour fraude ou plus de 3 transactions