

## 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"/> <b>Retrait GAB / Cash advance</b> 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"/> <b>Autres :</b> .....	<input type="checkbox"/> <b>Paiement sur TPE</b> <input type="checkbox"/> <b>Paiement sur internet</b> <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**

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