BANK OF AFRICA
Groupe BMCE BANK

# FICHE DE RECLAMATION

**Référence :** 0 | | | | | | - | | | | | | |

## Information client *(informations à remplir obligatoirement)*

N° compte : 0 | | | | | | | | | | | |

**Choix du canal de réponse**

Téléphone portable et/ou fixe | | | | | | | | | | ☐

E-mail : ---------- ☐

Agence (si différente de votre agence, précisez) : ---------- ☐

## Motif de la réclamation *[cocher la(les) mention(s) utile(s)]*

- **Réclamations Monétiques**

**CARTE PARTICULIER**

☐ *VISA CLASSIC BLUE* ☐ *SESAME TURQUOISE* ☐ *PREPAID VISA VERT*

☐ *VISA CLASSIC ELITE* ☐ *SESAME MAUVE*

**CARTE ENTREPRISE**

☐ *VISA CLASSIC CORPORATE BLUE*

☐ *VISA CLASSIC CORPORATE ELITE*

N° CARTE :
**Indiquer les six 1ers chiffres et les 4 derniers*

| | BOA RDC | AUTRES BANQUES |
|---|---|---|
| ☐ Montant non perçu au DAB | ☐ | ☐ |
| ☐ Montant perçu partiellement au DAB | ☐ | ☐ |
| ☐ Ne reconnait pas avoir effectué cette (ces) opération (s)e de retrait DAB | ☐ | ☐ |
| ☐ Ne reconnait pas avoir effectué cette (ces) opération(s) d'achat(s) TPE | | |
| ☐ Ne reconnait pas le(s) montant(s) de la (des)transaction(s) INTERNET | | |
| ☐ Conteste le montant du (des) PRELEVEMENT(S) : (*précisez le nombre de prélèvement)* : ---------- | | |

Autres : ----------

---

| Date de l'opération | Heure de l'opération | Lieu de l'opération | Montant sollicité | Montant perçu |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

**Pièces jointes :** ☐ Courrier du client ☐ Ticket de retrait ☐ Extrait de compte ☐ CNI ou Attestation

- **Réclamations Diverses**

☐ Contestation Agios
☐ Contestation Virement
☐ Contestation Versement caisse
☐ Contestation Retrait caisse
☐ Contestation Prélèvement sur compte
☐ Contestation Produits d'épargne : ---------- (Précisez le produit)
☐ Contestation Produits d'assurance : ---------- (Précisez le produit)

Autres : ----------

**Agence**

(*Nom & Prénoms + cachet de réception agence*)

**Nom et signature du client**

**NB :** La référence de votre réclamation est composée des 6 premiers de votre numéro de compte, suivi de la date du dépôt de la plainte. Nous vous remercions d'être passé et nous vous informons que **10 jours ouvrés** après le dépôt de votre réclamation, vous pourrez, si nécessaire, avoir des informations sur l'état d'avancement de votre réclamation au **+243846000506 ou +243846000507** ou à partir de l'adresse **crc@boa-rdc.com**