

Identification du réclamant

Identité du client :
.....
.....

N° de compte :

Code agence

Numéro de compte

Clé RIB

Choisir le canal par lequel vous souhaitez recevoir la réponse

Téléphone(s) :

E-mail :

Autres (adresse postale, ...) :

Description de la réclamation

▪ **Réclamations monétiques**

N° de carte :

**Indiquer les 6 premiers chiffres et les 4 derniers*

Date et heure de l'opération	DAB/GAB concerné (Banque, agence, lieu)	Nature de la réclamation	Montant(s) réclamé(s)
		<input type="checkbox"/> Montant non reçu (billets) <input type="checkbox"/> Cash retracted/billets ravalés <input type="checkbox"/> Montant partiellement reçu	

▪ **Autres réclamations**

Décrivez l'objet de votre réclamation de manière la plus précise possible : opérations concernées, montants réclamés, date, ...

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

Signature du client :

Pièces fournies : Courrier du client Copie du bordereau de l'opération Ticket GAB Autres

Nom & Prénoms - Cachet de réception agence :

Date et heure :

Le dispositif interne de traitement des réclamations est coordonné par le Département du Système du Management de la Qualité dont les personnes ressources sont joignables au standard de la Banque (20 70 59 00) auprès duquel le client pourra éventuellement s'informer sur la situation de sa réclamation.

CBI MALI dispose d'un délai d'un (01) mois maximum à compter de la date de réception de la demande pour répondre à ladite réclamation.

Le client pourra saisir la Commission Bancaire de sa requête en cas de non satisfaction du traitement de la Banque ou lorsqu'il n'a pas reçu de réponse dans le délai sus visé. La saisine de la Commission Bancaire se fait selon les modalités prévues dans la Circulaire n°002-2020 /CB/C du 18 septembre 2020 relative au traitement des réclamations des clients des établissements assujettis au contrôle de la Commission Bancaire de l'UMOA