

Date de la réclamation : \_\_\_\_\_

Nom et Prénoms et/ou Raison Sociale : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Agence de domiciliation : \_\_\_\_\_

Numéro de compte : 

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

Type de la carte :  VISA ELITE     VISA BLEUE     VISA VERTE     VISA GOLD     VISA PLATINUM  
 SESAME MAUVE     SESAME TURQUOISE     AUTRE : \_\_\_\_\_

Numéro de la carte : 

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

  
*Pour le numéro de la carte remplir uniquement les 4 premiers chiffres et les 4 derniers chiffres*

Date de l'opération : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 20\_\_\_\_      Heure de l'opération : \_\_\_\_\_

Montant réclamé : \_\_\_\_\_ sur un terminal : \_\_\_\_\_

GAB (Précisez la banque et le lieu) : \_\_\_\_\_

TPE (Précisez le marchand et le lieu) : \_\_\_\_\_

Paiement en ligne (Précisez le site) : \_\_\_\_\_

NATURE DE LA RECLAMATION :	DEMANDE DE :
<input type="checkbox"/> Carte capturée pour motif : <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Oubli de code PIN</li><li><input type="checkbox"/> Carte non récupérée dans le délai</li><li><input type="checkbox"/> Carte expirée</li><li><input type="checkbox"/> Carte en opposition</li></ul> <input type="checkbox"/> Oubli de code PIN <input type="checkbox"/> Carte perdue ou volée <input type="checkbox"/> Carte endommagée <input type="checkbox"/> Débit à tort <input type="checkbox"/> Opération non reconnue (Suspicion de fraude) <input type="checkbox"/> Autres (Précisez) : _____	<input type="checkbox"/> Reinitialisation du code PIN <input type="checkbox"/> Réédition du code PIN <input type="checkbox"/> Restitution de la carte bloquée <input type="checkbox"/> Mise en opposition de la carte <input type="checkbox"/> Levée mise en opposition de la carte <input type="checkbox"/> Demande de remboursement du montant <input type="checkbox"/> Autres (Précisez) : _____

Signature du client

Cachet et Visa de l'Agence

## PARTIE RÉSERVÉE À LA BANQUE

### Avis du service Monétique

---

---

---

### Documents justificatifs

<input type="checkbox"/> Capture d'écran IGOR du débit client	<input type="checkbox"/> Extrait de la bande journal du GAB
<input type="checkbox"/> Document comptabilisation excédent	<input type="checkbox"/> Ticket de l'opération
<input type="checkbox"/> Preuve de remboursement de fonds par l'acquéreur (Chargeback gagné)	
<input type="checkbox"/> Autres (à préciser : _____ )	

### Actions

### Dates

<input type="checkbox"/> Remboursement client dans IGOR	_____ / _____ / 20____
<input type="checkbox"/> Réclamation non fondée (Informé le client)	_____ / _____ / 20____
<input type="checkbox"/> Lancement procédure chargeback	_____ / _____ / 20____
<input type="checkbox"/> Réinitialisation du code PIN	_____ / _____ / 20____
<input type="checkbox"/> Réédition du code PIN	_____ / _____ / 20____
<input type="checkbox"/> Refabrication de la carte	_____ / _____ / 20____
<input type="checkbox"/> Mise en opposition de la carte	_____ / _____ / 20____
<input type="checkbox"/> Levée de la mise en opposition de la carte	_____ / _____ / 20____
<input type="checkbox"/> Autres (à préciser : _____ )	_____ / _____ / 20____

Date et Visa du Service Monétique