

REEMPLIR LE KIT DE RECLAMATION MONETIQUE BANQUE DES CARAIBES

Le kit de réclamation monétique est constitué :

D'une page d'informations générales (nom, prénom, RIB, carte, type de réclamation,...)

De 5 annexes (Annexe 1, 2.1, 2.2, 3, 4) qui correspondent chacune à un type de réclamation

Une fois complété, le kit de réclamation doit être constitué de deux pages :

la page d'informations générales

l'annexe correspondant au cas de la réclamation

Si les opérations contestées correspondent à deux annexes, alors il convient de compléter deux kits de réclamations différents : un pour chaque cas.

Le kit doit être envoyé par le client par courrier postal à l'adresse : Banque des Caraïbes
Service Litiges Porteurs TSA 15114 – 59714 LILLE CEDEX 9

PAGE D'INFORMATIONS GENERALES

Elle permet de recueillir les informations sur le client, le type de carte et surtout le type de réclamation. Le choix du type de réclamation est important. Avant de cocher, veuillez lire attentivement la description de chacun des cas (cf. ci-dessous).

Votre carte est (cocher la case correspondante) - (My card is, please tick the appropriate box) :

- En votre possession mais vous rencontrez un litige concernant un(des) retrait(s) (Veuillez compléter l'**annexe 1 uniquement**) - (In my possession but I have a dispute with ATM withdrawal, please fill in appendix 1 only).
- En votre possession mais vous rencontrez un litige avec un commerçant concernant un(des) paiement(s) (Veuillez compléter l'**annexe 2.1 ou 2.2 uniquement**) - (In my possession but I have a dispute with a merchant, please fill in appendix 2 only).
- En votre possession mais vous contestez formellement les transactions débitées (Veuillez compléter l'**annexe 3 uniquement**) (In my possession but I formally dispute the debited transactions, please fill in appendix 3 only).
- Perdue/Volée (Veuillez compléter l'**annexe 4 uniquement**) - (Lost or stolen, please fill in appendix 4 only).

L'ANNEXE, DOIT CORRESPONDRE A LA CASE COCHÉE SUR LA PAGE D'INFORMATIONS GENERALES

Les opérations contestées doivent être renseignées dans le tableau « Détail des Opérations ». S'il y a plus d'opérations contestées que de lignes dans le tableau, il convient d'imprimer une deuxième fois l'annexe pour y renseigner les opérations restantes. L'ensemble des documents devra être joint au courrier postal.

DÉTAIL DES OPÉRATIONS, une ligne par transaction, pas de cumul (Transactions Detail)		
Date de la transaction (jj/mm/aaaa) Transaction date (dd/mm/yyyy)	Nom de la Banque (Bank's name)	Montant (Amount)
Nombre total de transactions contestées: (Total number of identified transactions)		
		Total des montants (Total)