



## RECLAMATION (autre que monétique : carte bancaire et distributeurs)

Malgré notre volonté d'améliorer notre qualité de service, des difficultés peuvent survenir.

Aussi, nous vous invitons à nous faire part de votre mécontentement, au sujet de difficultés rencontrées, ou d'anomalies constatées pour que nous puissions répondre à votre attente.

Si vous nous transmettez par courrier électronique ou postale ce formulaire, vous recevrez au plus tard dans les 10 jours, un accusé de réception de notre Service Réclamations dont les coordonnées sont : [servicereclamations@bci.nc](mailto:servicereclamations@bci.nc) ou Service Réclamations - Direction Exploitation Commerciale - BP K5 98849 NOUMEA CEDEX.

Conformément à la réglementation de l'ACPR 2016-R-02 du 14 novembre 2016, votre réclamation sera traitée dans les meilleurs délais par le service compétent, au plus tard, dans les deux mois de réception de votre réclamation. Pour les réclamations portant sur les services de paiement, une réponse vous sera apportée dans un délai maximum de 15 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation. Exceptionnellement, ce délai pourra être allongé à 35 jours ouvrables ; dans ce cas, vous serez informé des motifs de cette attente et de la date ultime de réponse à votre réclamation.

### Vos coordonnées :

Civilité : Mr  Mme  Mlle

Nom : .....

Prénom : .....

Email : .....

Téléphone : .....

N° de compte : .....

**EXPOSE DE LA RECLAMATION :**

Date dépôt de la réclamation :     /     / 20

Signature