

## FICHE DE RECLAMATION CLIENT N° .....

Identification du plaignant ou du requérant	
Nom :	
Société :	
Adresse :	
Téléphone/ Fax:	
e-mail :	

Objet de la plainte ou de l'appel			
Objet :			
Reçu le :			
Réceptionnée par :	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;"></td> <td style="width: 30%; background-color: #e0e0e0; text-align: center;">Accusé de réception le :</td> </tr> </table>		Accusé de réception le :
	Accusé de réception le :		
Formulaire ouvert par le RQ le :			

Plainte : expression d'une insatisfaction qui est en lien avec les activités de BNA

Appel : désaccord du client dû à une à une décision prise par BNA

Analyse			
Détermination de la validité:			
Traitement:	<i>(classement, demande d'explications...)</i>		
Envoi d'un courrier au plaignant ou au requérant			
Date :			
Chargé de la direction :	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;"></td> <td style="width: 40%; background-color: #e0e0e0; text-align: center;">Signature</td> </tr> </table>		Signature
	Signature		

Explications de l'organisme	justifiées	pas justifiées		
Dossier clôturé le :				
Références à d'autres dossiers :				
Courrier d'information au client sur la conclusion et décision du traitement de l'appel ou la plainte				
RQ :		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;"></td> <td style="width: 40%; background-color: #e0e0e0; text-align: center;">Signature</td> </tr> </table>		Signature
	Signature			