

FORMULAIRE RECLAMATION

1. Informations générales du demandeur (* Champs obligatoires)	
Nom du demandeur *	
Prénom du demandeur *	
Contact du demandeur *	N° Téléphone : Adresse mail : Adresse : Code postale :
Personne physique/Morale *	☐ Physique ☐ Morale
2. Institution Financière visée par la demande	
Type *	Banque : ☐ Leasing : ☐ Assurance ☐ Étab de paiement : ☐
Nom de l'institution Financière * :	
Produit ou service visé par la demande : * (Par exemple compte bancaire, carte bancaire, crédit, etc.)	
3. Détails de la réclamation	
a) Avez-vous déjà adressé votre réclamation à votre Institution Financière ? *	Oui ☐ Non ☐

b) Décrivez l'objet de votre réclamation de manière la plus précise possible : *

(Date, lieu, l'origine de la réclamation, intervenants, opérations concernées. Précisez vos attentes etc.)

Date :

Signature :

Remarque importante

Le rôle de l'Observatoire de l'inclusion financière se limite à adresser les réclamations des consommateurs des services financiers aux parties concernées (institutions financières, médiateurs ou autorités de contrôle, selon les cas), et ce dans le cadre de l'assistance qu'il dispense au profit des consommateurs qui ne connaissent pas les méthodes et procédures de traitement des réclamations.

A cet effet, il est important de souligner que les attributions légales de l'Observatoire ne lui permettent pas de traiter ou de statuer sur ces réclamations.

ملاحظة هامة

إن دور مرصد الاندماج المالي عند تلقيه شكاوى مستهلكي الخدمات المالية يقتصر على توجيه هذه الشكاوى إلى الجهات المعنية (المؤسسات المالية والموفقين أو السلط الرقابية حسب الحالة). و ذلك قصد المساعدة و المرافقة التي يحتاجها كل مستهلك غير مطلع على طرق و إجراءات معالجة الشكاوى.

ومن المهم التأكيد على أنَّ الصلاحيات القانونية للمرصد لا تؤهله لمعالجة هاته الشكاوى أو البت فيها.