

Définitions

- ✓ **Réclamer** : c'est demander avec insistance, comme dû, comme juste.
- ✓ **La Réclamation** : c'est l'action de réclamer, de s'adresser à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit ; action de revendiquer ou de protester.
- ✓ **La Réclamation** : est toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits, ses services ou son processus même des réclamations à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue.
- ✓ **Le Réclamant** : personne qui formule une réclamation.

Caractéristiques de la réclamation

La réclamation est **Concrète** et est fondée sur :

- Une expérience vécue par le client. C'est l'expression le plus souvent à chaud de la perception d'un incident,
- Une insatisfaction et /ou un mécontentement qui évoque un état d'esprit, un sentiment pénible d'être frustré dans ses espérances et ses droits.

NB : Un mécontentement prend le statut de réclamation uniquement quand il est exprimé.

La réclamation se fonde sur 3 composantes :

- **L'insatisfaction**
- **L'attribution de la responsabilité à la banque**
- **Le traitement**

Adresser sa réclamation à la banque

Le Directeur Général est destinataire de toutes les réclamations quelle que soit la voie d'arrivée à la banque.

Les réclamations peuvent revêtir plusieurs formes :

- **Le courrier**
- **Le mail**
- **Le téléphone**

NB : Un accusé de réception (récépissé) daté est systématiquement délivré au client dès réception de la réclamation. La date de délivrance du récépissé tient lieu de date de réception de la réclamation par la banque.

Une adresse électronique « reclamations@utb.tg » dédiée est mise à la disposition de la clientèle sur le site web. Cette adresse est affichée sur les points de vente de même que dans les documents contractuels.

Une ligne téléphonique est ouverte au sein de la Cellule de Traitement des Réclamations pour la clientèle : **TEL : +228 22234479 / 22216056**

+228 22200620

+228 22234434 / 22237129

+228 22212122 / 22222206

Une confirmation écrite, par e-mail ou par courrier de la réclamation reçue par appel téléphonique est systématiquement demandée au réclamant.

Le délai de traitement de la réclamation

Les réclamations sont traitées dans un **délai de 72 heures** à compter de la date de leur réception par la cellule de traitement. Au-delà de ce délai, le client est informé sur l'évolution du traitement de sa requête.

Cependant, la banque dispose d'une durée maximale de **30 jours ; soit un (1) mois** à compter de la date de leur réception, pour répondre à toute requête.

Coût du traitement des réclamations

Le traitement des réclamations est rendu à titre gratuit à l'Union Togolaise de Banque (UTB).

Par contre, les requêtes portant sur la recherche de divers documents est facturée au requérant en unité de documents.