



## PRISE EN CHARGE DES RÉCLAMATIONS CLIENTÈLE

Cher(e) Client(e),

**Banque Atlantique est à votre écoute pour toutes vos préoccupations.**

Cinq points de contact sont disponibles pour recevoir vos réclamations :

- Lors de votre passage en agence ou au siège
- Par téléphone aux numéros **+228 22 20 88 92 / 22 23 08 00 / 99 68 78 78**
- Par email via l'adresse dédiée : **reclamations.batg@banqueatlantique.net**
- Sur le site internet de la banque : **www.banqueatlantique.net** via le formulaire du bouton "réclamations"
- À travers le **ChatBot ARY**, accessible sur le site internet **www.banqueatlantique.net**

Les réclamations adressées à la banque via les canaux susmentionnés sont prises en charge gratuitement. **La banque s'engage à en assurer le traitement afin d'y apporter des réponses dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de réception de la réclamation.**

Au cas où la réponse à votre réclamation ne vous donne pas satisfaction, ou que vous n'ayez pas reçu de réponse dans le délai fixé, vous avez la possibilité d'adresser une demande, notamment par courrier physique, postal ou électronique :

- À la **Direction Générale de Banque Atlantique TOGO dont le siège social est situé à la Place du Petit Marché, Rue Koumoré – 01 BP 3256 Lomé - Tél. : +228 22 20 88 92 / 22 23 08 00 Fax : +228 22 20 88 93 – E-mail : infobatg@banqueatlantique.net**
- Ensuite, à la **Direction Générale de Atlantic Business International (ABI) sise dans l'Immeuble AMCI - 15 Avenue Joseph ANOMA – Plateau 01 BP 2311 Abidjan 01 - Tél. : +225 27 20 30 14 00**

Tout client peut saisir par courrier physique, postal ou électronique, au-delà de ces mesures, le **Secrétariat Général de la Commission Bancaire sis sur le Boulevard Botreau Roussel (rue privée CRRAE-UMOA) - 01 BP 7125 Abidjan 01, Côte d'Ivoire - Tél. +225 27 20 25 57 57**  
**E-mail : courrier.z02sgcb@bceao.int** qui réservera à sa demande la suite qu'elle jugera appropriée.

À noter que la demande doit être accompagnée des documents et informations ci-après :

- un exposé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la réclamation et des démarches déjà entreprises par le requérant ;
- une copie de la réponse de l'établissement concerné et, à défaut, l'indication formelle du réclamant qu'il n'a pas obtenu de réponse dans le délai prévu.