

NOTE D'INFORMATION SUR LES RECLAMATIONS DE LA CLIENTELE

En application de la note circulaire N°002 2020/CB/C, relative au traitement des réclamations des clients des établissements assujettis au contrôle de la commission bancaire de l'UMOA, **INTERNATIONAL BUSINESS BANK TOGO (IB bank Togo)** informe son aimable clientèle de l'existence d'un dispositif interne pour le traitement de ses réclamations, avis, plaintes et suggestions.

Pour vos réclamations, IB bank Togo met en place les quatre canaux de saisine suivants :

- Dépôt de courrier physique directement au **Département Organisation Process Qualité** au Boulevard du 13 janvier : Téléphone **+228 22 23 55 48 / 22 23 55 62**
- Dépôt de courrier physique au guichet de toute Agence de la banque ;
- Envoi de courrier électronique à l'adresse **reclamation@ibbank.tg** ;
- Remplissage du formulaire de réclamation disponible sur le site **www.ibbank.tg**

Toutes les réclamations feront l'objet d'un traitement dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de dépôt qui est sanctionnée par la délivrance d'un récépissé ou avis de réception.

Janvier 2024

La Direction Générale

Partenaire de votre succès

BP. : 363 LOME – Tél. : 00 228 22 23 55 00 – Télex : 5221 BATOCI – TO
SWIFT BTCITGTG – Fax : 00 228 22 21 32 65 – CIB : T0024K