

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 de traitement des réclamations, avis et suggestions.

Pour vos réclamations, IB bank Togo met à votre disposition les quatre canaux de saisine suivants :

- Dépôt de courrier physique directement à la Direction des Risques et du Contrôle au siège sur le Boulevard du 13 janvier : Téléphone **+228 22 23 55 11 / +228 22 23 55 99 / +228 22 23 56 45**
- Dépôt de courrier physique au guichet de toute agence de la banque;
- Dépôt de courrier électronique à l'adresse **reclamation@ibbank.tg** ;
- Remplir le formulaire de réclamation 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 sanctionné d'une délivrance de récépissé ou avis de réception.

Janvier 2023

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