

FICHE DE RECLAMATION CARTE VISA MVOLA

RENSEIGNEMENT SUR LE CLIENT

Nom et prénom : _____

Numéro de compte MVola rattaché à la carte : 034_____

4 derniers chiffres de la carte : _____

(visible sur l'enveloppe)

E-mail enregistré : _____

*(pour vérifier, tapez #111*1*6*4#)*

TYPE DE TRANSACTION

(Cocher la case correspondante)

- Retrait GAB : GAB du retrait : _____
- Achat TPE
- Achat en ligne : site WEB : _____

INCIDENT

(Cocher la case correspondante)

- Compte MVola débité - transaction non aboutie
- Transaction contestée : Montant : _____
- Compte MVola débité 2 fois ou plus
- Fonds ravalés par un GAB
- Retrait abouti partiellement : Montant demandé : _____

Montant reçu : _____

ID de transaction :

(SMS de notification)

- Montant de débit MVola : _____
- Date et heure incident : __ / __ / _____ à ____ : ____
- Référence de transaction : _____

Signature du client

.....

Date de réclamation __ / __ / _____

- Cocher la case si envoi de la réclamation par e-mail

Cadre réservé à l'agent commercial (cocher la case « réclamation digital » si réclamation par e-mail)

Nom et prénoms de l'agent espace client / Telma Shop :

Nom du point de réclamation espace client / Telma Shop :

Signature de l'agent :