

FICHE DE RECLAMATION CLIENT N°

Identification du plaignant ou du requérant *(Prière renseigner cette partie en cas de déclaration non anonyme)*

Nom :	
Société :	
Adresse :	
Téléphone/ Fax :	
E-mail :	

Objet de la plainte ou de l'appel

Objet :			
Reçu le :			
Réceptionnée par :		Accusé de réception le :	
Formulaire ouvert par le RQ le :			

Plainte : expression d'une insatisfaction qui est en lien avec les activités de BNA

Appel : désaccord du client dû à une décision prise par BNA

Collecte d'information sur votre réclamation

	OUI	NON
<i>Votre réclamation a-t-elle été prise en compte par notre service technique ?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Le problème a-t-il été corrigé ?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Les réponses ont-elles été satisfaisantes ? (Si non vous pouvez nous exposer vos raisons)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Avez-vous d'autres points d'insatisfactions dont vous voulez nous faire part ? (si Oui commentez)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PARTIE RESERVE A L'OC

Le problème a-t-il été corrigé ? (Si OUI remplir le tableau suivant)	OUI	NON

CORRECTION	
DATE DE CORRECTION	
PREUVE	
RESPONSABLE DE L'ACTION	
Visé par :	

	OUI	NON	NOMBRE DE FOIS
Réurrence du problème			
Décision			

<i>ANALYSE DE CAUSES</i>
<i>PROPOSITION D'ACTION CORRECTIVES</i>

N° COUPON

Prière renseigner cette partie pour toute plainte ou appel anonyme.

Nom :
 Société :
 Adresse :
 Téléphone/ Fax :
 E-mail :