

GLOBAL RECLAMATIONS DU TRIMESTRE

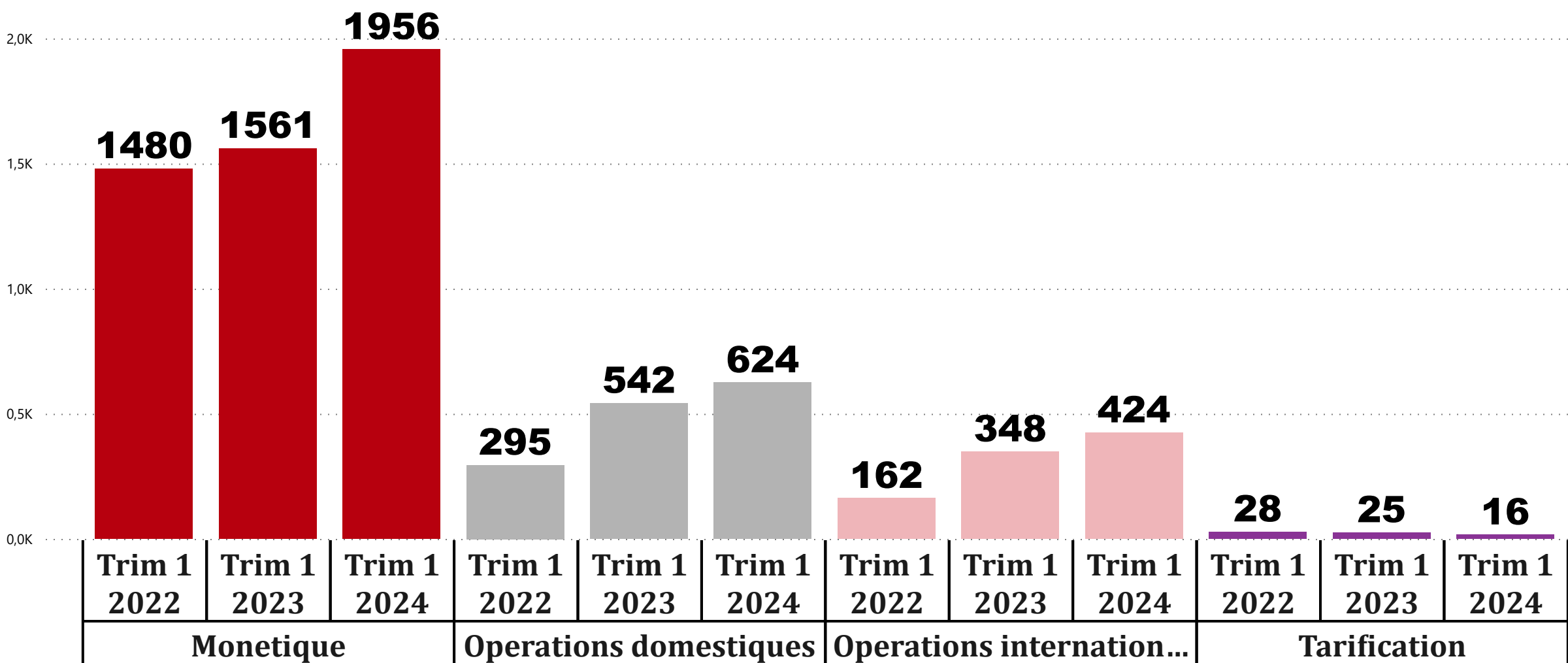
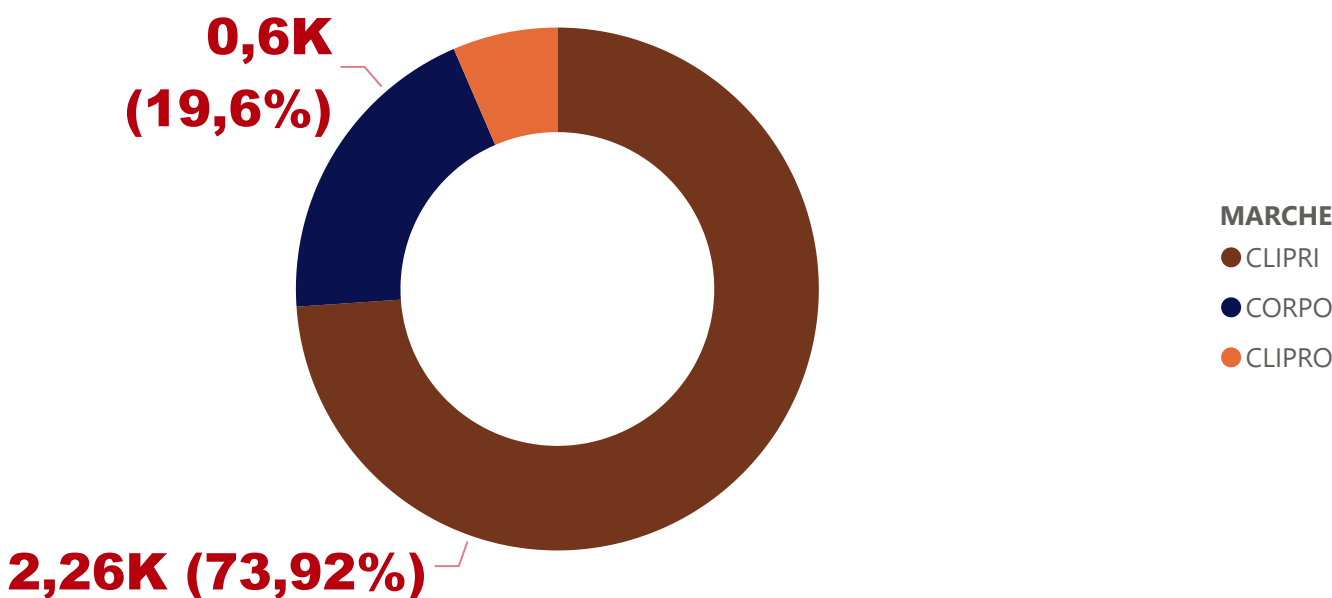
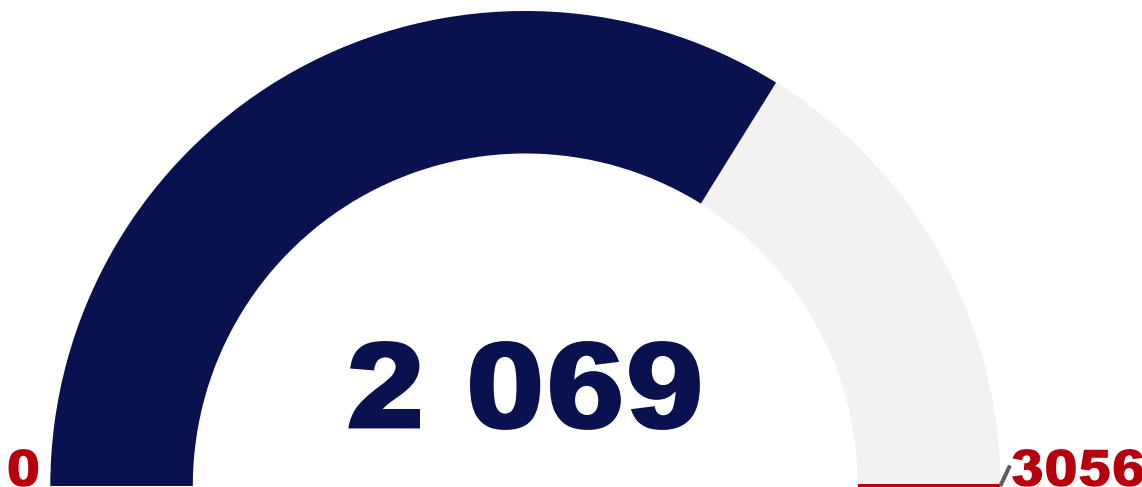
3056

TOP Type : MONETIQUE

1956

Autres Type

2069



Temps de résolution

Temps Moyen de Résolution

15

Hors charge back

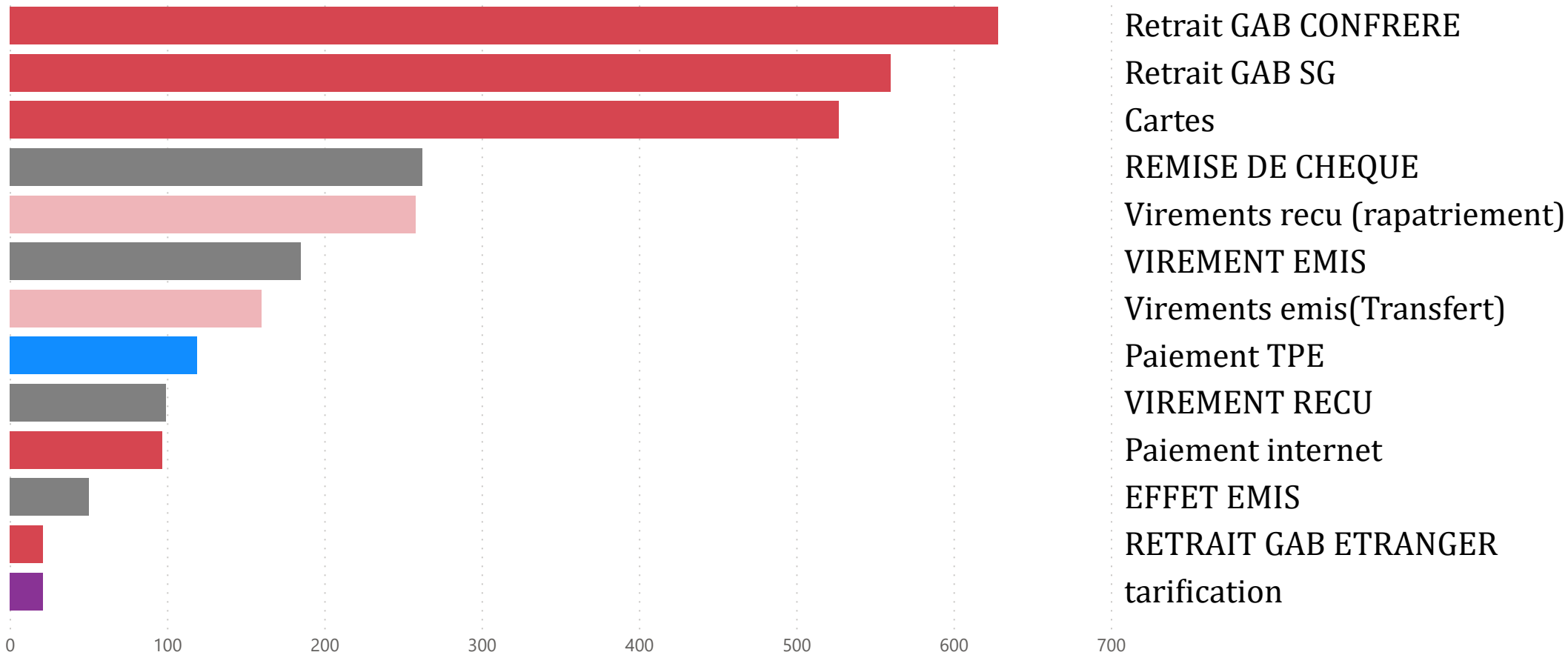
12

HORS DELAIS

179

Type de réclamation	Nombre de Résolue	Délais Moyen JRS
Tarification	2	22,74
Produits d epargne	1	0,88
Produits		0,01
Prêts-Credits	1	0,02
Operations internationales	302	8,73
Operations domestiques	413	14,49
Monetique	1343	15,90
Comptes	1	0,59
Caisses	1	14,32
Banque à distance	4	15,96
Assurance	1	13,11

Réclamations récurrentes



RECLAMATIONS CORPO T1 SGSN

GLOBAL RECLAMATIONS DU TRIMESTRE

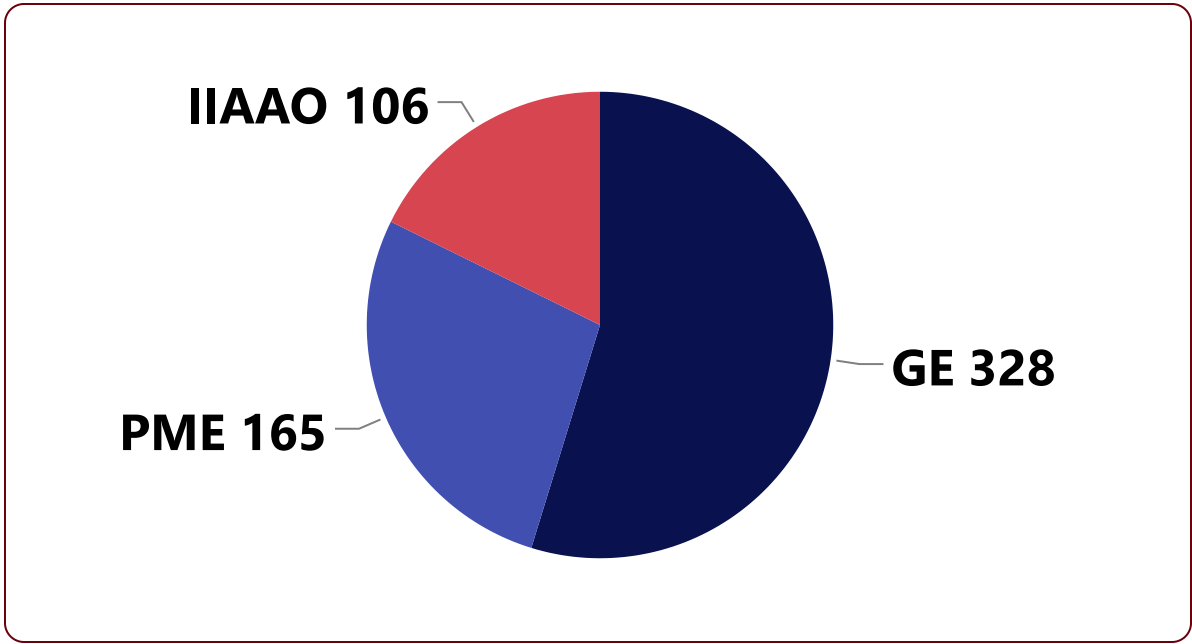
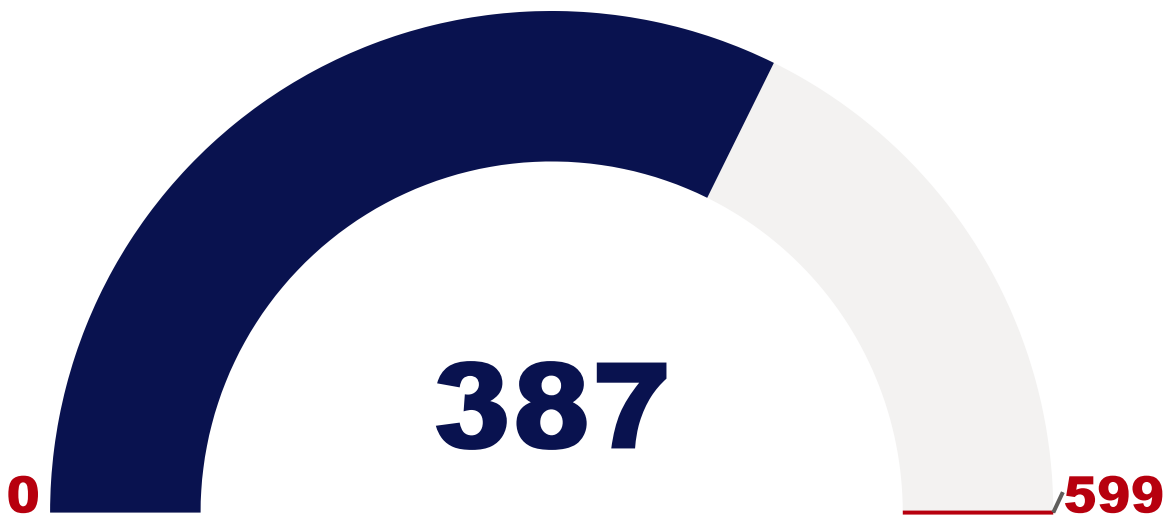
599

TOP Type : OPERATION
DOMESTIQUE

430

Autres Type

169



Temps de résolution

Temps Moyen de Résolution

15

Hors charge back

14

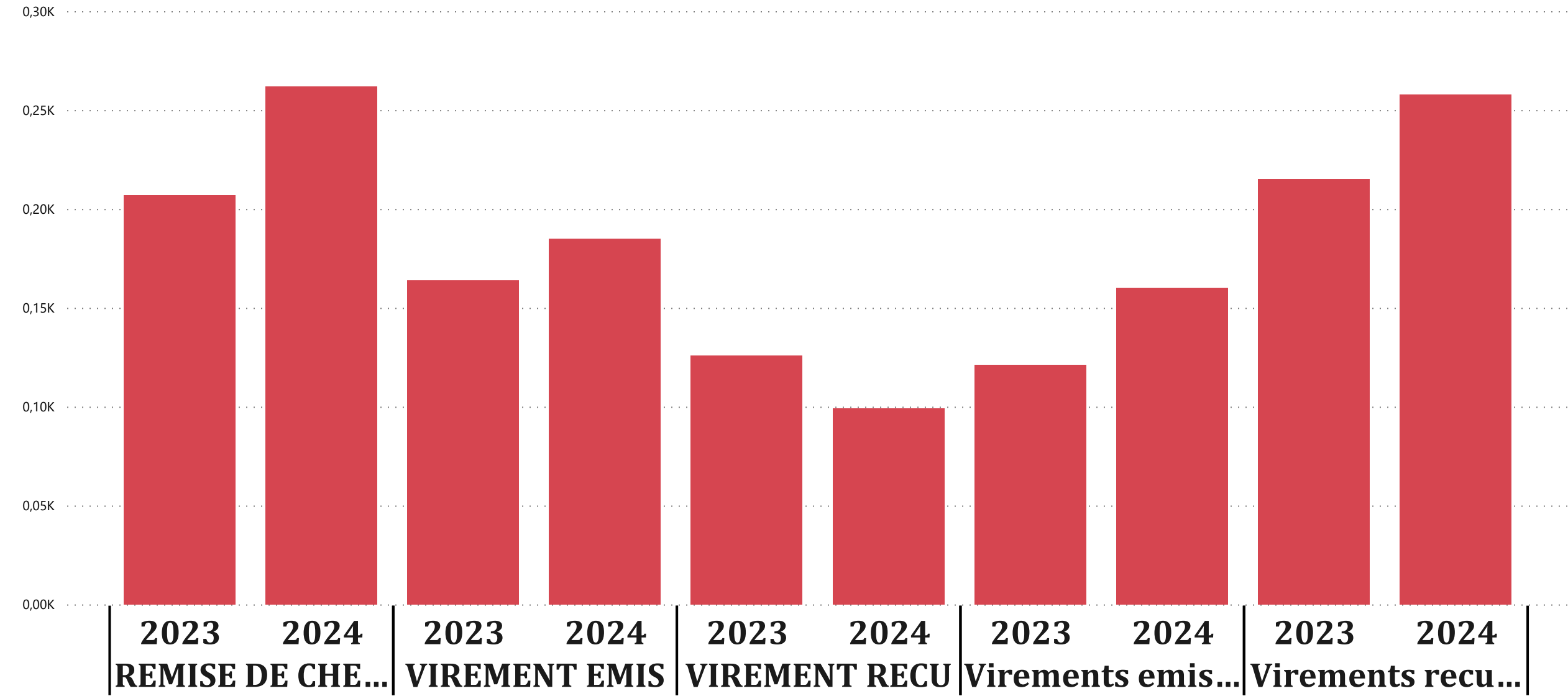
HORS DELAIS

195

Ecart type

15

TEMPS DE RESOLUTION PAR TYPE DU TRIMESTRE		
Type de réclamation	Nombre de Résolue	Delais Moyen
Operations domestiques	277	15,33
Operations internationales	106	13,70
Monetique	2	28,11
Caisses	1	14,32
Comptes	1	0,96
Total	387	14,91



GLOBAL RECLAMATIONS DU TRIMESTRE

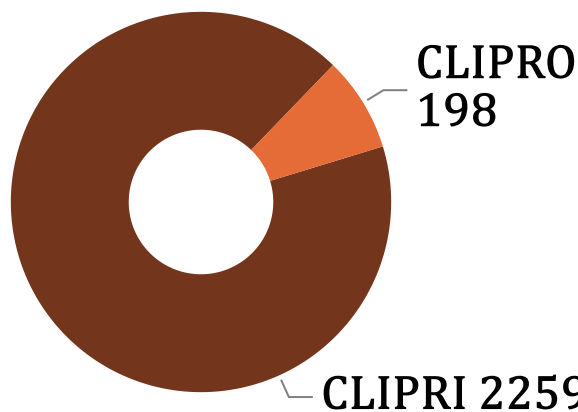
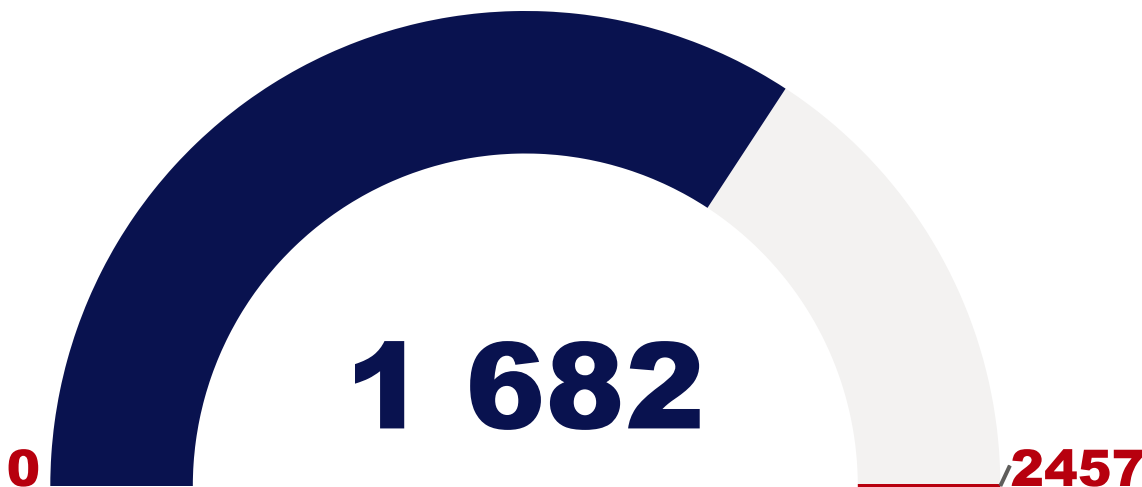
2457

TOP Type : MONETIQUE

1951

Autres Type

1682



Temps de résolution

Temps Moyen de Résolution

15

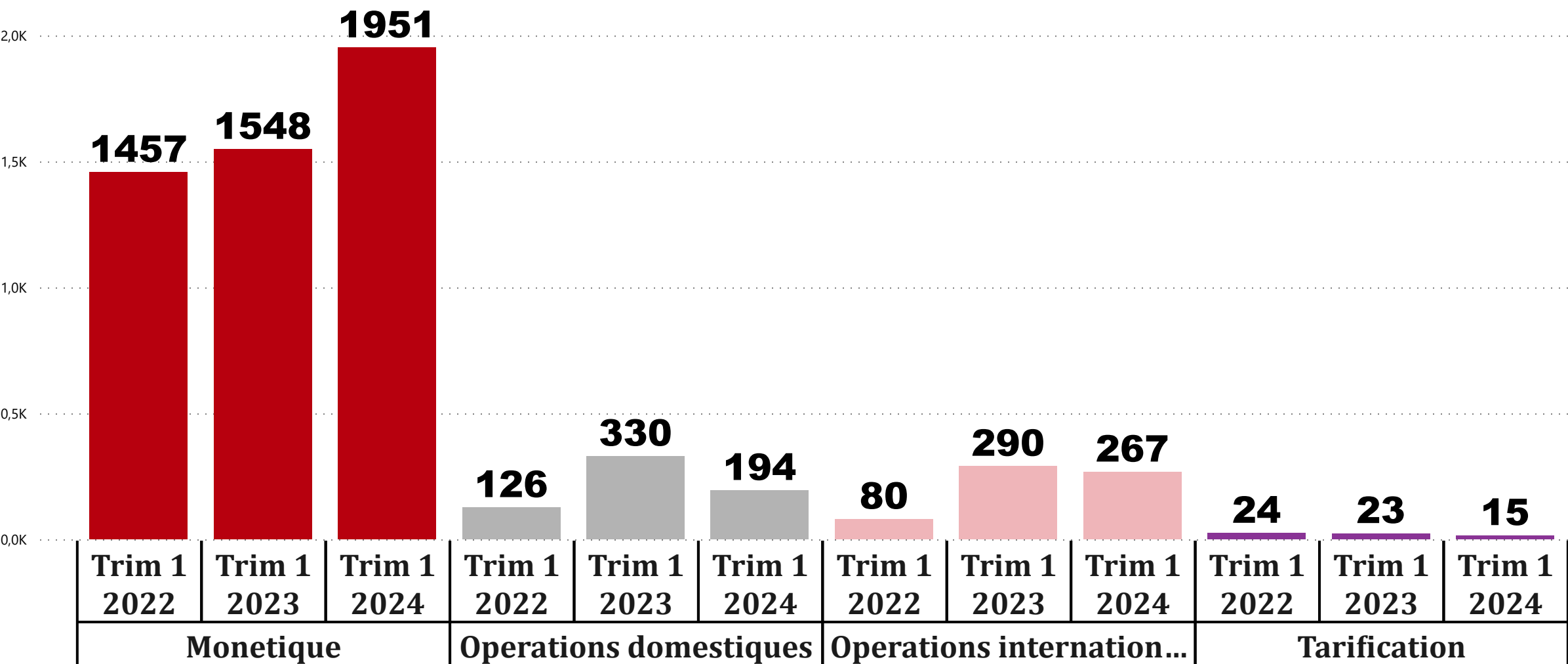
Hors charge back

11

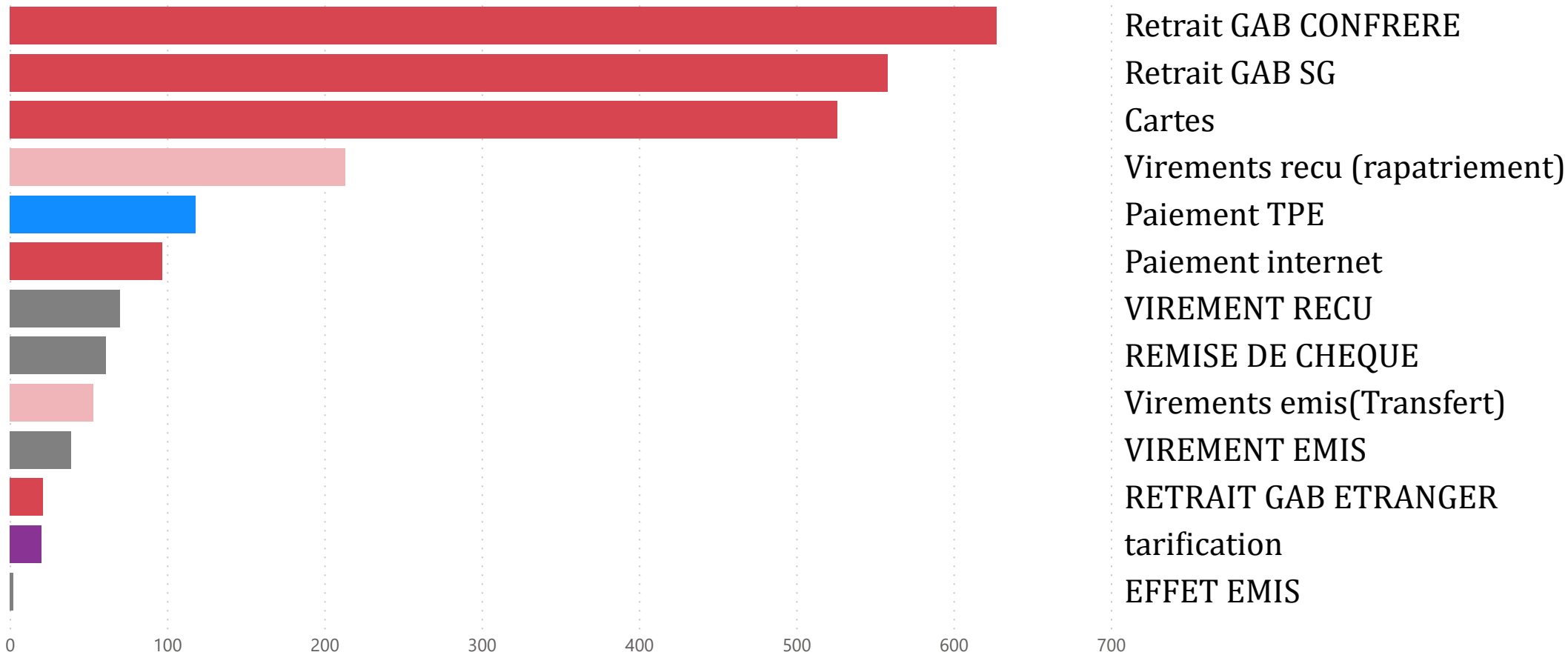
HORS DELAIS

110

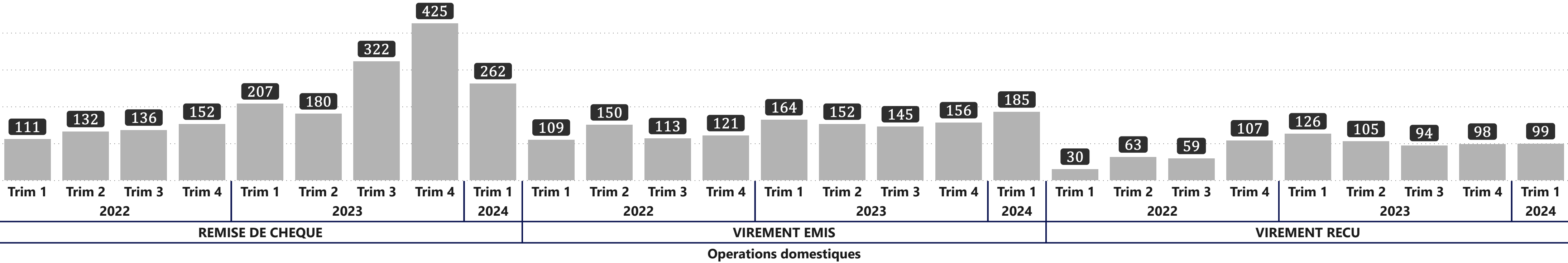
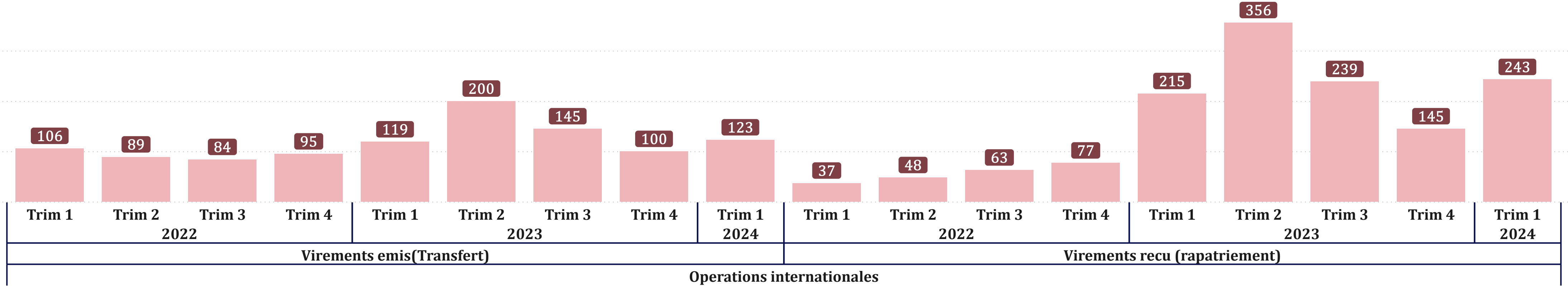
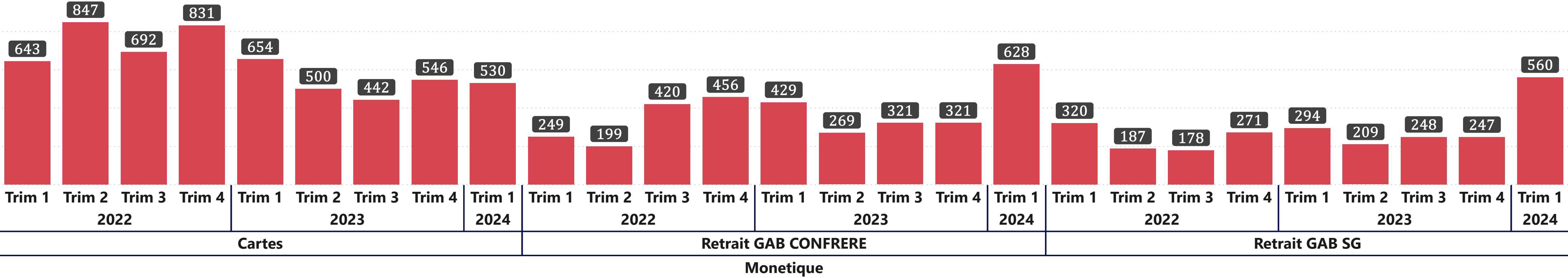
Type de réclamation	Nombre de Résolue	Délais Moyen JRS
Monetique	1341	15,89
Operations internationales	196	7,14
Operations domestiques	136	14,31
Banque à distance	4	15,96
Tarification	2	22,74
Assurance	1	13,11
Prêts-Credits	1	0,02
Produits d epargne	1	0,88
Comptes		0,43
Produits		0,01
Total	1682	14,65

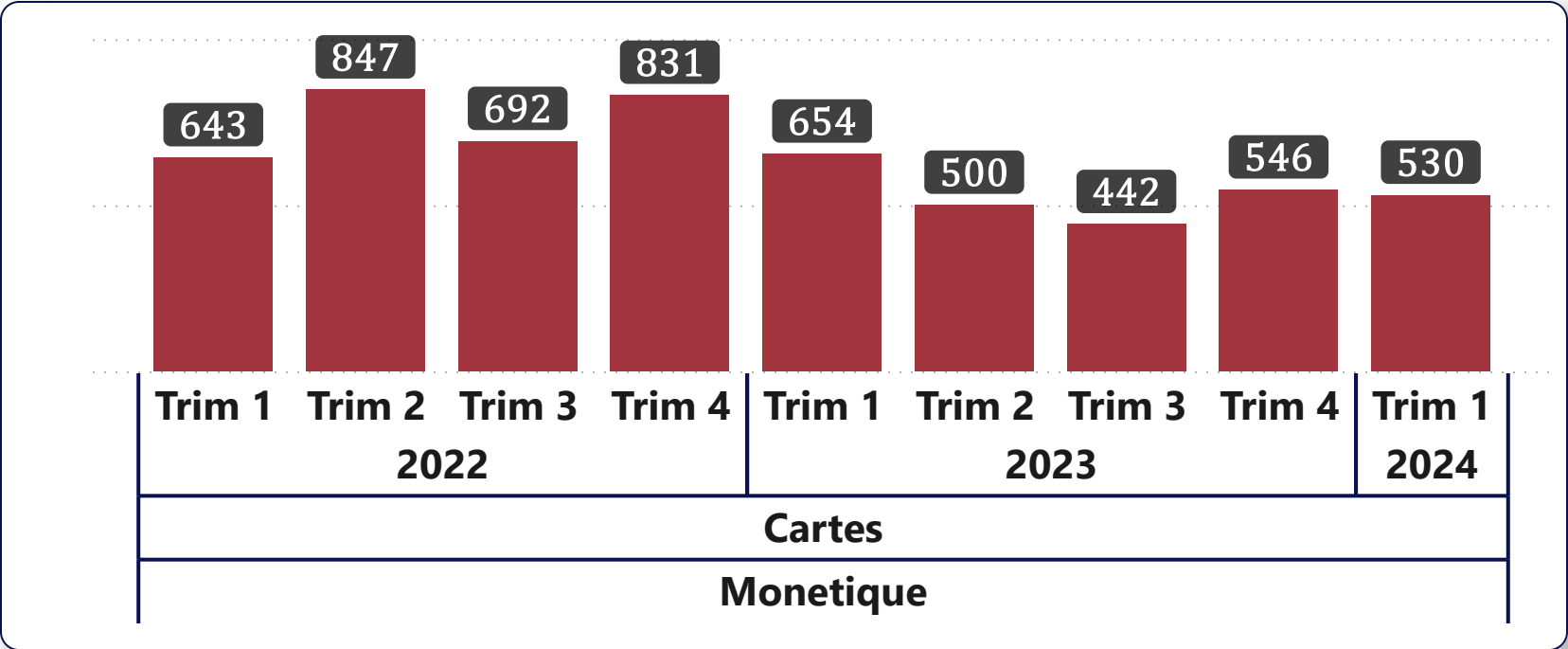


Réclamations récurrentes



RECLAMATIONS RECCURENTE



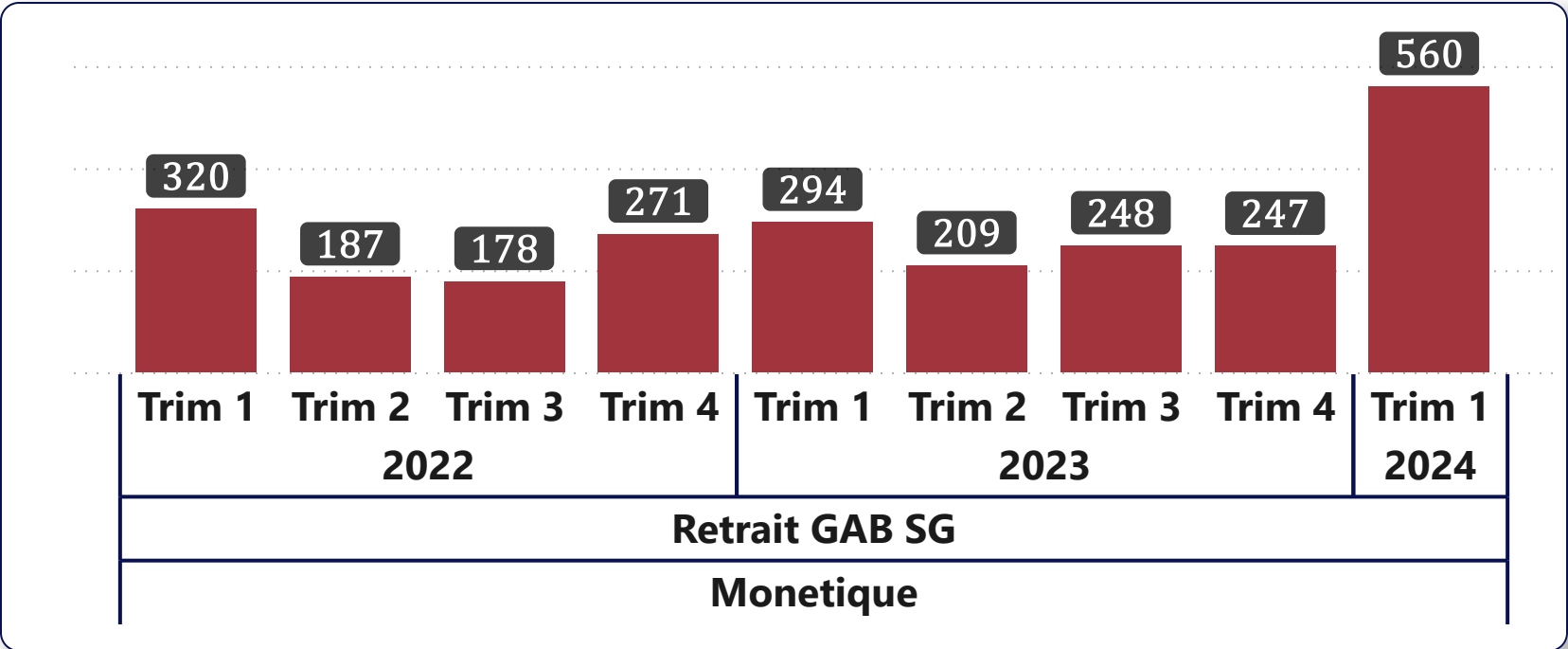


Temps Moyen de Résolution

5

PMON / POLE MONETIQUE

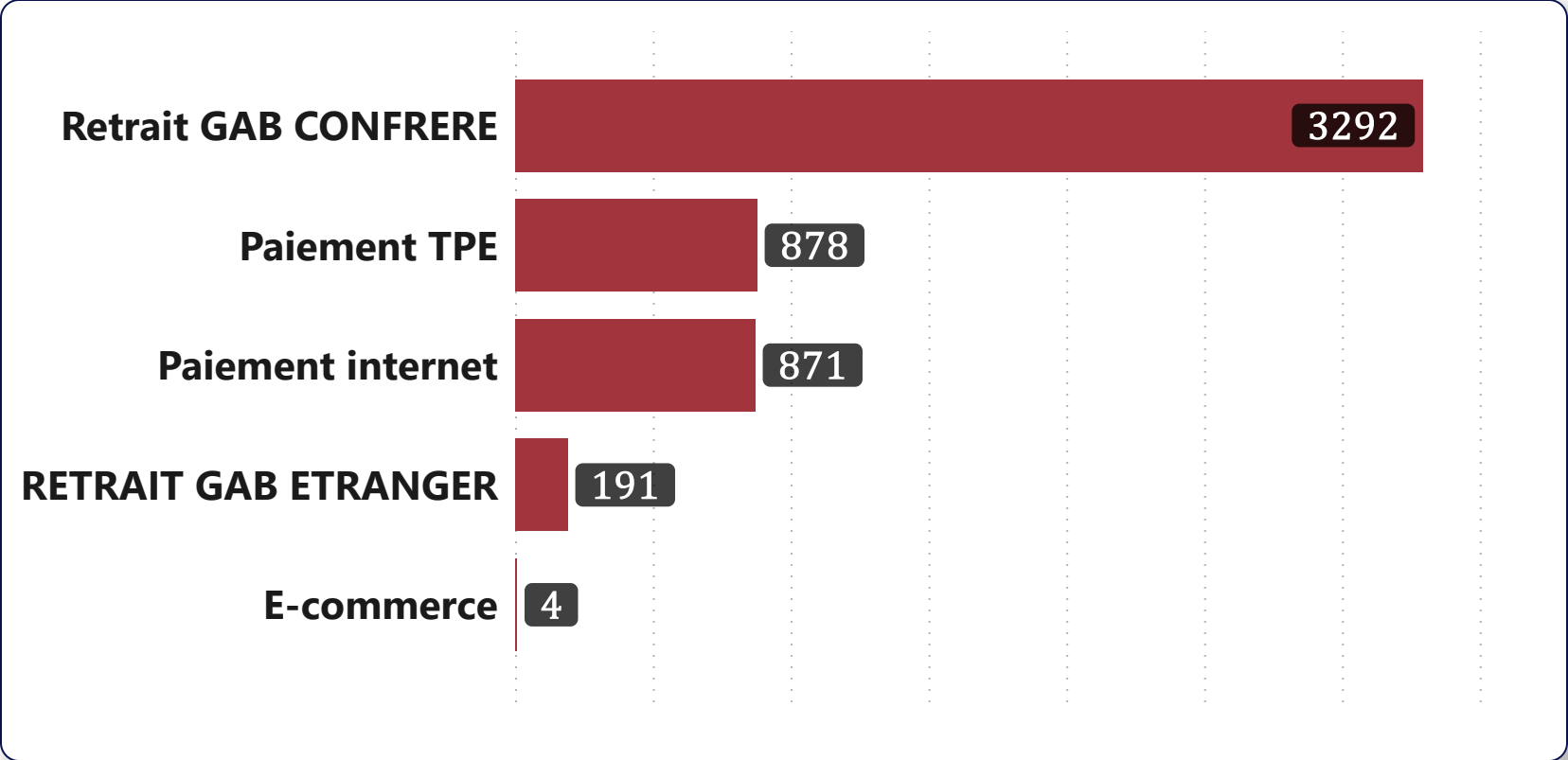
ASSISTANCE
COMPTA /
DIRFIN



CEM

PMON / SERVICE MONETIQUE

ASSISTANCE
COMPTA /
DIRFIN



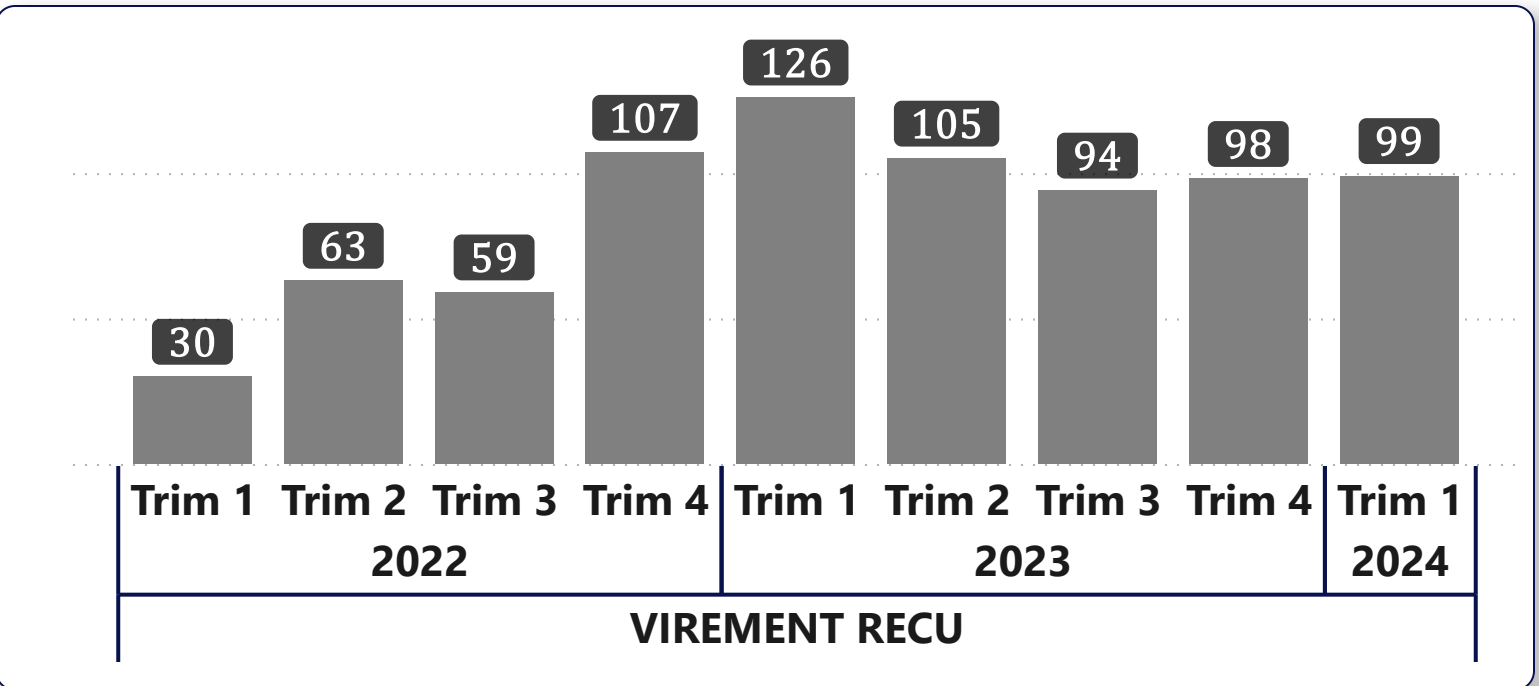
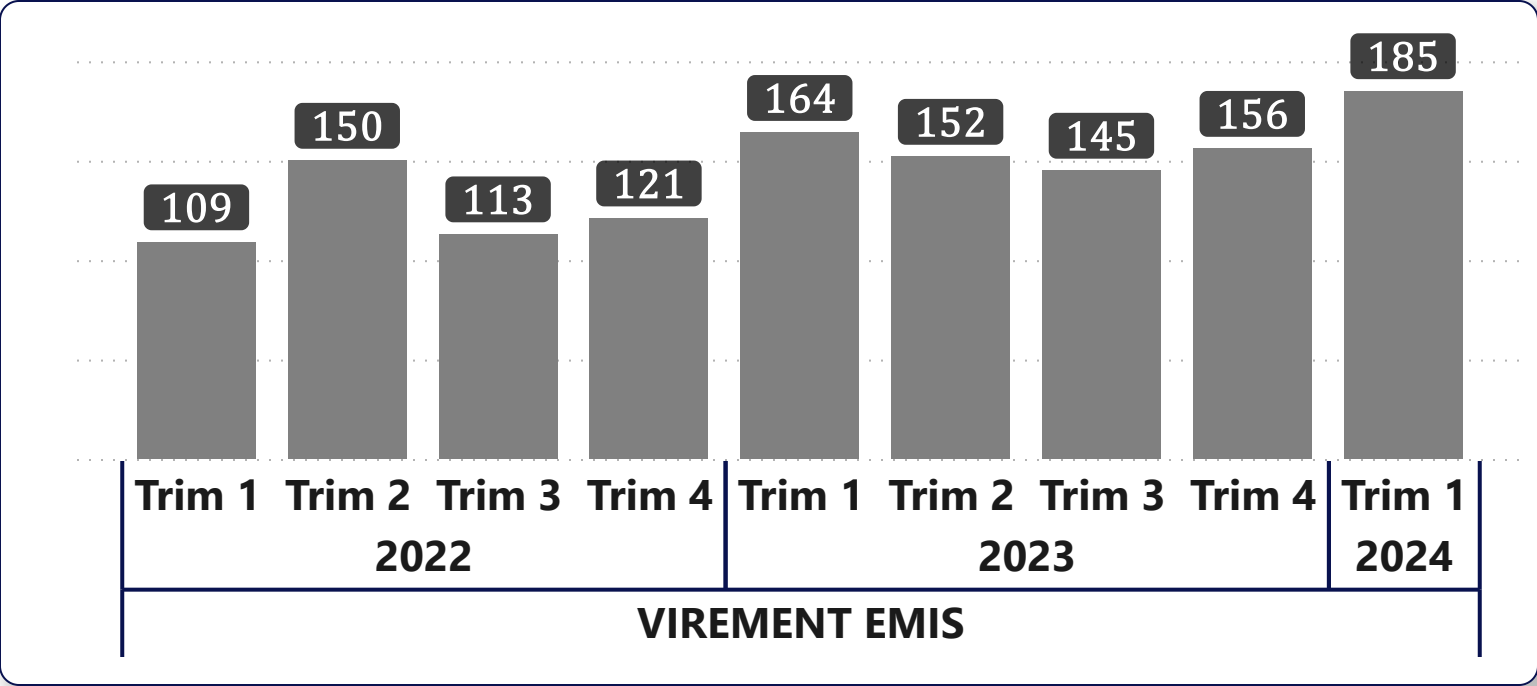
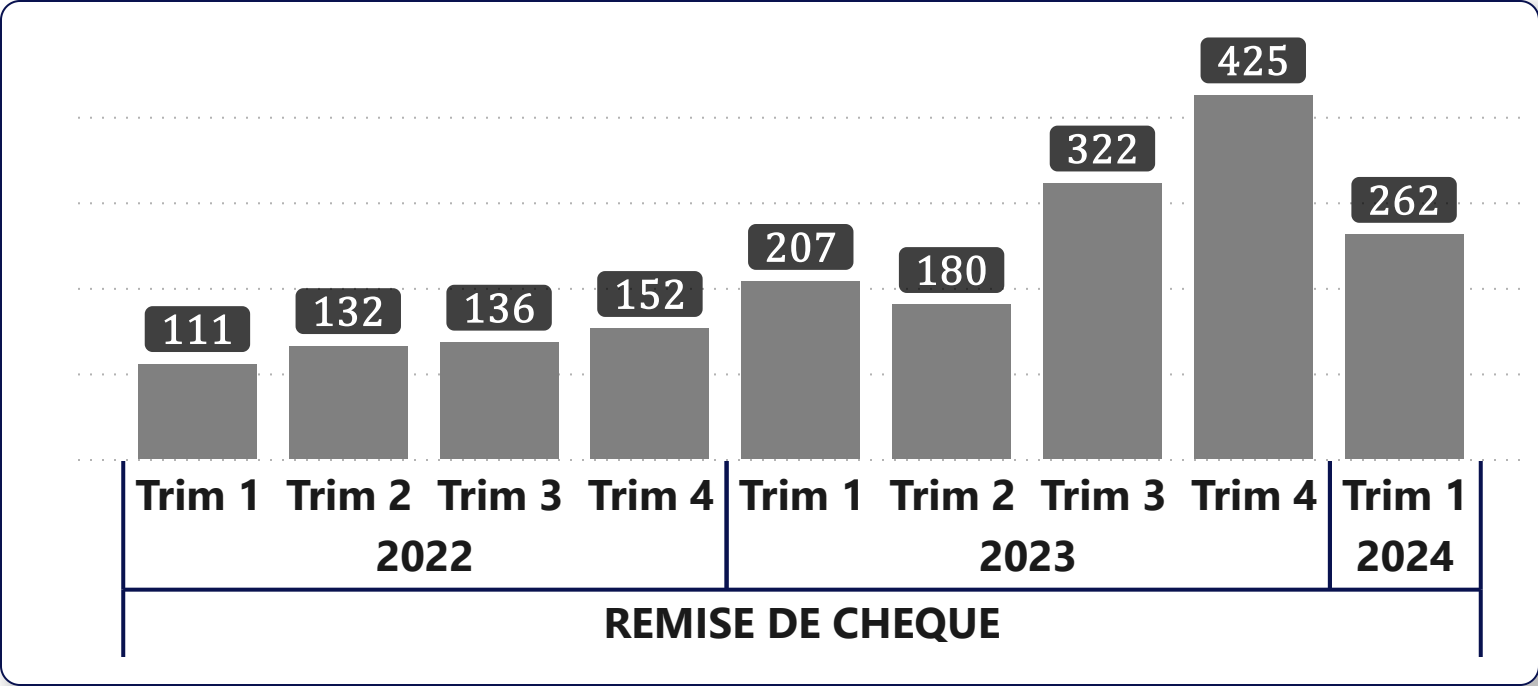
CEM

TIERS

PMON / SERVICE
MONETIQUE

ASSISTANCE
COMPTA /
DIRFIN

TRAITEMENT /OPERATION DOMESTIQUE



CES / ST CHEQUE ET
EFFET AFO

POD

CES / ST VIREMENT DOMESTIQUE

