

Annexe 3 à la circulaire n°2022-08 du 20 octobre 2022

**Etat annuel des réclamations reçues
par les établissements**

Année...

Etablissement déclarant

I. Répartition des réclamations par nature de réclamant

	Nombre de réclamations reçues
Particuliers	
Entreprises	
Professionnels	
Associations	
Autres	

II. Réclamations des particuliers par genre et par tranche d'âge

	Nombre de réclamations reçues
Féminin	
18-25 ans	
26-60 ans	
Plus de 60 ans	
Masculin	
18-25 ans	
26-60 ans	
Plus de 60 ans	

III. Répartition des réclamations par canal de réception

	Nombre de réclamations reçues
Boîte de messagerie électronique	
Formulaire en ligne	
Dépôt de réclamations (agences et siège)	
Autres canaux (y compris courriers postaux)	

IV. État des réclamations reçues ventilées par objet, délais et suites réservées

Indicateurs Objet	Nombre des réclamations reçues	Délai moyen de réponse au client	Suites réservées aux réclamations	
			En cours de traitement	Dénouées en faveur du client
Financement				
Paiement hors monétique				
Monétique				
Fonctionnement des comptes				
Opérations bancaires internationales				
Tarification				
Services bancaires à distance				
Autres services				