

Avis à la clientèle

Chers Clients,

Nous avons pris connaissance d'une préoccupation exprimée sur les réseaux sociaux par une de nos clientes concernant des transactions effectuées sur son compte via un numéro de téléphone qu'elle n'utilise plus.

En attendant que les investigations internes et policières se poursuivent afin de situer les responsabilités, la Direction Générale a reçu expressément la cliente pour une résolution rapide de sa requête.

Cette plainte constitue un cas isolé et Ecobank Bénin vous rassure quant à la sécurité de vos avoirs dans nos livres.

Nous rappelons à votre attention que ECOBANK dispose du dispositif suivant, au titre de la prise en charge des réclamations formulées par ses clients :

DISPOSITIF DE GESTION DES RECLAMATIONS DIRECTION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Toutes les réclamations relatives aux produits et Services de la Banque sont reçues :

- par téléphone 24h/24, 7j/7 au **002290121315030 - 002290169665768**
- par courrier électronique, à l'adresse : **assist@ecobank.com**
- par courrier physique au service courrier du siège social de la Banque (Ganhi) ou dans toutes ses agences aux horaires habituels d'ouverture (tout déposant doit exiger un accusé de réception).

Une réponse diligente est réservée à chaque réclamation dont le traitement ne dépassera pas (30) trente jours à compter de sa date de réception (toutefois, les réclamations relatives aux débits à tort peuvent aller au-delà de ce délai).