

Direction de la Division Monétique et Services Financiers Postaux
DGAP/DDMSFP/DOM/ 49 /2018

Alger le

27 MARS 2018

**MESDAMES ET MESSIEURS LES DIRECTEURS
D'UNITES POSTALES DE WILAYA**

OBJET : Note de service portant modalités d'envoi des réclamations relatives à la carte EDAHABIA à la DCTM

Dans le cadre du traitement des réclamations relatives à la carte EDAHABIA, nous avons l'honneur de vous transmettre ci-joint, une note de service définissant les modalités d'envoi des réclamations à la Direction du Centre de Traitement Monétique pour traitement.

A cet effet, il est demandé à l'ensemble des Directeurs d'Unités Postales de Wilaya, d'instruire les chefs d'établissements postaux pour l'application de cette note

Nous insistons sur le respect des dispositions contenues dans cette note qui doit être diffusée à l'ensemble des établissements postaux.



+ / le Directeur

Copie à :

- Mr le Directeur Général à titre de compte rendu
- Mme la Directrice de la Division Réseau pour suivi ;
- Mr le Directeur Central de l'Inspection pour information.

مدير استغلال الخدمات المالية بالنيابة
بقسم النقدية و الخدمات المالية البريدية
إمضاء: ب. صالح

 EPIC ALGERIE POSTE DIRECTION GENERALE	DIRECTION DE LA DIVISION MONETIQUE ET SERVICES FINANCIERS POSTAUX	ERQ 02
	NOTE DE SERVICE PORTANT MODALITES D'ENVOI DES RECLAMATIONS RELATIVES A LA CARTE EDAHABIA A LA DIRECTION DU CENTRE DE TRAITEMENT MONETIQUE (DCTM).	Date :27. MARS 2018
	Référence : DGAP/DDMSFP/DOM/.0.1../2018	Page : 01/03

DESTINATAIRES :

LES DIRECTIONS D'UNITES POSTALES DE WILAYA
LA DIRECTION DU CENTRE DE TRAITEMENT MONETIQUE (DCTM)

LA DIRECTION DE LA DIVISION RESEAU

☒ Pour Exécution

☒ Pour Information

☐ Pour Classement

1- OBJET :

La présente note a pour objet de définir les modalités d'envoi des réclamations relatives à la carte EDAHABIA pour traitement à la Direction du Centre de Traitement Monétique (DCTM).

2- MODALITES D'ENVOI DES RECLAMATION :

Afin de garantir un traitement rapide et efficace des réclamations relatives à la carte EDAHABIA, il est demandé à l'ensemble des DUPW d'instruire les chefs d'établissement postaux à l'effet d'appliquer les dispositions contenues dans la présente note comme suit :

2-1 - Le canal d'envoi :

L'envoi des réclamations relatives à la carte Edhahabia pour traitement au niveau de la Direction du Centre de Traitement Monétique s'effectue via l'Application « Barkiatric ».

2-2- Les cas de réclamations :

Les cas de réclamations relatives à la carte Edahabia pouvant surgir sont :

- Carte capturée suite à trois tentatives d'insertion de code pin erroné sur **GAB** ;
- Carte défectueuse suite à trois tentatives d'insertion de code pin erroné sur lecteur de carte (PIN PAD) ;
- Demande de blocage suite au vol ou perte de la carte ;
- Demande de résiliation de la carte ;
- Demande de réédition du code PIN ,(voir note DGAP/DDMSFP/DOM/018/2018 du 04.02.2018) ;
- Client décédé, (voir note DGAP/DDMSFP/DOM/015/2018 du 23.01.2018) .

2-3 - Les étapes à suivre pour l'envoi d'une réclamation :

A la réception de la demande de réclamation du porteur de la carte, le chargé de clientèle doit :

- a) Vérifier l'identité du porteur de la carte (nom et prénom) ;
- b) Vérifier que le porteur a renseigné toutes les informations nécessaires concernant sa réclamation ;(voir l'annexe 1) ;
- c) Conserver une copie de la demande de réclamation ainsi qu'une copie de la pièce d'identité au niveau de l'Etablissement postal ;

Par la suite, la réclamation est transmise immédiatement à la DCTM pour traitement comme suit :



EPIC ALGERIE POSTE
DIRECTION GENERALE

**DIRECTION DE LA DIVISION MONETIQUE ET
SERVICES FINANCIERS POSTAUX**

**NOTE DE SERVICE PORTANT MODALITES
D'ENVOI DES RECLAMATIONS RELATIVES A LA
CARTE EDAHABIA A LA DIRECTION DU CENTRE DE
TRAITEMENT MONETIQUE (DCTM).**

Référence : DGAP/DDMSFP/DOM/.02./2018

ERQ 02

Date :27 MARS 2018

Page : 02/03

Envoi de la réclamation via Barkiatic :

Le chargé de la réclamation doit rédiger un message à la DCTM reprenant les renseignements suivants :

- L'objet du message : le chargé de la réclamation doit reprendre l'objet selon le modèle suivant :

Le motif de la réclamation de la carte EDAHABIA	L'objet du message
Carte capturée suite à trois tentatives d'insertion du code pin erroné sur GAB	CARTE CAPTUREE SUR GAB
Carte défectueuse suite à trois tentatives d'insertion du code pin erroné sur lecteur de carte (PIN PAD)	CARTE BLOQUEE SUR LECTEUR DE CARTE (PIN PAD)
Demande de blocage suite au vol ou perte de la carte	BLOCAGE DE CARTE
Demande de résiliation de la carte	RESILIATION DE CARTE

➤ **Contenu du message :**

Le chargé de la réclamation doit définir l'objet de la réclamation de la carte dans le message à saisir, comme défini dans le tableau ci-dessus relatif aux différents motifs de la réclamation de la carte EDAHABIA, et doit saisir les informations nécessaires relatives à la réclamation selon le motif et comme suit :

	Les différents motifs de la réclamation de la carte			
	Carte capturée sur GAB	Carte bloquée sur lecteur de carte (PIN PAD)	Demande de blocage	Demande de résiliation
Les informations à saisir par le chef d'établissement	-N° Carte -N° CCP	-N° Carte -N° CCP - Demande remplacement Oui/Non	-Nom et prénom du porteur -N° CCP - Demande remplacement Oui/Non -Motif de blocage	-Nom et prénom du porteur -N° CCP -N° Carte



EPIC ALGERIE POSTE
DIRECTION GENERALE

**DIRECTION DE LA DIVISION MONETIQUE ET
SERVICES FINANCIERS POSTAUX**

**NOTE DE SERVICE PORTANT MODALITES
D'ENVOI DES RECLAMATIONS RELATIVES A LA
CARTE EDAHABIA A LA DIRECTION DU CENTRE DE
TRAITEMENT MONETIQUE (DCTM).**

Référence : DGAP/DDMSFP/DOM/.../2018

ERQ 02

Date : 27. MARS 2018

Page : 03/03

➤ L'envoi du message :

Le chargé de la réclamation au niveau de l'Etablissement postal procède à l'envoi des réclamations via l'application « Barkiatic » en composant les codes suivants :

Le motif de la réclamation de la carte EDAHABIA	Code
Carte capturée suite à trois tentatives d'insertion codes pin erroné sur GAB	16834
Carte défectueuse suite aux trois codes pin erroné sur lecteur de carte (PIN PAD)	16835
Demande de blocage suite au vol ou perte de la carte	16836
Demande de résiliation de la carte	16837

PIECES JOINTES : ANNEXE 01



مسند استقلال المراكز المالية الرئيسية
بقسم الخزينة و الحسابات المالية الرئيسية
إمضاء: ب. صالح

SIGNATURE

DIFFUSION	VISA	RECEPTION	DATE
☐ Par Affichage ☒ Par Courrier ☒ Par Mail			

Annexe° 01

Réclamation carte capturée sur GAB (trois tentatives d'insertion de code pin erroné sur GAB)

N° Ordre	N° carte	N° CCP	Date de capture de la carte	Libellé de GAB	OBS
01	62807030.....				
02	62807030.....				
03	62807030.....				
.					
.					
.					

Réclamation carte bloqué sur lecteur de carte (PIN PAD) (trois tentatives d'insertion de code pin erroné sur (PIN PAD)

N° Ordre	N° carte	N° Ccp	Demande remplacement Oui/Non	OBS
01	62807030.....			
02	62807030.....			
03	62807030.....			
.				
.				
.				

Demande blocage carte

N° Ordre	Motif de blocage (perte, vole)	Nom et prénom	N° Ccp	Demande de remplacement Oui/Non	OBS
01					
02					
03					
.					
.					
.					

Demande résiliation de la carte

N° Ordre	N° Carte	N° CCP	OBS
01			
02			
03			
.			
.			
.			