

RÉCLAMATIONS

Vous avez une difficulté ? Une réclamation ?

1

Parlez-en d'abord à
votre conseiller en
agence.

2

Sans solution auprès
de votre agence,
vous pouvez contacter
le Service Support Client.

3

En dernier recours,
vous pourrez saisir
le Médiateur auprès
de Chaabi Bank.



Credit photo : Shutterstock Images



CHAABI BANK

FAITE POUR VOUS

LE TRAITEMENT DE VOS RÉCLAMATIONS

Chaabi Bank met à votre disposition tout son savoir-faire et son expertise.

- Une réclamation constitue pour nous :
 - une opportunité d'amélioration ;
 - un moyen de déceler une anomalie ;
 - une voie pour fidéliser le client ;
 - un moyen pour mesurer le niveau de perception de nos services à la clientèle et de cerner les zones et motifs d'insatisfaction.

- Un accusé de réception de votre réclamation vous sera transmis dans un délai de dix jours ouvrables maximum à réception de la réclamation.

- Chaabi Bank s'engage à vous apporter une réponse dans un délai maximum de deux mois.

Afin de nous permettre d'améliorer notre qualité de service et vous donner entière satisfaction, nous vous invitons à découvrir la manière dont vous pouvez porter à notre connaissance vos réclamations.

LES INTERLOCUTEURS EN CAS DE LITIGE

■ L'AGENCE

Votre premier interlocuteur

En cas de problème ou d'insatisfaction, rapprochez-vous de votre conseiller de clientèle ou du directeur de votre chef d'agence.

■ LE SERVICE SUPPORT CLIENT

Votre deuxième interlocuteur

En cas de désaccord avec la réponse apportée ou si aucune solution n'a pu être trouvée, vous pouvez déposer un recours par courrier simple à l'adresse suivante :

**CHAABI BANK - Service Support Client
5 bis rue Le Tasse - 75016 PARIS**

Ou par email :

supportclient@chaabibank.fr

■ LE MÉDIATEUR

Votre dernier recours

Le Médiateur exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre d'une Charte de la Médiation, disponible sur le site chaabibank.fr, qui précise notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention. Vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur en transmettant votre demande écrite à l'adresse ci-dessous :

**Le Médiateur - Service de médiation auprès
de la Fédération Bancaire Française
C.S. 151 - 75422 Paris Cedex 09**

Le Médiateur vous répondra directement dans un délai de 2 mois maximum à réception du dossier complet, en vous faisant connaître sa position fondée sur l'équité au vu des faits et arguments des parties. Par la saisine du Médiateur, vous autorisez expressément Chaabi Bank à lui communiquer les informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

CHARTRE DE LA MÉDIATION

En application de l'article L 316-1 du Code Monétaire et Financier, et afin de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients, la Chaabi Bank (ci-après la Banque) a mis en place un dispositif de médiation.

L'objet de ce dispositif est de proposer des solutions pour la résolution des litiges éventuels subsistant entre la Banque et le client personne physique n'agissant pas dans le cadre de ses activités professionnelles, et relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du titre I et du titre II du livre III du Code monétaire et financier, à savoir les opérations de banque, les services d'investissement et les services connexes ainsi qu'aux produits mentionnés aux titres I et II du livre II du Code monétaire et financier, à savoir les instruments financiers et les produits d'épargne.

■ ARTICLE 1 - Désignation et rôle du Médiateur

Le Médiateur désigné par la Banque est une personnalité extérieure, compétente et indépendante, conditions nécessaires à son impartialité dans le traitement des litiges.

Il est choisi en raison de sa compétence pour mener à bien sa mission de règlement des litiges avec diligence dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Le Médiateur est désigné pour une durée de trois ans. Il a pour mission d'émettre un avis objectif et impartial sur les litiges, mentionnés à l'article 2.1 de la présente Charte, entre la Banque et sa clientèle personnes physiques agissant à titre non professionnel.

Il favorise la recherche d'une solution amiable, équilibrée et définitive au litige de la manière qu'il estime la plus appropriée sans pouvoir imposer sa solution aux parties.

Il statue en droit et/ou équité en formulant des avis ou recommandations motivés, permettant chaque fois que possible de déboucher sur un accord amiable entre les parties qui restent libres de concrétiser ou non cet accord.

S'il estime que le litige ne relève pas de sa compétence ou ne peut pas être réglé par le biais de la procédure de Médiation, le Médiateur peut conseiller au client toutes autres procédures ou solutions qui lui semblent les plus adéquates.

Le Médiateur établit un compte rendu annuel d'activité qui fait l'objet d'une transmission en application des dispositions de l'article L 316-1 du code monétaire et financier.

■ ARTICLE 2 - Champ d'application de la médiation

■ 2.1 Litiges concernés par la procédure de médiation

La médiation s'applique à un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel. L'on parle de litige transfrontalier lorsqu'au moment de la conclusion du contrat le consommateur réside dans un état membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel.

Le site internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation comporte toutes informations utiles pour le consommateur en cas de litige de consommation transfrontalier.

Il fournit notamment les coordonnées du centre européen des consommateurs France et des indications relatives aux modalités de l'assistance dont les consommateurs peuvent bénéficier en vue du règlement extrajudiciaire de tels litiges.

Le dispositif de la médiation bancaire est ouvert dans le cadre d'un différend relatif aux services fournis et à l'exécution des contrats conclus dans le cadre des titres I et II du Livre III du code monétaire et financier et aux produits mentionnés aux titres I et II du livre II du code monétaire et financier, et en particulier les différends concernant :

- les conventions de compte écrites,
- la gestion de compte,
- les modalités d'application de la tarification en vigueur pour les produits et services entrant dans le champ de compétence du Médiateur,
- les ventes et offres de ventes de produits et prestations de services liées ou à prime,
- l'exécution des contrats de crédits mobiliers et immobiliers,- les services d'investissement et leurs services connexes (Les services connexes aux services d'investissement comprennent notamment la conservation ou l'administration d'instruments financiers pour le compte de tiers et les services accessoires comme la tenue de comptes d'espèces correspondant à ces instruments financiers ou la gestion de garanties financières),
- les instruments financiers,
- les produits d'épargne,
- la commercialisation et la gestion des contrats d'assurance directement lié à un produit ou service bancaire distribué par la Banque (assurance emprunteur,...).

Le Médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception, toutefois, des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

■ 2.2 Litiges exclus de la procédure de médiation

Sont exclus du champ de la médiation :

- les litiges relevant de la politique générale de la Banque (par exemple : le prix des services bancaires, la décision d'octroi de crédit, la conception des produits ...)
- les litiges résultant des performances de produits liées aux évolutions des marchés.

Toutefois, quel que soit le produit ou le service bancaire concerné, le Médiateur est compétent dès lors que la responsabilité de la Banque est susceptible d'être engagée soit au titre de ses fonctions d'intermédiaire, soit pour non-respect de la réglementation bancaire, soit pour défaut de conseil et d'information.

Enfin, le Médiateur ne peut être saisi si une procédure judiciaire se trouve déjà engagée pour trancher le litige opposant le client à la Banque. Néanmoins, le client en recouvrement amiable ou suivi par un service contentieux peut en l'absence de procédure engagée pour trancher ce litige en particulier, saisir le Médiateur.

■ ARTICLE 3 - Saisine et ouverture de la procédure de la médiation

■ 3.1 Saisine

Le client est informé de l'existence de la médiation par une mention visible et lisible sur la convention de compte, ou sur tout autre support tel que les extraits de compte du client et sur le site internet de la Banque www.chaabibank.fr. La Banque y mentionne également l'adresse du site internet du Médiateur.

La procédure de médiation est ouverte aux seuls clients du réseau Chaabi Bank après épuisement des voies de recours amiable internes ou en cas d'absence de réponse à une réclamation dans un délai de deux mois à compter de la réception de cette réclamation.

CHARTRE DE LA MÉDIATION

Les voies de recours internes à la banque avant la saisine du Médiateur sont les suivantes :

- **Premier niveau** : Le Chargé de clientèle ou le Directeur de l'agence du client ;
- **Deuxième niveau** : Le Centre de Relations Clients.

L'absence avérée de réponse de la Banque à une réclamation pendant un délai égal à deux mois, à compter de la demande, équivaut à un rejet de celle-ci. Le dossier est dès lors éligible à la médiation.

La procédure de médiation est déclenchée à la seule initiative du client de la Banque. En cas de saisine par un tiers mandaté, et après vérification de sa qualité pour agir, l'avis rendu sera directement adressé au client concerné. Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur, par le consommateur ou le professionnel, doit s'effectuer obligatoirement par écrit en langue française :

- Par voie postale à l'adresse suivante :

Monsieur Le Médiateur
FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE
C.S. 151 - 75422 Paris cedex 09

- Par internet sur le site www.lemediateur.fbf.fr, en remplissant le formulaire dédié de dépôt de la réclamation.
- Par courriel à l'adresse suivante : mediateur@fbf.fr

Cette saisine suspend toute prescription pendant la durée de la médiation, si une procédure judiciaire est pendante devant un tribunal à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, l'offre de médiation acceptée constituera une cause de suspension de cette procédure pendant la durée de la médiation. La saisine du Médiateur vaut acceptation de la présente charte de médiation par le client.

■ 3.2 Conditions d'examen du litige par le Médiateur

Un litige ne peut être examiné par le Médiateur lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la Banque ;
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence (Cf article 2.2).

En cas d'irrecevabilité du dossier tenant notamment aux cas d'exclusions indiqués ci-dessus, le consommateur est informé par le Médiateur du rejet de sa demande de médiation dans un délai de 3 semaines à compter de la réception de son dossier.

■ 3.3 Ouverture de la procédure de médiation

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le Médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

À réception de la demande, le Médiateur s'engage à consacrer à la procédure de médiation le temps nécessaire pour qu'elle puisse être conduite dans les meilleurs délais, ainsi qu'à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires à son aboutissement.

À cette fin, il peut solliciter des parties tous documents et toutes informations complémentaires qu'il estime nécessaires. À cet effet, le client dégage la Banque de son obligation au secret professionnel pour les besoins de la procédure de médiation.

Il peut également, s'il juge utile, entendre le client et la banque séparément. Chacune des parties coopère de bonne foi avec le Médiateur.

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

À défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige. Par ailleurs le client a la possibilité de saisir le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers pour toute réclamation qui entre par son objet dans la compétence de l'Autorité des Marchés Financiers.

■ ARTICLE 4 - Avis du Médiateur

À l'issue de l'instruction du dossier, le Médiateur émet au client un avis rédigé en français et motivé en droit et/ou en équité sur le litige, que les recommandations soient favorables ou défavorables (rejet total ou partiel).

Le Médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

Cet avis est transmis directement aux parties par courrier simple ou par voie électronique.

La proposition formulée par le Médiateur ne pourra être divulguée, sauf pour les besoins de son exécution.

■ ARTICLE 5 - Coût et durée de la procédure de médiation

■ 5.1 Coût

La procédure de médiation est gratuite pour le client.

Néanmoins, le client conserve la charge de ses propres frais, notamment de déplacement, de production et d'envoi de pièces justificatives, ou de rémunération d'un conseil auquel il aurait demandé assistance.

En effet les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leurs choix à tous les stades de la médiation.

Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

Le Médiateur est rémunéré par la Banque sans considération du résultat de la médiation.

■ 5.2 Durée

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article 3.3 de la présente Charte.

Le Médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

Le Médiateur consacre à la procédure de médiation le temps nécessaire pour qu'elle puisse être conduite dans les meilleurs délais, ainsi qu'à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires à son aboutissement.

CHARTRE DE LA MÉDIATION

■ ARTICLE 6 - Cloture de la procédure de médiation

La procédure de médiation prend fin dès lors que le Médiateur en charge du dossier transmet ses recommandations par écrit aux deux parties qui ne sont pas contraints de les accepter.

Ainsi, la procédure de médiation est close en cas :

- d'approbation par les deux parties ou de refus d'une ou des parties de la recommandation formulée par le Médiateur,
- de décision, signifiée par le client, de mettre un terme à la procédure de médiation.

Si la Banque choisit de ne pas adhérer à la proposition du Médiateur, elle en informe le Médiateur par courrier motivé, à charge pour ce dernier d'informer le client de cette décision.

Si les parties décident de suivre l'avis exprimé par le Médiateur, elles le formalisent, entre elles, par la signature d'un accord amiable mettant fin au litige. Cet accord peut revêtir la forme d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code Civil.

Elle ne pourra être divulguée, sauf pour les besoins de son exécution. Cet accord transactionnel vaudra désistement d'instance et d'action pour ce qui concerne le litige résolu. Les parties informent le Médiateur de toute éventuelle difficulté survenant dans la mise en œuvre de l'accord intervenu entre elles.

En cas de défaut d'accord entre les parties, celles-ci demeurent libres de porter le litige devant les tribunaux compétents et pourront produire devant ceux-ci les recommandations formulées par le Médiateur.

■ ARTICLE 7 - Confidentialité de la procédure

La procédure de médiation implique que les informations transmises par le client soient communiquées à la Banque. De son côté, cette dernière doit communiquer au Médiateur tous les documents et toutes les informations utiles à l'accomplissement de sa mission. A cette fin, le client délègue à la Banque de son devoir de secret à l'égard du Médiateur pendant la durée de sa mission.

En contrepartie, les Médiateurs sont tenus au secret professionnel, en application des articles L 511-33 du code monétaire et financier et 226-13 du code pénal.

Les parties ainsi que le Médiateur s'engagent à ne pas divulguer les avis rendus ainsi qu'aucune des opinions, suggestions, constatations, déclarations ou informations formulées par l'une des parties lors de la procédure de médiation, sauf convention contraire ou demande écrites émanant d'une juridiction compétente.

■ ARTICLE 8 - Exclusion de responsabilité

La responsabilité personnelle du Médiateur, que ce soit au titre de l'instruction des dossiers ou des avis rendus, ne peut être engagée, sauf faute lourde et pour autant que les parties concernées auront accepté de mettre à sa disposition toutes informations et moyens utiles à l'exercice de sa mission.

■ ARTICLE 9 - Publicité de la charte

La présente charte est disponible en permanence sur le site internet de la Banque www.chaabibank.fr. Elle est communicable à tout client sur simple demande auprès d'une agence ou du siège.

■ ARTICLE 10 - Autorité de contrôle

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), située au 61 rue Tailbout - 75436 PARIS CEDEX, est l'autorité chargée du contrôle de la Banque.

NOTES



Vos contacts Chaabi Bank



Votre conseiller en agence

Liste des agences sur www.chaabibank.fr



Le Service Support Client

- **Par téléphone** : 0 820 20 22 36
(uniquement en France 0,09 € TTC/MN)
- **Par fax** : +33 (0)1 44 05 90 89



■ Par email

supportclient@chaabibank.fr



■ Par courrier

Chaabi Bank - Centre Relations Clients
5 bis rue Le Tasse - 75016 Paris



Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.

BANQUE CHAABI DU MAROC - SA au capital de 37.478.000 € - RCS Paris B 722 047 552
49 avenue Kléber - 75016 Paris - Tél. +33 (0)1 53 67 80 80
0 820 20 22 36 (uniquement en France 0,09 €/min TTC) - Fax +33 (0)1 47 23 57 29

Ne pas jeter sur la voie publique - Crédit Photo : Shutterstock Images/Vilis/iDesign
Imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement et selon la norme **IMPRIM'VERT®**