

RÉCLAMATIONS

Vous avez une difficulté ? Une réclamation ?

1

Parlez-en d'abord à votre conseiller en agence ou appelez notre Centre Relations Clients

2

Sans solution suffisante ou adaptée, vous pouvez contacter notre Service Support Client.

3

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



Crédit 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

1. VOTRE PREMIER INTERLOCUTEUR

■ L'agence

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

■ Ou le Centre Relations Clients

Par téléphone au 806.80.42.36
(service gratuit non surtaxé, prix appel local)

■ Ou par messagerie sécurisée

Connectez-vous sur votre espace «Chaabi Online»

2. VOTRE DEUXIÈME INTERLOCUTEUR

■ Le Service Support Client

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

CHAABI BANK - Service Support Client
49 avenue Kléber - 75016 PARIS

Ou par email :

supportclient@chaabibank.fr

3. VOTRE TROISIÈME INTERLOCUTEUR

■ Le Médiateur

Le Médiateur exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre d'une Charte de la Médiation, disponible sur le site www.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:

- Par voie postale à l'adresse ci-dessous :

**Le Médiateur - Service de médiation auprès
de la 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

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.



Vos contacts Chaabi Bank

Votre conseiller en agence



Liste des agences sur www.chaabibank.fr

Le Centre Relations Clients



■ **Par téléphone** : 0 806 80 42 36
(service gratuit non surtaxé, prix appel local)

■ **Par fax** : +33 (0)1 44 05 90 89

■ **Par email** : crc@banquechaabi.fr

Le Service Support Client



■ **Par email**
supportclient@chaabibank.fr



■ **Par courrier**
Chaabi Bank - Service Support Client
49 avenue Kléber - 75016 Paris



Tous les papiers
ont droit à plusieurs vies.

BANQUE CHAABI DU MAROC - SA au capital de 47.478.000 € - RCS Paris B 722 047 552
49 avenue Kléber - 75016 Paris - Tél. +33 (0)1 53 67 80 80
0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix appel local) - 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®**

Imprimerie Fèvre - 72 avenue du Président Wilson - 93100 Montreuil