

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.

BANQUE CHAABI DU MAROC

Société anonyme au capital de 57.478.000 €
R.C.S Paris B 722 047 552 - ORIAS n°12 065 338
49 avenue Kléber - 75016 Paris - Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80
0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local)
Fax : +33 (0)1 44 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552
chaabibank.fr

Ne pas jeter sur la voie publique
Crédit photo : Shutterstock
Imprimé par Imprimerie Fèvre
72 avenue du Président Wilson 93100 Montreuil

F.DP.P.RECO01F.0323

LE TRAITEMENT DE VOS RÉCLAMATIONS

Chaabi Bank met à votre disposition tout son savoir-faire et son expertise pour vous donner entière satisfaction.

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.

En cas de réclamation portant sur des produits bancaires hors services de paiement⁽¹⁾ Un accusé de réception de votre réclamation vous sera transmis dans un délai de dix (10) jours ouvrables maximum à réception de la réclamation. Chaabi Bank s'engage à vous apporter une réponse dans un délai maximum de deux (2) mois.

En cas de réclamations liées à l'utilisation d'un service de paiement⁽¹⁾ Chaabi Bank s'engage à vous apporter une réponse dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrables. Ce délai peut être porté à trente-cinq (35) jours ouvrables maximum en cas de situation exceptionnelle, dans ce cas vous recevrez une notification motivant le délai complémentaire nécessaire, précisant la date ultime de réponse.

Pour les demandes de remboursement des opérations non autorisées, le processus applicable est conforme aux dispositions réglementaires en vigueur.

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.

(1) Les services de paiement listés par l'article L314-1 II du Code Monétaire et Financier, tels que : carte bancaire, virements, prélèvements, transferts, versements, retraits d'espèces sur un compte bancaire et la gestion de la Banque en ligne,...

VOS INTERLOCUTEURS EN CAS DE LITIGE

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 : 0 806 80 42 36

(service gratuit non surtaxé, prix appel local)

Par email : crc@banquechaabi.fr

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

VOTRE TROISIÈME INTERLOCUTEUR

■ LE MÉDIATEUR

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

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 dans un délai de 90 jours maximum dès la 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.