

TRAITEMENT DE VOS RÉCLAMATIONS

MARCHÉ : ADHÉRENTS

La Banque Chabrières est particulièrement attentive à la satisfaction de ses clients ainsi qu'à la qualité de service proposée. Malgré notre volonté de garantir une qualité de service et une relation clientèle optimale, il peut toutefois arriver qu'une difficulté, un différend ou un dysfonctionnement apparaisse lors du fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation de nos services.

Pour permettre une amélioration continue et permanente de la qualité de ses services, la Banque Chabrières s'engage dans un processus qualitatif de traitement de vos réclamations.

LES INTERLOCUTEURS À VOTRE SERVICE

1

Les Services Commerciaux en charge de la relation d'affaires

Dans un premier temps, les services commerciaux sont les points d'entrée pour vous permettre de présenter vos interrogations et réclamations. Pour faire part de votre réclamation, vous pouvez les contacter par :

@ conseilmousquetaires@banquechabrieres.com

Fax 01.69.64.50.70



Banque Chabrières
Traitement des réclamations
5 allée des Mousquetaires
91078 Bondoufle Cedex

Aucune réclamation ne pourra être traitée par téléphone.

2

Le Service Qualité

Dans un second temps, les services commerciaux transmettent votre demande au Service Qualité qui sera en charge du traitement de votre réclamation jusqu'à sa résolution.

3

Le Médiateur

Si dans un délai de 2 mois vous n'avez pas obtenu de réponse ou si vous considérez que la réponse apportée n'est pas satisfaisante, vous pouvez saisir en dernier recours le Médiateur de la Fédération Bancaire Française. Ce recours est totalement gratuit. Vous avez la possibilité de saisir votre dossier de réclamation en ligne directement sur le www.lemediateur.fbf.fr

Le Médiateur vous répondra directement dans un délai de 2 mois.

NOS ENGAGEMENTS

- Nous accusons réception de votre réclamation dans un délai usuel de **48h (jours ouvrés)**,
- Vous tenir informé régulièrement de l'état d'avancement de votre demande,
- Nous nous engageons à vous répondre sous **10 jours ouvrables** sauf cas particulier qui nécessiterait des recherches approfondies dans un **délaï maximum de 2 mois**.