

CHARTRE DES RECLAMATIONS BANQUE CHABRIERES

Engagement n° 1 : La Banque Chabrières s'engage à prendre en compte tous les motifs de réclamations, c'est-à-dire toute déclaration actant le mécontentement d'un client envers la Banque Chabrières.

Engagement n° 2 : La Banque Chabrières s'engage à traiter toutes les réclamations reçues selon les règles déontologiques de la profession : Impartialité, Confidentialité, Application du secret bancaire vis-à-vis de tiers.

Engagement n° 3 : La Banque Chabrières s'engage à rechercher une solution amiable, équilibrée et définitive la plus appropriée aux intérêts des parties.

Engagement n° 4 : La Banque Chabrières s'engage à ce que son processus de traitement ne donne lieu à aucune facturation.

Engagement n° 5 : La Banque Chabrières s'engage lorsqu'une réponse ne peut être apportée immédiatement, à réaliser dans les 10 jours ouvrables suivants, un accusé de réception indiquant ainsi au client que sa réclamation est bien prise en compte.

Engagement n° 6 : La Banque Chabrières s'engage à apporter une réponse à toute réclamation d'un client dans un délai maximal de 2 mois.

Engagement n° 7 : La Banque Chabrières s'engage dans le cas où la réponse ne peut être apportée dans ce délai du fait de survenance de conditions particulières à prévenir le client de cette difficulté technique, puis à traiter prioritairement sa réclamation.

Engagement n° 8 : La Banque Chabrières s'engage dans les cas où la réponse à la réclamation ne satisfait pas la demande initiale du client, à préciser systématiquement la voie de recours possible à disposition du client.

Engagement n° 9 : La Banque Chabrières s'engage à analyser les réclamations reçues pour améliorer et corriger ses procédures de vente ou de fonctionnement si celles-ci sont initiatrices de réclamations récurrentes.

Engagement n° 10 : La présente chartre est disponible en permanence sur le site internet de la Banque Chabrières et elle est communicable à tout client sur simple demande.