

Réclamation et médiation

Nous veillons à vous apporter en permanence, la meilleure qualité de service, de conseil et d'écoute. Malgré notre vigilance, des difficultés peuvent intervenir. En cas d'insatisfaction ou de désaccord, voici les démarches à suivre :

1) Je contacte mon agence au siège

Pour toute réclamation, la Direction Commerciale et la Direction Corporate sont vos interlocutrices privilégiées.

Prenez contact avec votre conseiller ou les Responsables de la Direction Commerciale. Faites-leur part de votre mécontentement **par mail ou par courrier** et précisez-leur ce que vous attendez de leur part.

Les coordonnées des Responsables de la Direction Commerciale :

Fransabank (France) SA

Direction Commerciale

104 Avenue des Champs Elysées – 75008 Paris FRANCE

Tél. : 01.53.76.84.16, 01.53.76.84.14 et 01.53.76.84.48 (appels non surtaxé, coût selon votre opérateur)

2) Je contacte le service en charge des réclamations

À votre écoute, ce service s'efforce de trouver une solution dans les meilleurs délais.

Vous pouvez également écrire au service en charge des réclamations, y compris si la réponse ou solution qui vous a été apportée par votre interlocuteur privilégié ne vous convient pas.

Par courrier :

Fransabank (France) SA

Middle Office – Service Relations clients

104 Avenue des Champs Elysées – 75008 Paris FRANCE

Tél. : 01.53.76.84.26 (appel non surtaxé, coût selon votre opérateur)

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables à compter de sa date d'envoi, sauf si la réponse peut être apportée dans ce délai. Si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire, nous nous engageons à vous apporter une réponse dans un délai qui ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date d'envoi de votre réclamation).

Concernant les réclamations liées aux services de paiement (carte bancaire, virement, prélèvement...), nous vous répondrons dans les 15 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation. **Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour vous répondre, nous vous adresserons une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime** de notre réponse. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation.

3) Je demande l'intervention d'un médiateur

A défaut de solution vous satisfaisant ou en l'absence de réponse à votre réclamation dans les délais, indiqués ci-dessus, vous pouvez saisir gratuitement un médiateur compétent, sur son site internet ou

par voie postale, dans le délai d'un (1) an à compter de votre réclamation auprès de Fransabank (France) SA sans préjudice des autres voies d'actions légales dont vous disposez.

Le médiateur a pour mission de rechercher, en toute impartialité, une solution amiable pour les litiges entrant dans son champ d'action tel que défini dans la Charte de médiation disponible sur le site internet de chacun des médiateurs concernés. La saisine du Médiateur s'effectue en langue française et par écrit uniquement.

a) Intervention d'un médiateur pour les clients particuliers selon l'objet du litige

Le médiateur de la consommation

Pour les litiges liés à la souscription d'un produit ou service bancaire (hors produits financiers) et/ou à la commercialisation d'un produit d'assurance, écrivez au médiateur auprès de la FBF :

Le médiateur auprès de la FBF

CS 151

75422 Paris Cedex 09

En savoir plus : [Mediateur FBF - Saisir la médiatrice](#)

Souscription par internet

Vous pouvez également déposer votre réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extra-judiciaire des litiges en ligne qui orientera votre demande.

Par internet : [Règlement en ligne des litiges | Commission européenne \(europa.eu\)](#)

b) Intervention d'un médiateur pour les clients professionnels, entreprises, associations selon l'objet du litige

Le médiateur du crédit aux entreprises

Pour les difficultés relatives à l'obtention, le maintien du crédit ou des garanties, à l'affacturage et à l'assurance-crédit, écrivez au médiateur du crédit aux entreprises (entreprises, créateurs, chefs d'entreprises, commerçants, artisans, ou en profession libérale, associations soumises aux impôts commerciaux, SCI professionnelles...).

Le dossier est à remplir en ligne sur le site.

Par internet : [MEDIATEURCREDIT - Accueil | Le portail des ministères économiques et financiers \(banque-france.fr\)](#)

Le médiateur des entrepreneurs individuels (ouvert aux personnes physiques agissant pour des besoins professionnels)

Pour les litiges liés à la souscription d'un produit ou service bancaire (hors produits financiers), à la gestion d'un crédit (hors décision d'octroi ou de refus du crédit), à la commercialisation d'un produit d'assurance, écrivez au médiateur des entrepreneurs individuels auprès de la FBF :

Le médiateur auprès de la FBF

CS 151

75422 Paris Cedex 09

En savoir plus : [Mediateur FBF - Saisir la médiatrice](#)