

POLITIQUE DE
TRAITEMENT
DES RECLAMATIONS
DE
BANK AUDI FRANCE

Sommaire

1. Comment nous contacter ?	3
2. Les délais de traitement	4
3. Le traitement des réclamations	5
4. Protection des données à caractère personnel	6

Le circuit de traitement des réclamations a comme objectif l'optimisation et l'amélioration continue des produits et services offerts à notre clientèle.

1. Comment nous contacter ?

❖ Vous êtes déjà clients

Si vous êtes déjà client, les premiers de vos contacts sont vos interlocuteurs habituels, c'est-à-dire votre chargé de compte, que vous pouvez contacter :

- **Par mail** directement sur sa messagerie : prenom.nom@bankaudi.fr
- **Par courrier postal** à l'adresse suivante :

Bank Audi France

Att : M./Mme Prénom et Nom de votre chargé

73, Avenue des Champs Elysées

75008 Paris

France

- **Par téléphone** en appelant directement le numéro d'appel de votre chargé de compte ou de votre interlocuteur habituel.
- **Par télécopie/fax** en composant le numéro +33 (1) 42 56 09 74 à l'attention de votre chargé de compte ou de votre interlocuteur habituel.

❖ Vous n'êtes pas clients

Si vous n'êtes pas client de Bank Audi France vous pouvez contacter le service en charge du traitement des réclamations à travers les circuits suivants :

- **Par mail** en vous rendant sur le site Internet accessible sur www.bankaudi.fr et en cliquant sur l'onglet « Contact Us ».
- **Par courrier postal** à l'adresse suivante :

Bank Audi France

Att : Service traitement des réclamations

73, Avenue des Champs Elysées

75008 Paris

France

- **Par téléphone** en appelant le numéro + 33 (1) 53 83 50 00 (appel non surtaxé).
- **Par télécopie/fax** en composant le numéro +33 (1) 42 56 09 74 à l'attention du Service en charge du traitement des réclamations.

❖ Dans tous les cas

Afin que la réclamation puisse être traitée par les services de Bank Audi France avec plus d'efficacité et dans les meilleurs délais, le déclarant doit indiquer lors de sa demande, les éléments d'information suivants :

- Nom et prénom du réclamant
- Coordonnées du réclamant (adresse postale, messagerie électronique et numéro de téléphone)
- Numéro de compte du déclarant (si déjà client)
- Date de la réclamation (dans le cas d'un simple courrier postal)
- Objet de la réclamation (celui-ci devant être précis et concis)
- Le contrat, produit ou service visé par la réclamation éventuellement
- Motif de la réclamation

2. Les délais de traitement

Dans le souci d'apporter au mieux l'attention voulue au réclamant, Bank Audi France s'engage à l'informer de la prise en compte de sa réclamation en lui adressant un accusé de réception **sous 48 heures. Ce délai ne pouvant excéder 10 jours** ouvrables pour des cas exceptionnels.

Le délai de traitement total d'une réclamation est de :

- 15 jours pour les réclamations portant sur les moyens de paiement, porté à 35 jours pour les réclamations complexes.
- 2 mois pour tout autre réclamation.

3. Le traitement des réclamations

❖ Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel quelque soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

Ne sont pas considérées comme des réclamations, les demandes de services ou de prestations, les demandes d'information ou de clarification, les demandes d'avis.

❖ Le traitement de la réclamation

Votre réclamation est prise en charge par le service en charge des traitements des réclamations de Bank Audi France.

La Direction Générale, la Direction en charge de la Conformité et le Service juridique de Bank Audi France, peuvent participer à la validation de la réponse apportée à votre réclamation afin de s'assurer qu'une réponse adéquate, conforme à la réglementation et dans le respect de vos intérêts vous soit apportée.

❖ Que faire au cas où la réponse apportée par Bank Audi France à votre réclamation ne vous satisfait pas ?

En cas de désaccord avec la réponse apportée, vous pouvez déposer un recours auprès du médiateur désigné par Bank Audi France.

La médiation a pour objet d'offrir au client de la banque, la possibilité d'un recours amiable supplémentaire auprès d'un expert indépendant pour tout litige n'ayant pas trouvé de solution après épuisement des procédures de réclamations internes propres à la banque passé les délais légaux et en l'absence d'une réponse de la banque au réclamant.

Le médiateur désigné par notre établissement est celui de la Fédération Bancaire Française, dont la saisine s'effectue par voie postale à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur
Fédération Bancaire Française
Course Spéciale 151
75422 Paris Cedex 09
France

Ou sur le site internet du médiateur, en complétant le formulaire en ligne :
www.lemediateur.fbf.fr

Le champ d'application, la mission du médiateur, la durée et la procédure de la médiation sont décrits dans la « Charte de la Médiation Bancaire » de Bank Audi France disponible dans ses locaux et sur son site Internet.

4. Protection des données à caractère personnel

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il est précisé que les données à caractère personnel recueillies sont obligatoires pour le traitement des réclamations, qu'à ce titre, elles feront l'objet d'un traitement dont le responsable est Bank Audi France.

Ces données pourront être utilisées pour les besoins liés au traitement de la réclamation. Elles pourront également être communiquées à des tiers lorsque cela est nécessaire au traitement de la réclamation.

Les personnes sur lesquelles portent les données ont le droit d'en obtenir communication auprès de Bank Audi France, 73 avenue des Champs Elysées 75008 Paris, d'en exiger, le cas échéant, la rectification et de s'opposer à leur utilisation à des fins de prospection, notamment commerciale.