

Réclamation - Informations utiles

Banque Banorient France souhaite fournir la meilleure qualité de service, toutefois, vous pouvez nous faire part d'une réclamation en suivant les voies de recours à votre disposition suivantes.

- ⇒ **Votre premier interlocuteur est le service client que vous pouvez contacter directement à l'agence, par courrier, par email ou bien par téléphone.**

En cas d'absence de réponse ou si la réponse obtenue ne vous satisfait pas, nous vous invitons à :

- ⇒ **Transmettre votre réclamation** par email à reclamations@banorientfrance.com
Ou bien par courrier à l'adresse suivante :

BANQUE BANORIENT FRANCE SA
« Réclamation client »
21 avenue George V 75008 PARIS

Délai de traitement réclamation

Nous vous confirmerons la prise en charge dans les 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation. Une réponse définitive vous sera communiquée dans un délai de 2 mois.

Pour les réclamations liées aux services de paiement, Banque Banorient France s'engage à vous répondre sous 15 jours ouvrables, sauf cas particulier nécessitant des recherches approfondies. Le délai de réponse ne pourra toutefois pas excéder 35 jours.

En dernier recours, si aucun accord n'est trouvé en utilisant les moyens mentionnés ci-dessus et malgré notre volonté de favoriser le règlement amiable des différends avec nos clients, vous pouvez saisir le Médiateur Bancaire dans les conditions ci-après.

⇒ Saisie du Médiateur Bancaire

BANQUE BANORIENT FRANCE a désigné pour le rôle de médiation bancaire la Fédération Bancaire Française, entité indépendante et impartiale qui a pour mission de parvenir à un règlement à l'amiable des dossiers qui lui sont soumis.

Vous pouvez saisir le Médiateur gratuitement soit via le formulaire dédié sur le site web www.lemediateur.fbf.fr ou bien par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur auprès de la FBF
Ref.: Banque Banorient France
CS 151 75422 PARIS Cedex 09

Le processus de médiation respecte les lignes directrices rédigées par la Charte des banques françaises Fédération : https://fbfweb.cebelian.app/medias/fbf/2018-11_Charte-FBF-me%CC%81diation.pdf

N'hésitez pas à consulter le mini guide de la FBF :

« Comment régler un litige avec votre banque ? » disponible à l'adresse suivante :

[https://www.lesclesdelabanque.com/Web/Cdb/Particuliers/Content.nsf/DocumentsByIDWeb/6WNJ5G/\\$File/Mini-Guide-03-reglez-litige.pdf](https://www.lesclesdelabanque.com/Web/Cdb/Particuliers/Content.nsf/DocumentsByIDWeb/6WNJ5G/$File/Mini-Guide-03-reglez-litige.pdf)