



FAIRE PART D'UNE RÉCLAMATION OU DEMANDER UNE MEDIATION

La BANQUE BIA s'efforce, à chaque instant, de garantir à ses clients un haut niveau de qualité de service.

Le processus suivant a été mis en place afin de satisfaire à cette haute exigence et vous assurer, ainsi, un suivi et un traitement efficace de votre réclamation.

ETAPE 1

En cas de réclamation, votre premier interlocuteur reste prioritairement votre gestionnaire de compte.

Il sera, de par sa connaissance déjà approfondie de votre situation, en mesure de vous fournir toutes les informations et explications nécessaires au traitement satisfaisant de votre réclamation.

Contactez-le par téléphone, par courrier ou par e-mail.

ETAPE 2

Si vous jugez que la réponse apportée par votre gestionnaire de compte n'est pas satisfaisante ou à défaut de réponse, vous pouvez prendre contact avec le Service dédié au traitement des réclamations au sein de la Banque BIA en prenant soin d'ajouter à votre demande toutes les éventuelles pièces justificatives :

- Par mail à l'adresse contact@bia-paris.fr
- Par écrit à l'adresse suivante :

Service - Réclamations
BANQUE BIA
67 Avenue Franklin Roosevelt
75008 PARIS

Ce Service veillera à traiter votre réclamation avec équité, justice et efficacité.

Un accusé de réception de votre réclamation vous sera adressé dans un délai de 10 jours ouvrés.

La Banque BIA s'engage à vous répondre dans les meilleurs délais et, au plus tard, dans un délai de deux mois, sauf si la complexité de la réclamation justifie un temps de traitement plus long ce dont nous vous informerons le cas échéant.

Les délais précités courent à compter de la date de réception de votre réclamation par le Service - Réclamations.

ETAPE 3

Une fois les deux recours exercés successivement ou sans réponse de la BANQUE BIA à l'issue d'un délai de 60 jours à compter de la réception de votre réclamation par le Service Réclamations, vous disposez de la possibilité de saisir gratuitement **un Médiateur indépendant de la Fédération Bancaire Française**

Toute demande de médiation suppose l'envoi ou le dépôt d'un dossier par le client de la Banque.

Celui-ci doit être adressé au médiateur :

- Soit en complétant le formulaire de saisine sur le site internet : **lmediateur.fbf.fr**
- Soit par courrier à l'adresse suivante : **Le médiateur auprès de la FBF**

CS 151

75422 PARIS Cedex 09

La saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement par écrit, en langue française.

Sa réponse vous parviendra dans un délai maximum de 2 mois.