

ADRESSER UNE RÉCLAMATION

Vous pouvez être confronté à des dysfonctionnements dans l'utilisation de votre compte ou dans les services bancaires qui lui sont attachés. C'est pourquoi, en cas d'insatisfaction, la Banque Palatine met à votre disposition un service relation clientèle (direction de la qualité) qui s'engage à apporter une réponse à votre réclamation dans un délai global inférieur à 2 mois (Recommandation de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 2011-R-05 du 15 décembre 2011).

Vous avez également la possibilité de recourir à un service de médiation bancaire. Celui-ci s'engage à vous apporter une réponse quand un accord n'a pas été trouvé avec votre agence ou avec le service relations clientèle.

Votre premier interlocuteur

Votre agence.

Votre deuxième interlocuteur

Service relations clientèle - Le Péripôle

10, avenue du Val-de-Fontenay - 94131 Fontenay-sous-Bois

En dernier recours

La médiation

Le Médiateur vous répondra directement et vous fera connaître sa position dans un délai maximum de 3 mois. Le recours au Médiateur est gratuit.

Le recours à la médiation se fait uniquement par écrit :

- Sur son site internet : www.lemediateur.fbf.fr
- Par mail : mediateur@fbf.fr
- Par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le médiateur - CS151 - 75422 Paris Cedex 09

En ce qui concerne les réclamations portant sur les Marchés des Instruments Financiers, vous pouvez également contacter le médiateur de l'AMF :

Le médiateur de l'AMF - Autorité des Marchés Financiers

17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02.

Sur son site internet : www.amf-france.org

Par courrier : Monsieur le médiateur - CS151 - 75422 Paris cedex 09

**BANQUE
PALATINE** 
L'Art d'être Banquier