

Adresser une réclamation à EAB SA

La politique de traitement des réclamations d'EAB SA a été établie conformément à la réglementation en vigueur, à savoir les dispositions des articles R.111-1 et L.616-1 du code de la consommation qui prévoient respectivement que la Banque communique à la clientèle :

- D'une part, les modalités qu'elle a prévues pour le traitement des réclamations ;
- D'autre part les coordonnées du médiateur compétent dont elle relève, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

Cette politique prend également en compte les bonnes pratiques de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), organe de supervision d'EAB SA, dont la recommandation 2016-R-02 du 14 novembre 2016 préconise de garantir à la clientèle :

- Une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile au système de traitement des réclamations ;
- Un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé ;
- La mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés à travers

Définition d'une réclamation

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers la Banque. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis ne constitue pas une réclamation.

Réception de la réclamation

La réclamation peut être formulée par écrit (courrier, fax ou email) ou par oral (en tête-à-tête ou par téléphone) mais suivie dans ce cas d'une confirmation écrite.

L'adresse postale à laquelle adresser la réclamation est :

*Europe Arab Bank SA
Service des Réclamations
41 Avenue de Friedland
75008 Paris*

L'adresse électronique à laquelle adresser la réclamation est : EABSA-compliance@eabsa.eu

Traitement et suivi de la réclamation

EAB SA s'engage à tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation, selon les délais suivants :

- Dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception, sauf si la réponse est apportée au client entre temps ;
- Deux mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive au client.

Si le traitement de la réclamation par EAB SA ne donnait pas satisfaction au client, ce dernier aurait la possibilité de saisir un médiateur indépendant, le Médiateur de la Fédération Bancaire Française (FBF) :

- Soit en remplissant un formulaire en ligne à l'adresse suivante : lemediateur.fbf.fr

- Soit en adressant un courrier à l'adresse suivante : Le Médiateur auprès de la FBF, CS 151, 75422 Paris Cedex 09.

Pour les clients de la succursale de Francfort

Les réclamations sont à adresser à :
Europe Arab Bank SA - Frankfurt Branch
Complaints Office
Niederuau 61-63
D-60325 Frankfurt am Main

Les coordonnées du Médiateur indépendant sont :
Bundesverband deutscher Banken
Kundenbeschwerdestelle
Postfach 040307, 10062 Berlin
Fax: +49 30 1663-3169
Email: ombudsmann@bdb.de

Pour les clients de la succursale de Milan

Les réclamations sont à adresser à :
Europe Arab Bank SA - Milan Branch
Complaints Office
Corso G. Matteotti 1 / A
20121 Milan
Ou par email à : eab-milano@legalmail.it

Les coordonnées du Médiateur indépendant sont :
Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
Remplir le formulaire de réclamation en ligne sur le portail Internet de l'ABF :
www.arbitrobancariofinanziario.it

How to send a complaint to EAB SA

The complaints handling policy of EAB SA has been established in accordance with the current regulation, especially articles R.111-1 and L.616-1 of the French Consumer code, which respectively require that the Bank communicates to customers:

- On the one hand, the methods provided for processing complaints;
- On the other hand, the contact details of the competent mediator to whom it reports, as soon as a dispute could not have been settled by a prior complaint directly lodged with its services.

In its recommendation 2016-R-02 of November 14, 2016 about complaints handling, the French banking regulatory authority (l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - ACPR) emphasizes that the client should benefit from:

- Clear and transparent information on the procedures for processing complaints, as well as easy access to the system for processing complaints;
- An efficient, equal and harmonized complaint handling;
- The implementation of any corrective actions based on the dysfunctions identified.

Definition of a complaint

A complaint is a declaration confirming a customer's dissatisfaction towards the Bank. A request for service or benefit, a request for information, clarification or a request for an opinion does not constitute a complaint.

Receipt of complaint

The complaint can be made in writing (letter, fax or email) or orally (one-on-one or by phone) but in this case followed by a written confirmation.

The postal address to which to send the complaint is:

*Europe Arab Bank SA
Claims Service
41 Avenue de Friedland
75008 Paris*

The electronic address to which to send the complaint is: EABSA-compliance@eabsa.eu

Processing and follow-up of the complaint

EAB SA intends to keep the client informed of the progress of his complaint's processing, within the following deadlines:

- Ten working days from the complaint's receipt to acknowledge it, unless the response is provided to the customer in the meantime;
- Two months between the date of the complaint's receipt and the date of the final response to the customer.

If the handling of the complaint by EAB SA did not give satisfaction to the customer, the latter would have the possibility to appeal to an independent mediator, the Mediator of the French Banking Federation (FBF):

- By filling in an online form at the following address: lemediateur.fbf.fr
- Or by sending a letter to the following address: The Mediator with the FBF, CS 151, 75422 Paris Cedex 09.

For customers of the Frankfurt branch

Complaints should be addressed to:
Europe Arab Bank SA - Frankfurt Branch
Complaints Office
Niederbau 61-63
D-60325 Frankfurt am Main

The contact details of the independent Mediator are:
Bundesverband deutscher Banken
Kundenbeschwerdestelle
Postfach 040307, 10062 Berlin
Fax: +49 30 1663-3169
Email: ombudsmann@bdb.de

For customers of the Milan branch

Complaints should be addressed to:
Europe Arab Bank SA - Milan Branch
Complaints Office
Corso G. Matteotti 1 / A
20121 Milan
Or by email to: eab-milano@legalmail.it

The contact details of the independent Mediator are:
Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
Fill in the online complaint form on the ABF Internet portal: www.arbitrobancariofinanziario.it