

# Une réclamation ? Une procédure existe !

Nous nous efforçons, tous les jours, d'être à votre écoute et de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service. Néanmoins, des difficultés peuvent survenir dans la gestion de vos comptes, produits et services associés, ou de vos crédits.

**AXA Banque est dotée d'une procédure de traitement des réclamations :**

**Étape 1**

**Votre Conseiller Bancaire**



**Votre premier interlocuteur** est toujours votre Conseiller Bancaire.

Contactez-le par téléphone au 09 70 80 83 33 (GRATUIT)\* ou par email depuis le site Internet d'AXA Banque.

**Étape 2**

**Service Qualité et Réclamations Clients**

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, présentez votre réclamation :

- Par courrier en écrivant à l'adresse suivante :  
**AXA Banque / AXA Banque Financement  
Service Qualité et Réclamations Clients  
TSA 86104 - 95901 Cergy Pontoise Cedex 9**  
ou
- Par email depuis le site Internet d'AXA Banque.



**Nos engagements :**

- Un interlocuteur dédié
- Un accusé de réception sous 48 heures
- Une réponse sous 3 semaines

**Nous nous engageons à vous apporter une réponse sous 48 heures**

**Si des recherches complémentaires s'avèrent nécessaires, le délai maximum de réponse est porté à 2 mois**

**Étape 3**  
**Le Médiateur**

Si aucun accord n'a été trouvé, vous pouvez écrire :

- pour les produits bancaires : à Monsieur le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française :
  - sur son site Internet [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)
  - par email : [mediateur@fbf.fr](mailto:mediateur@fbf.fr)
  - par courrier : CS 151 - 75422 Paris Cedex 09
- pour l'épargne financière : à Madame le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers
  - sur son site Internet [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)
  - par courrier : 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02
  - par télécopie au 01 53 45 59 60
- pour le crédit : à Monsieur le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
  - par courrier : 24, avenue de la Grande Armée - 75854 Paris Cedex 17

**Le Médiateur rend un avis dans les 2 mois de sa saisine, sous réserve que le dossier soit complet**



\* Hors coût de votre forfait mobile ou fixe/numéro non surtaxé.

AXA Banque, S.A. à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 89 467 904 € - 542 016 993 RCS Créteil • AXA Banque Financement, S.A. au capital de 33 855 000 € - 348 211 244 RCS Créteil • Sièges sociaux: 203/205, rue Carnot 94138 Fontenay-sous-Bois Cedex. Intermédiaires en assurance pour le compte d'AXA France Vie et AXA France Iard - N° ORIAS 07 025 377 et 07 025 368.

**AXA BANQUE**  
réinventons / notre métier