



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 :



VOTRE CONSEILLER BANCAIRE

Votre interlocuteur privilégié est toujours votre Conseiller Bancaire.
Contactez-le par téléphone au **0 970 808 088** (GRATUIT)⁽¹⁾
ou depuis la **messagerie sécurisée**
de votre Espace Client AXA Banque.

Si vous n'êtes pas client AXA Banque :
rendez-vous sur notre site axa.fr et
cliquez sur « Déposer une réclamation ».

Nous nous engageons à vous répondre sous 48 heures.

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



LE SERVICE QUALITÉ ET RÉCLAMATIONS CLIENTS

Si vous le souhaitez, vous pouvez solliciter une nouvelle analyse
par notre Service Qualité Réclamations :

Par courrier en écrivant à l'adresse suivante :
AXA Banque / AXA Banque Financement
TSA 77417
35574 CHANTEPIE CEDEX
ou
Depuis la messagerie sécurisée
de votre Espace Client AXA Banque.

Nos engagements :

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



LE MÉDIATEUR

En tout état de cause, à l'issue d'un délai de 2 mois à partir de
votre première réclamation écrite, vous pouvez saisir :

- **pour les produits bancaires et le crédit immobilier :**
Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française :
 - sur son site Internet www.lemediateur.fbf.fr
 - par courrier : CS 151 - 75422 Paris Cedex 09
- **pour l'épargne financière :** Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers :
 - sur son site Internet www.amf-france.org
 - par courrier : 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02
- **pour le crédit à la consommation :** Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières :
 - par courrier : 75854 Paris Cedex 17
 - sur son site Internet <https://lemediateur.asf-france.com>

Le Médiateur rend un avis sous 3 mois à compter de sa
saisine, sous réserve que le dossier soit complet.

(1) Hors coût de votre forfait mobile ou fixe/numéro non surtaxé.