



Charte Qualité Client

Préparée par l'ensemble des départements et services de la banque, la Charte Qualité Client a été conçue avec la volonté d'instaurer une relation transparente et de confiance entre les clients et la banque.

Elle contient **7 engagements formels** dont le non-respect, pour 4 d'entre eux, entraînera une indemnisation immédiate des clients*.

1. La mise en relation avec un interlocuteur en moins de 30 secondes** (service clientèle ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h***)
2. La consultation de vos soldes et de vos opérations 7j/7 et 24h/24⁽¹⁾ par téléphone via le serveur vocal interactif, et par Internet sur votre Espace Client Internet ou sur votre téléphone portable avec l'application mobile GBanque, sous réserve de disponibilité du service et de la compatibilité des appareils du client
3. La possibilité d'effectuer des virements 7j/7, 24h/24⁽¹⁾ par Internet sur votre Espace Client Internet ou sur votre téléphone portable avec l'application Mobile GBanque, sous réserve de disponibilité du service et de la compatibilité des appareils du client

Pour les engagements suivants, si les délais ne sont pas respectés, Orange Bank s'engage à verser une indemnisation

4. L'envoi d'un nouveau chéquier (hors renouvellement automatique) dans un délai de 3 jours ouvrés suivant la réception de votre instruction conforme
5. L'obtention d'une réponse d'octroi de crédit à la consommation dans les 72h (jours ouvrés) qui suivent la réception du dossier⁽²⁾
6. La mise à disposition, dans le cadre d'un crédit à la consommation, des fonds sur un compte détenu chez Orange Bank dans un délai de 8 jours ouvrés suivant l'accord d'Orange Bank et dans le respect du délai de la Loi Scrivener
7. La prise en charge des réclamations dans les 5 jours ouvrés qui suivent leur réception, l'obtention d'une réponse à une réclamation dans un délai de 30 jours ouvrés⁽³⁾ et la résolution du dysfonctionnement dans les meilleurs délais

* Dès réception de la demande du client par courrier, mail ou téléphone.

** Ce délai est susceptible d'évoluer en raison du contexte sanitaire

*** Horaires susceptibles d'évolution en raison du contexte sanitaire

(1) Sauf pour maintenance programmée ou exceptionnelle.

(2) Dès réception par la banque d'un dossier complet comportant les documents conformes.

(3) Si exceptionnellement ce délai ne peut être respecté, Orange Bank s'engage à communiquer un délai de traitement.

Charte applicable au 1^{er} janvier 2022

En partenariat avec



Groupama