

LA CHARTE DE LA MEDIATION DE LA NAIB

La NAIB propose gratuitement à ses clients un service de médiation pour le règlement des désaccords qui n'auraient pas trouvé de solution auprès de ses services.

En cas de réclamation vous pouvez vous adresser en premier lieu à votre agence par lettre recommandée avec accusé de réception, vous pouvez si le litige n'est pas résolu déposer un recours auprès du service des relations avec la clientèle qui vous communiquera la position officielle de la direction générale dans un délai de 15 jours au plus.

Si la réponse qui vous a été fournie par la banque ne correspond pas à vos attentes ou en cas de non réponse ; saisissez le médiateur de la NAIB par lettre écrite et signée comportant une description claire, concise et précise de votre réclamation accompagnée des justificatifs de vos démarches auprès des services de la banque à l'adresse suivante : Monsieur le médiateur bancaire de la NAIB à « flash Consult » BP 23 Bis Bou M'heil, 2097 BenArous.

Le médiateur bancaire de la NAIB n'accepte pas le dossier des clients qui n'auront pas respecté la procédure préalablement décrite.

Le Médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de la date de sa saisine. Le Médiateur émet un avis qu'il soumet simultanément à la banque et au client.

Vous disposez de dix jours pour formuler au médiateur votre acceptation ou votre refus de son avis.

Si la solution préconisée par le médiateur ne vous satisfait pas vous pouvez engager une action en justice sans pour autant vous prévaloir de l'avis du médiateur devant la justice.

NORTH AFRICA INTERNATIONAL BANK