

Une Charte Qualité Client pour Groupama Banque

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 **10 engagements formels** dont le non-respect, pour 7 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 7h 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 Groupama Banque Mobile
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 Groupama Banque Mobile

Pour les engagements suivants, si les délais ne sont pas respectés, Groupama Banque s'engage à verser une indemnisation.

4. L'ouverture d'un compte dans un délai de 4 jours ouvrés suivant la réception de votre dossier ⁽²⁾. L'envoi des moyens de paiement associés dans un délai de 8 jours ouvrés suivant la réception de votre dossier ⁽²⁾.
5. L'envoi d'un nouveau chéquier (hors renouvellement automatique) dans un délai de 5 jours ouvrés suivant la réception de votre demande.
6. L'obtention d'une réponse d'octroi de crédit à la consommation dans les 48h (jours ouvrés) qui suivent la réception du dossier ⁽²⁾.
7. La mise à disposition, dans le cadre d'un crédit à la consommation, des fonds sur le compte de dépôt détenu chez Groupama Banque ⁽³⁾, dans un délai de 4 jours ouvrés ⁽⁴⁾ suivant l'accord de Groupama Banque.
8. L'obtention d'une réponse d'octroi d'un crédit professionnel ⁽⁵⁾ dans les 7 jours ouvrés qui suivent la réception du dossier ⁽²⁾.
9. Pour un crédit immobilier, Groupama Banque s'engage à délivrer une réponse d'octroi de crédit dans un délai de 6 jours ouvrés ⁽⁶⁾ suivant la réception du dossier ⁽²⁾.
10. La prise en charge des réclamations dans les 2 jours ouvrés qui suivent leur réception, l'envoi de la réponse dans un délai de 15 jours ouvrés ⁽⁷⁾ et la résolution du dysfonctionnement dans les meilleurs délais.

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

(1) Sauf pour maintenance programmée ou exceptionnelle.

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

(3) Le compte de dépôt doit déjà être ouvert chez Groupama Banque.

(4) Sous réserve des délais de mise à disposition des fonds fixés par la réglementation.

(5) Pour des engagements globaux inférieurs à 600 000 euros.

(6) Crédit immobilier d'un montant inférieur à 350 000€.

(7) Si exceptionnellement ce délai ne peut être respecté, Groupama Banque s'engage à communiquer un délai de traitement.

Charte applicable au 1^{er} février 2011