



# Réclamations client et Service des réclamations de Solaris SE - Succursale française

La succursale française de Solaris SE met à la disposition de ses clients un service de réclamation, où déposer leurs demandes, les faire examiner et les résoudre.

Une "plainte" est une déclaration d'insatisfaction d'un client à l'égard d'un professionnel. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou de conseil ne constitue pas une plainte.

Dans un cas où le client n'est pas satisfait et souhaite s'opposer aux décisions de la succursale française de Solaris SE, il a le droit de soumettre en premier lieu une plainte auprès du service des réclamations client.

Afin de voir sa demande traitée le client doit la transmettre au service concerné via l'un des canaux suivants :

- Par e-mail à l'adresse [reclamations@solarisbank.fr](mailto:reclamations@solarisbank.fr);
- Par courrier adressé à Solaris SE - Succursale France - Service Réclamation - 7 rue Meyerbeer, 75009 Paris, France

En outre, lorsqu'il dépose une réclamation, le client doit inclure :

- Son numéro de compte bancaire ;
- Une description complète de la réclamation et du service ou produit concerné ;
- La date à laquelle le problème s'est produit pour la première fois ;
- Tout document étayant la réclamation (par exemple, des captures d'écran, des courriers électroniques) ;
- L'issue souhaitée de la réclamation.

Lorsqu'elle reçoit une réclamation, Solaris doit y répondre en respectant les points suivants:

- Accuser réception de la plainte dans un délai de 10 jours calendaires (à moins que la réponse elle-même ne soit fournie au client dans ce délai).
- Tenir le client informé du traitement de sa plainte, notamment si le délai suivant ne peut être respecté.
- En cas de réclamation relative aux services de paiement, lui fournir une réponse dans un délai de 15 jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation jusqu'à la date d'envoi de la réponse finale au client (délai qui ne peut excéder 35 jours ouvrables)



- En cas de réclamation relative aux produits et services bancaires et financiers, lui fournir une réponse dans un délai de 2 mois à compter de la date de réception de la réclamation jusqu'à la date d'envoi de la réponse finale au client.

En cas de prise en compte de l'objet de la réclamation, Solaris communiquera une réponse écrite au client, y compris le délai technique dans lequel le problème soulevé dans la plainte en question sera résolu.

Si Solaris décide de ne pas accepter la demande du client, elle répondra également par écrit au client, en mentionnant les raisons de sa décision.

Dans le cas où la réponse de Solaris ne donne pas satisfaction à son client consommateur agissant pour des besoins non professionnels, celui-ci a le droit de demander la médiation du :

Médiateur bancaire de la Fédération Bancaire Française

Le Médiateur bancaire de la Fédération Bancaire Française donne son avis sur la base de la Charte de la médiation - <https://lemediateur.fbf.fr/Charte+de+la+mediation>

- Vous pouvez effectuer votre demande en ligne: [lemediateur.fbf.fr](https://lemediateur.fbf.fr)
- Vous pouvez également soumettre votre demande par courrier à : Le médiateur auprès de la FBF - CS 151 - 75422 PARIS Cedex 09

Le Client doit saisir en premier lieu le Service Réclamations Clients de Solaris, sous peine d'irrecevabilité de la réclamation par le Médiateur bancaire.

L'examen de la réclamation par le Médiateur bancaire est gratuit pour le client. Le client doit de préférence déposer sa réclamation via le formulaire en ligne mis à sa disposition sur le site du Médiateur bancaire.

Le client a également le droit de s'adresser à l'Autorité de Contrôle des Risques Bancaires (ACPR) ou d'activer d'autres formes de règlement des litiges.