

## **SERVICE CLIENT**

## **LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

La volonté de la Caisse de Crédit Municipal d'Avignon est de vous apporter la meilleure qualité de service, de conseil et d'écoute.

Cependant, en cas d'insatisfaction, vous pouvez exprimer votre réclamation comme suit :

*Pour faciliter le traitement de votre demande, n'oubliez pas de nous communiquer les pièces utiles et d'indiquer les références de votre dossier.*

### **1. Votre premier interlocuteur est votre conseiller / chef d'agence, le service gestionnaire de votre dossier.**

Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tous moyens à votre convenance (directement à l'agence, par courrier, par mail ou par téléphone). Une réponse vous sera apportée dans un délai de 10 jours calendaires après réception de votre réclamation. Si la nature du litige ne permet pas le respect de ce délai, il sera accusé réception de votre réclamation et le délai de traitement vous sera communiqué. Ce délai de traitement ne pourra excéder 35 jours calendaires après réception de votre réclamation.

Services Siège Avignon : 2 rue Viala, BP 84212, 84009 Avignon cedex 1 / [secretariat@cmavignon.com](mailto:secretariat@cmavignon.com)

Tel : 04 90 80 60 20

Agence d'Arles : 24 Bd Emile Combes, 13200 Arles / [arles@cmavignon.com](mailto:arles@cmavignon.com)

Tel : 04 90 47 06 97

Agence Carpentras : 38 avenue Wilson, place Terradou, 84200 Carpentras / [carpentras@cmavignon.com](mailto:carpentras@cmavignon.com)

Tel : 04 90 63 40 00

Agence Valence : 302 avenue Victor Hugo, 26000 Valence / [valence@cmavignon.com](mailto:valence@cmavignon.com)

Tel : 04 75 40 16 11

### **2. Si le traitement de votre demande ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Service réclamations –relations Clientèles pour un réexamen de votre réclamation**

La saisine du service réclamation s'effectue :

*(Votre réclamation ne sera recevable qu'à la condition d'avoir été préalablement déposée auprès de votre conseiller)*

- Par mail à l'adresse : [reclamations@cmavignon.com](mailto:reclamations@cmavignon.com)
- Ou par courrier : Service réclamation-relations clientèle – 2 rue Viala, BP 80212, 84009 Avignon Cedex 1

Il s'efforcera de vous répondre ou accusera réception de votre demande dans les 10 jours et vous apportera une réponse définitive dans le délai maximum de 35 jours calendaires.

### **3. lorsque nos voies de recours internes sont épuisées, les litiges irrésolus peuvent être portés gratuitement devant le médiateur.**

Le médiateur est une personnalité extérieure indépendante. Sont recevables les litiges, non résolus aux niveaux 1 et 2, relatifs aux contrats de prêt sur gages, aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opération de banque, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produit d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou un service bancaire distribué par l'établissement.

La saisine du médiateur référent de la consommation est à adresser :

- En ligne à : [www.mediation-service.fr](http://www.mediation-service.fr) – le client se rend sur la plateforme et suit la procédure indiquée.
- Ou par courrier à : Société de la médiation professionnelle – 24 rue Albert de Mun – 33000 BORDEAUX - à l'attention de Madame AUFFRAY Anaïs.

Après examen du dossier, le médiateur émettra un avis et le soumettra à l'accord des deux parties. Il s'agit d'une proposition de solution que ni vous ni la Caisse de Crédit Municipal d'Avignon n'êtes obligés d'accepter.

L'issue de la médiation intervient au plus tard 90 jours à compter de la notification de saisine.