

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, de la nature de votre réclamation et de vos attentes par tous moyens à votre convenance (par courrier, par mail).

Services Siège Avignon : 2 rue Viala, BP 80212, 84009 Avignon cedex 1 / secretariat@cmavignon.com

Agence d'Arles : 24 Bd Emile Combes, 13200 Arles / arles@cmavignon.com

Agence Carpentras : 38 avenue Wilson, place Terradou, 84200 Carpentras / carpentras@cmavignon.com

Agence Valence : 302 avenue Victor Hugo, 26000 Valence / valence@cmavignon.com

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 réclamations 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
- Ou par courrier : Service réclamations-relations clientèles – 2 rue Viala, BP 80212, 84009 Avignon Cedex 1

Nous nous efforcerons de vous répondre sous 10 jours calendaires suivant réception de votre réclamation. Si la nature du litige demande une analyse plus approfondie et ne permet pas le respect de ce délai, il sera accusé réception de votre réclamation. Le nouveau délai vous sera communiqué ainsi que la date ultime de notre réponse. En tout état de cause, une réponse définitive vous sera apportée au plus tard 35 jours calendaires suivant la réception de votre réclamation.

3. Si la réponse apportée par votre conseiller ou chef d'agence et notre service réclamation ne vous satisfait pas, vous pouvez contacter gratuitement la Médiatrice bancaire.

La Médiatrice est compétente pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par la Caisse de Crédit Municipal d'Avignon (champ d'action défini dans la Charte de la Médiation visible sur notre site internet www.cmavignon.com). Pour faciliter le traitement de votre demande, n'oubliez pas de joindre à votre courrier toutes les pièces utiles et notamment les échanges que vous avez eus avec nos différents services. Le recours à la Médiatrice n'est plus possible si une procédure judiciaire est engagée ou un jugement prononcé. De même, la Médiatrice n'acceptera pas votre dossier si les recours auprès de votre conseiller ou chef d'agence et du Service Réclamation n'ont pas été exercés par écrit.

Saisine du médiateur:

- Par courrier postal : Madame la Médiatrice auprès de la FBF- CS 151 -75422 paris cedex 09
- Sur le site internet : www.lemediateur.fbf.fr

Si votre dossier est recevable, la compétence, l'impartialité de la Médiatrice ainsi que la possibilité de juger en équité faciliteront la recherche d'une ultime solution amiable. Après examen du dossier, la Médiatrice émettra un avis et le soumettra à l'accord des deux parties. Il s'agit toutefois 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 dans un délai de 90 jours à compter de la complétude du dossier.