

COMMENT FAIRE UNE RECLAMATION

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. Vous avez formulé oralement une réclamation, nous vous invitons à formaliser votre mécontentement au moyen d'une réclamation écrite.

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

Vous pouvez lui faire part de votre mécontentement, de la nature de votre réclamation et de vos attentes par courrier ou 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

Vous pouvez également écrire au Service réclamations –relations Clientèles, y compris si le traitement de votre demande par votre conseiller ne vous donne pas satisfaction

La saisine du service réclamations s'effectue :

- 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 ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation. Si votre dossier nécessite 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. En tout état de cause, une réponse définitive vous sera apportée au plus tard 2 mois à compter de la date d'envoi de votre réclamation.

Concernant les réclamations liées aux services de paiement (carte bancaire, virement, prélèvement...), nous vous répondrons dans les 15 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour vous répondre, nous vous adresserons une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de notre réponse. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation.

A l'issue d'un délai de deux mois, si la réponse apportée par votre conseiller, votre chef d'agence ou notre service réclamation ne vous satisfait pas, ou en l'absence de réponse, vous pouvez saisir gratuitement un médiateur compétent.

Le Médiateur de la consommation :

Le Médiateur est compétent pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque, de produits d'épargne, 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. 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 Médiateur ne pourra pas examiner le litige si vous ne justifiez pas avoir tenté, au préalable, de le résoudre directement auprès de la Caisse de Crédit Municipal d'Avignon par une réclamation écrite ou s'il a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal (champ d'action du Médiateur défini dans la Charte de la Médiation visible sur notre site internet www.cmavignon.com).

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 une proposition et la 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 notification de recevabilité de la saisine.