



Faites-nous part de votre réclamation

**Votre satisfaction
est notre priorité**

Crédit  Mutuel



Le Crédit Mutuel est à votre écoute en toutes circonstances !

Une relation fondée sur la clarté est le gage de votre confiance et de votre fidélité. Le Crédit Mutuel s'est toujours engagé à cette transparence, en vous offrant une information claire sur le fonctionnement de ses produits et services. Malgré notre volonté constante de vous apporter la meilleure qualité de service, des difficultés peuvent survenir.

Ce document vous présente :

- les moyens pour nous faire part de votre réclamation,
- et si nécessaire, les recours possibles.

En cas de mécontentement lié aux produits et services commercialisés par le Crédit Mutuel, vous avez à votre disposition :

- un numéro dédié unique : **N°Cristal 0 969 320 437**
APPEL NON SURTAXE
- et des interlocuteurs privilégiés à contacter :
 - **votre Caisse de Crédit Mutuel**, en premier lieu, via un formulaire en ligne, par courriel ou courrier, par téléphone ou en prenant un rendez-vous.

En cas de réclamation orale (par téléphone, en face à face ou rendez-vous vidéo), nous vous invitons à formaliser votre mécontentement par écrit si vous n'avez pas obtenu immédiatement entière satisfaction.

- **le Service Relation Clientèle**, en second lieu, via le formulaire de réclamation en ligne sur www.cmne.fr ou par courrier au siège de votre Fédération, si la réponse apportée par votre Caisse de Crédit Mutuel ne vous satisfait pas.

Le Crédit Mutuel s'engage à vous adresser :

- un accusé de réception de votre réclamation écrite dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de sa date d'envoi, sauf si une réponse vous est apportée dans ce délai,
- une réponse dans les 2 mois à compter de la date d'envoi⁽¹⁾ de votre 1^{ère} réclamation écrite. Ce délai est ramené à :
 - 15 jours ouvrables à compter de la date de réception de votre réclamation si cette dernière concerne les moyens de paiement hors chèques,
 - 1 mois à compter de la date de réception de votre réclamation lorsque cette dernière est assortie d'une demande relevant du Règlement Général sur la Protection des Données dont vous trouverez le détail dans notre Politique de protection des données personnelles.

- **le Médiateur du Crédit Mutuel**, en tout état de cause, deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu. Vous pouvez saisir le Médiateur du Crédit Mutuel, uniquement si vous êtes une personne physique et que votre litige concerne les contrats souscrits pour :

- **vos besoins privés** : opérations de banque à savoir les dépôts, les crédits, les moyens de paiement et plus généralement tous les produits et services inclus dans la convention de compte, services d'investissement et leurs services connexes, instruments financiers et produits d'épargne, commercialisation des contrats d'assurance.

Sont exclus : les litiges relatifs à la gestion des contrats d'assurance qui relèvent du Médiateur de l'Assurance.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la Charte de la Médiation de la consommation sur les sites internet du Médiateur et du Crédit Mutuel.

- **ou vos besoins professionnels** : opérations bancaires liées au fonctionnement du compte et aux moyens de paiement.

Sont exclus :

- les litiges liés au crédit qui relèvent du Médiateur du crédit aux entreprises de la Banque de France à saisir via son site : <https://mediateur-credit.banque-france.fr>.
- et les dossiers en phase judiciaire (tribunal d'instance pour les litiges commerciaux ou tribunal de commerce en cas de difficulté de l'entreprise).

La saisine du Médiateur du Crédit Mutuel se fait :

- via son site internet : www.lmediateur-creditmutuel.com
- par courrier à :
Le Médiateur du Crédit Mutuel
63 chemin Antoine Pardon – 69160 Tassin La Demi-Lune.

Pour les litiges relevant des services d'investissement et des instruments financiers, vous avez la possibilité de choisir entre le Médiateur du Crédit Mutuel et le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

La saisine du Médiateur de l'AMF se fait exclusivement par écrit :

- sur son site : www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF
- par courrier à :
Le Médiateur – Autorité des Marchés Financiers
17 place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02

La saisine d'un des deux médiateurs est définitive et le choix est irrévocable.

En cas de mécontentement lié à la gestion de votre contrat d'assurance ou de votre sinistre, vous pouvez contacter :

- **votre interlocuteur habituel**, au sein de votre Caisse de Crédit Mutuel ou le gestionnaire de votre contrat d'assurance ou de votre sinistre, par téléphone ou en prenant un rendez-vous.

Si vous n'avez pas obtenu immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à lui adresser votre réclamation par écrit.

- **le Responsable des Relations Consommateurs des ACM**, en cas de persistance de votre mécontentement, en lui adressant un courrier à :
 Responsable des Relations Consommateurs – ACM
4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen – 67906 Strasbourg Cedex 9

Vous recevrez alors :

- un accusé de réception dans les 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation écrite, sauf si une réponse a pu vous être apportée dans ce même délai,
- une réponse dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date d'envoi⁽¹⁾ de la première manifestation écrite de votre mécontentement.

- **le Médiateur de l'Assurance**, en tout état de cause deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu. Votre saisine doit intervenir dans un délai maximum d'un an à compter de votre réclamation écrite et uniquement si aucune action judiciaire n'a été engagée.

Dès lors que le litige relève de son champ de compétence, le Médiateur de l'Assurance instruit le dossier avec le concours des parties et rend un avis motivé dans les 3 mois. Cet avis ne lie pas les parties.

La saisine du Médiateur de l'Assurance se fait :

- par voie électronique : la Médiation de l'assurance - Saisir le médiateur www.mediation-assurance.org
- par courrier à :
 La Médiation de l'Assurance, TSA 50110,
75441 Paris Cedex 09.

Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance sur le site de l'association "La Médiation de l'Assurance".





Le Crédit Mutuel met tous les moyens en œuvre pour satisfaire ses sociétaires

Crédit  Mutuel

Caisse Régionale du Crédit Mutuel Nord Europe, Société anonyme coopérative de crédit à capital variable - RCS Lille Métropole 320 342 264 - TVA intracommunautaire FR 80 320 342 264 - ORIAS n° 07 003 758 - Siège social : 4, Place Richebé 59000 Lille - Mentions légales : www.cmne.fr
Les caisses de Crédit Mutuel sont des intermédiaires d'assurance inscrits au registre national des intermédiaires d'assurance sous le numéro 07 003 758, consultable sur www.orias.fr et contrôlées par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4, place de Budapest CS 92459, 75436 Paris cedex 09. Elles proposent des contrats d'assurances des ACM VIE SA, ACM IARD SA et d'ACM VIE SAM, entreprises régies par le Code des assurances.

