

Charte de la Médiation

1

Qui est le Médiateur du CIC ?

Le Médiateur du CIC est une personne indépendante qui a été choisie pour ses compétences et son expérience.

Quand faire appel au Médiateur ?

2

En cas de question ou de problème avec un de vos comptes, nous vous conseillons, **en premier lieu, de contacter votre chargé de clientèle** ou le directeur de votre agence. Il est courant que les réclamations trouvent à ce niveau des solutions satisfaisantes.

Si la réponse apportée par votre agence ne vous satisfait pas, vous avez également la possibilité de **vous adresser au service relation clientèle** (n° Cristal 09 69 32 06 06 appel non surtaxé) de votre banque pour que votre demande soit réexaminée.

En cas de désaccord persistant, vous pouvez saisir le Médiateur du CIC, dont les coordonnées postales figurent sur votre relevé de compte.

3

Pour quels types de litiges faire appel au Médiateur ?

Vous pouvez faire appel au Médiateur du CIC, si vous êtes une personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, pour tous les litiges concernés par le champ légal de compétence des médiateurs bancaires défini par la loi, c'est-à-dire principalement ceux liés :

- à votre convention de compte, à son fonctionnement, à sa tarification, à la clôture et au transfert de ce compte
- à la bonne exécution par la banque des contrats relatifs aux produits et services suivants :
 - opérations de crédits,
 - produits d'épargne,
 - services financiers,
 - opérations connexes aux services et produits précités.

4

Pour les autres litiges, comment faire ?

Les litiges non cités ci-dessus - comme par exemple ceux relatifs aux refus de crédit ou aux performances de produits financiers non garantis - ne sont pas du ressort du Médiateur. Il vous en informera par retour de courrier. Le dossier ne sera pas laissé sans suites car le Médiateur l'orientera vers les services qualité ou relation clientèle de votre banque CIC.

5

Faire appel au service du Médiateur est-il un service gratuit ?

Oui, bien évidemment. Vous pouvez saisir le Médiateur gratuitement.

6

Comment faire appel au Médiateur ?

Le Médiateur est saisi par écrit.

À réception, celui-ci vous informera personnellement et par courrier des suites immédiates apportées à votre demande d'intervention : mise en étude avant proposition de solution ou transmission au service clientèle de votre banque si le litige ne relève pas de sa compétence.

7

Quel est le délai de réponse du Médiateur ?

Après étude, analyse et compléments d'information recueillis si nécessaire auprès de vous et de votre agence, vous recevrez par courrier la proposition de conciliation du Médiateur. **Nous vous garantissons que celle-ci vous sera communiquée dans les 2 mois après réception de votre demande d'intervention.**

8

Quelles suites seront apportées aux propositions du Médiateur ?

Vous restez libre d'accepter ou non les propositions de conciliation émises par le Médiateur.



Parce que le monde bouge.



Toutes les réponses
à vos questions
pour régler
vos litiges.



Parce que le monde bouge.

Une incompréhension ?

Trouvons ensemble la bonne solution !

Une relation fondée sur la clarté est le gage de votre confiance et de votre fidélité.

Le CIC s'est toujours engagé à cette transparence en vous offrant une information claire sur le fonctionnement de ses produits et services mis à votre disposition.

Malgré notre souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service, des difficultés peuvent survenir.

Ce document vous rappelle la marche à suivre afin de vous adresser à l'interlocuteur le plus adapté pour trouver la meilleure solution.

Votre interlocuteur privilégié : votre agence.

Dans l'hypothèse d'un mécontentement, prenez d'abord contact avec votre conseiller ou le directeur de votre agence.

Le service "Relation Clientèle"*

Ce service peut être saisi si la réponse apportée par votre agence ne vous satisfait pas. Après examen de votre demande, il vous fera part de son analyse.

Votre agence vous communiquera les coordonnées de ce service.

Par téléphone, vous pouvez appeler le numéro dédié : **09 69 32 06 06**

L'adresse e-mail de la banque est disponible sur le site **cic.fr**

** le nom exact de ce service diffère selon votre banque.*

Le médiateur, dernier recours

Il intervient dans le cadre défini par la réglementation en vigueur (Code Monétaire et Financier).

Le champ de ses compétences est défini dans la charte de la Médiation qui figure dans ce document.

Sa saisine ne peut se faire que par écrit à l'adresse figurant sur vos relevés de compte.

Monsieur le Médiateur du CIC
63, chemin Antoine Pardon
69160 Tassin la Demi-Lune

