

# Vous avez la parole...

Vous souhaitez nous faire part d'une réclamation ou vous nous avez déjà adressé une réclamation ?

DÉCOUVREZ

## 5 promesses

DU CRÉDIT AGRICOLE LOIRE HAUTE-LOIRE

01

**Vous pouvez nous solliciter facilement**

A l'accueil de votre agence, par téléphone, internet ou par courrier<sup>(1)</sup>. Vous disposez d'une information claire et transparente pour formuler votre réclamation.

02

**Une réponse rapide pour toute réclamation**

Vous recevez une RÉPONSE SOUS 8 JOURS.

03

**Vous êtes assuré d'un SUIVI**

Pour une réclamation complexe, vous êtes informé si un délai supplémentaire est nécessaire (avec un maximum de 2 mois).

05

**Vous êtes acteur de votre BANQUE MUTUALISTE**

Votre avis est toujours sollicité. Il est pris en considération pour améliorer la qualité de nos services, de notre relation.

04

**Vous recevez une RÉPONSE CLAIRE et ADAPTÉE**

Elle prend en compte votre position, votre situation.



LOIRE HAUTE-LOIRE

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a le souci permanent de vous apporter la meilleure qualité de service. Toutefois, des difficultés peuvent survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation de nos services.

## Quels sont alors vos interlocuteurs pour trouver une solution ?

### RECOURS INTERNES

#### 1 - VOTRE AGENCE

Votre agence reste votre interlocutrice privilégiée, contactez-la en premier. Celle-ci vous apportera une réponse directement si le sujet relève de son champ de compétences ou transmettra votre sollicitation au Service expert siège concerné pour réponse.

#### 2- LE SERVICE CONFORMITÉ ET RÉCLAMATIONS CLIENTS

Si la réponse apportée préalablement par votre agence ou le service expert siège ne vous satisfait pas, vous pouvez contacter le Service Conformité Réclamations Clients, en charge des demandes, à l'aide du formulaire de réclamation en ligne (<https://www.credit-agricole.fr/ca-loirehauteloire/particulier/form-demande-reclamation.html>) ou par voie postale à l'adresse suivante :

**Crédit Agricole Loire Haute-Loire - Conformité Réclamations Clients**  
94 rue Bergson - BP524 - 42007 SAINT ETIENNE Cedex 1

Rattaché au Pôle Conformité Contrôle Permanent et Risques, le Service Conformité et Réclamations Clients analysera votre demande, en relation avec les services experts concernés.

#### Le suivi de votre réclamation :

##### *1<sup>ère</sup> étape* La réception de votre réclamation \_\_\_\_\_

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'engage à accuser réception de votre réclamation par sms, mail ou courrier, sous un délai de 48h maximum (soit 2 jours ouvrables).

##### *2<sup>ème</sup> étape* L'identification et le traitement de votre réclamation La réponse apportée \_\_\_\_\_

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'engage à vous adresser une réponse sous un délai de 8 jours ouvrables maximum. Toutefois, si l'analyse de votre réclamation demande l'intervention de différents interlocuteurs en fonction de son objet ou de son degré de complexité, un délai supérieur peut s'avérer nécessaire\*, vous en serez alors informé.

\* Conformément à la réglementation, une réponse vous sera apportée sous un délai maximum de 2 mois. Cas particuliers : en application de la réglementation, si la réclamation porte sur les services de paiement, une réponse vous sera apportée dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse vous sera apportée au plus tard dans les 35 jours ouvrables.

##### *3<sup>ème</sup> étape* Votre avis est toujours sollicité \_\_\_\_\_

Suite à votre réclamation, un questionnaire de satisfaction vous sera personnellement adressé par mail, courrier ou téléphone.

Vous pourrez ainsi nous faire part de votre avis sur le traitement et le suivi de votre réclamation.

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'engage à prendre en compte vos remarques pour améliorer la qualité de ses services.

### 3 - LE MÉDIATEUR

Si les réponses apportées par votre agence ou un service expert, puis par le Service Conformité et Réclamations Clients n'ont pas abouti à la résolution de votre litige, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire, soucieux de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients, a mis en place une procédure de médiation pour sa clientèle de particuliers (entendu comme des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels). Vous pouvez solliciter l'intervention du **Médiateur du Crédit Agricole Loire Haute-Loire** dans la mesure où l'objet du litige entre dans son champ d'action, ou tenter une action au civil.

*Vous pouvez solliciter  
gratuitement  
l'intervention  
du médiateur  
du Crédit Agricole  
Loire Haute-Loire.*



LOIRE HAUTE-LOIRE

**Monsieur Le Médiateur  
du Crédit Agricole Loire Haute-Loire**

146 rue Pasteur  
01500 Château-Gaillard



<https://mediateur-ca-lhl.com>

*Si votre litige concerne  
le domaine des Assurances*



**Monsieur Le Médiateur  
de la Fédération Française des  
Sociétés d'Assurance (FFSA)**

T.S.A. 50110  
75441 PARIS Cedex 9



<http://www.mediation-assurance.org>

*Si votre litige porte sur  
un achat d'un produit ou  
service du Crédit Agricole  
sur internet :*



<https://webgate.ec.europa.eu/odr>

*Si votre litige porte sur  
un placement financier*



**Autorité des Marchés Financiers  
(AMF)**

La Médiation  
17, Place de la Bourse  
75082 PARIS Cedex 2



<http://www.amf-france.org>

# Le Médiateur bancaire



En cas d'insatisfaction persistante ou à défaut de réponse dans un délai de 2 mois, vous pouvez solliciter le Médiateur du Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

Ce dernier a pour mission de favoriser un accord amiable, notamment en formulant des recommandations (ces dernières n'ayant aucun caractère contraignant).

Le Médiateur, nommé par le Crédit Agricole Loire Haute-Loire, est une personnalité extérieure, compétente et indépendante. Son intervention est gratuite. Le Médiateur est tenu à la plus stricte confidentialité.

Vous pouvez saisir le Médiateur pour examiner tous différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque, de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne. Le Médiateur n'est en revanche pas compétent pour examiner les litiges relevant de la politique générale de la banque comme par exemple les litiges concernant la politique tarifaire ou encore l'octroi ou le refus de crédit. En outre, le Médiateur ne peut pas être saisi si une procédure judiciaire a été engagée pour trancher le litige opposant le client et l'établissement.

Le Médiateur pourra vous demander, ainsi qu'au Crédit Agricole Loire Haute-Loire, tous documents et/ou observations qu'il estimera utiles.

Votre dossier sera traité dans un délai maximum de 2 mois.

La saisine du Médiateur emporte votre acceptation de la Charte de médiation, disponible sur le site internet du Crédit Agricole Loire Haute-Loire [www.credit-agricole.fr/ca-loirehauteloire](http://www.credit-agricole.fr/ca-loirehauteloire), rubrique «Réclamation». Elle peut également vous être remise sur simple demande auprès de votre agence.

## LA CHARTE DE MÉDIATION

Elle est disponible sur le site internet  
du Crédit Agricole Loire Haute-Loire,  
**[www.credit-agricole.fr/ca-loirehauteloire](http://www.credit-agricole.fr/ca-loirehauteloire)**

Elle peut également vous être remise  
sur simple demande auprès de  
votre agence.

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT  
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



LOIRE HAUTE-LOIRE