

Information de la clientèle sur la médiation bancaire

Une procédure de médiation bancaire existe : elle permet de résoudre de façon amiable un litige éventuel.

Les modalités de recours à cette procédure sont les suivantes :

1. Toute demande de réclamation doit d'abord être formulée auprès de votre agence habituelle du Crédit Municipal.
2. Si la réponse qui vous est apportée par celle-ci ne vous satisfait pas, vous pouvez transmettre votre réclamation au

Service de la Relation Clientèle du Crédit Municipal
26 rue de Mulhouse
BP 77837
21078 DIJON CEDEX

Ce service tentera de trouver avec vous une solution amiable.

3. Dans l'hypothèse où vous n'obtiendriez pas satisfaction à l'issue de ces deux premiers niveaux de réclamation, vous pourrez bénéficier de la procédure de médiation. Pour cela, vous saisirez par écrit le Médiateur en exposant votre litige à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur
Boîte Postale n° 151
75422 PARIS Cedex 09.

La procédure de médiation est gratuite et suspend les délais de prescription.
Le Médiateur statue dans les deux mois de sa saisine par vos soins.