

VOUS AVEZ LA PAROLE

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

Découvrez nos 5 promesses ci-dessous.

LES **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.
Vous disposez d'une information
claire et transparente pour formuler
votre réclamation⁽¹⁾.

02 Pour toute
réclamation,
vous recevez
une **RÉPONSE**
SOUS 8 JOURS
maximum

03 Vous êtes assuré
d'un **SUIVI**
PERSONNALISÉ

Pour une réclamation complexe,
un interlocuteur vous est
personnellement dédié.

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. Tous les points évoqués
font l'objet d'une réponse argumentée.

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 ?

1 - Votre Directeur d'Agence

Il est votre interlocuteur privilégié : contactez-le sur place, par téléphone, par écrit ou par courriel via internet sur le site : www.ca-loirehauteloire.fr

2 - Le Service Qualité - Relation Client

Si la solution apportée par votre Directeur d'Agence ne vous satisfait pas, vous pouvez alors vous adresser au Service Qualité - Relation Client par mail (www.ca-loirehauteloire.fr) ou par courrier adressé au siège social :

Crédit Agricole Loire Haute-Loire
Service Qualité- Relation Client - 94 Rue Bergson BP 524 - 42007 SAINT ETIENNE Cedex 1

Le Service Qualité Relation Clients analysera votre réclamation, en relation avec les services experts concernés.

Le suivi de votre réclamation :

1^{ère} étape

La réception de votre réclamation

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'engage à accuser réception de votre réclamation dans un délai de 48h maximum (soit 2 jours ouvrables).

2^{ème} 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 serez alors informé par écrit et un interlocuteur vous sera personnellement dédié.

* Dans tous les cas, et conformément à la réglementation en vigueur, une réponse vous sera apportée sous un délai maximum de deux mois.

3^{ème} 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 échanges avec votre Agence, puis avec le Service Qualité Relation Client 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 ses clients particuliers (agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale). 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.

Monsieur Le Médiateur du Crédit Agricole Loire Haute-Loire

146 rue Pasteur
01500 Château-Gaillard

@ <https://mediateur.requea.com>



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 concerne
le domaine des Assurances*



@ <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

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



Autorité des Marchés Financiers (AMF)

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

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

*Si votre litige porte sur
un placement financier*



Le médiateur bancaire



Si aucune solution n'est ressortie de vos échanges avec votre Agence puis avec le Service Qualité - Relation Client, ou si vous n'avez obtenu aucune réponse de ces derniers dans un délai de 2 mois, vous pouvez faire appel au 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, rubrique «Réclamation».

La charte de Médiation

Elle est disponible sur le site internet du Crédit Agricole Loire Haute-Loire,
www.ca-loirehauteloire.fr.
Elle peut également vous être remise sur simple demande auprès de votre agence.



CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL LOIRE HAUTE-LOIRE, Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit. Société de courtage d'assurance, immatriculée au registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 023 097. N° TVA intracommunautaire : FR 00380386854. 380 386 854 RCS Saint-Etienne. Siège Social : 94 rue Bergson - 42007 SAINT-ETIENNE - Tél : 04 77 79 55 00 - Télécopie : 04 77 79 57 49.