

# Crédit Municipal de Toulouse

## Réclamation et médiation

Le Crédit Municipal veille à apporter à ses clients la meilleure qualité de service et veille à ce que toutes les insatisfactions et tous les dysfonctionnements qui pourraient advenir puissent trouver une solution rapide.

Si vous souhaitez poser une question, exprimer un problème ou une insatisfaction, votre chargé de clientèle est votre interlocuteur privilégié.

Si aucune solution satisfaisante n'a pu être trouvée, vous pouvez vous exprimer auprès du service réclamations, qui vous répondra de manière adaptée :

- par courrier : Crédit Municipal de Toulouse, Service Réclamation, 29 rue des Lois BP 10603, 31006 TOULOUSE cedex.

Les réclamations sont traitées dans un délai de dix jours ouvrés.

Suite à ce courrier, si aucune réponse ne vous apporte satisfaction et sous réserve d'éligibilité de votre demande, vous pouvez saisir par écrit le Médiateur en exposant votre demande à l'adresse suivante : Société de la Médiation professionnelle, 24 rue Albert de Mun, 33000 BORDEAUX, ou sur la plateforme à l'adresse suivante : [www.mediation-service.fr](http://www.mediation-service.fr).

## Charte de la médiation

En application des dispositions de l'article L 312-1-3 du Code monétaire et financier, le Crédit Municipal de Toulouse a mis en place un dispositif de médiation dont l'objet est de proposer des solutions pour la résolution des litiges éventuels subsistant entre l'Etablissement et le client.

### Article 1er – Le Médiateur

Le Médiateur est une personnalité reconnue pour sa compétence et son impartialité. Il exerce sa mission en toute indépendance.

### Article 2 – Procédure

Le Crédit Municipal veille à ce que tout différend puisse trouver un règlement amiable.

Après épuisement des recours auprès du service compétent du Crédit Municipal, le Médiateur peut être saisi par tout client personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels. La saisine s'opère uniquement par courrier. Il peut également être saisi par le Crédit Municipal. La saisine du Médiateur entraîne pour le client l'acceptation de la présente charte. Le Médiateur accuse réception de la demande de médiation et lui rappelle les différentes étapes de la procédure.

### Article 3 – Coût de la procédure

La procédure est gratuite pour le client, la rémunération du médiateur étant à la charge du Crédit Municipal. Le client conserve en revanche la charge de ses propres frais, notamment de déplacement, de production et d'envoi de pièces justificatives.

#### **Article 4 – Champ d'intervention du Médiateur**

Le Médiateur peut être saisi directement par le client dans le cas où sa réclamation adressée au service compétent resterait sans réponse, ou sur proposition du Crédit Municipal.

#### **Article 5 –Pouvoirs du Médiateur**

Le Médiateur intervient afin de favoriser la conciliation des parties. A ce titre, il conduit sa mission en toute indépendance sur la base des éléments qui lui sont communiqués de manière confidentielle, respectivement par le client et le Crédit Municipal. Le cas échéant, il peut solliciter tous documents et toutes informations complémentaires qu'il estime nécessaires.

Le Médiateur doit respecter la confidentialité des entretiens et des documents qui lui sont confiés. Les constatations et les déclarations de chacune des parties ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure, notamment devant un tribunal, sauf accord des deux parties.

#### **Article 6 – Levée du secret bancaire**

Le client autorise expressément le Crédit Municipal à communiquer au Médiateur tous documents et toutes informations utiles à la conduite de sa mission. A cet effet, le client dégage le Crédit Municipal de son obligation au secret professionnel pour les besoins de la procédure de médiation.

#### **Article 7 – Durée de la médiation**

La durée de la médiation ne peut excéder 90 jours à compter de la date de saisine.