

# LA MÉDIATION BANCAIRE

*Code Monétaire et Financier  
Articles L.312-1 et suivants*



## **Crédit Municipal**

Boulogne-sur-Mer

**CRÉDIT MUNICIPAL DE BOULOGNE-SUR-MER**

2, place Jean Febvay  
62200 Boulogne-sur-Mer

La **Caisse de Crédit Municipal** s'attache depuis toujours à vous apporter un service de qualité.

Toutefois, des difficultés peuvent survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services qui lui sont attachés et entraîner parfois des **différends**.

La Caisse de Crédit Municipal s'engage à vous **proposer une solution** quand un accord préalable n'a pas été trouvé directement avec ses services en vous orientant vers un **service de médiation indépendant et gratuit**.

## À QUI VOUS ADRESSER POUR RÉGLER UN DIFFÉREND ?

- En premier lieu, vous pouvez faire part de votre désaccord ou de votre insatisfaction directement auprès du **Service Bancaire**, qui est votre interlocuteur habituel.
- Si aucun accord n'a pu être trouvé préalablement, vous avez la possibilité de vous adresser à la **Direction de la Caisse de Crédit Municipal**.
- En dernier recours, si les réponses apportées ne vous satisfont pas, vous pouvez vous adresser au **Médiateur de la Caisse de Crédit Municipal**.

## QU'EST-CE QU'UN MÉDIATEUR ?

Le médiateur exerce sa fonction en toute **indépendance**, dans le cadre de la «Charte de Médiation» reprise au dos de ce document.

Il a pour mission de proposer des **solutions aux conflits** entre les clients et l'établissement.

## COMMENT LE CONTACTER ?

Pour saisir le Médiateur, il vous suffit d'adresser un dossier en expliquant votre situation et les démarches déjà entreprises à l'adresse suivante :

**Société Médiation Professionnelle**  
**A l'attention du Médiateur de la Consommation**  
24 Rue Albert de Mun  
33000 BORDEAUX

Vous pouvez également déposer votre demande sur la plateforme **[www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)** en suivant la procédure indiquée

Après avoir examiné votre dossier, le Médiateur vous informe de sa décision dans un **délais maximum de 2 mois**. La décision, si vous l'acceptez, ainsi que l'établissement, sera rapidement mise en oeuvre.

## CHARTRE DE LA MÉDIATION

- La Caisse de Crédit Municipal a mis en place en application des articles L.312 – 1 et L.316 – 1 du Code Monétaire et financier, une procédure de médiation pour ses clients, fonctionnant selon les règles édictées ci-dessous. Celle-ci a pour but de régler les différends qui opposent la banque et son client et qui n'auraient pas trouvé de solution préalablement.
- Le médiateur est une personne extérieure à la banque. Il est indépendant, impartial et il est tenu à la confidentialité et au respect du secret professionnel. Il peut être saisi par le client, personne physique n'agissant pas pour ses besoins professionnels, dans les cas prévus par la loi relative aux obligations de l'établissement en matière de convention de compte. Le médiateur ne peut être saisi si une action contentieuse est engagée, sauf accord des deux parties.
- Son rôle est de parvenir à un accord amiable entre la banque et le client en proposant des solutions aux litiges dont il est saisi. Le médiateur n'est pas compétent pour les affaires portant sur des mesures prises par un juge et/ou la commission de surendettement.
- Le médiateur mène sa mission à bien en toute indépendance. Il se base sur les documents fournis par la banque ou le client et peut demander des compléments d'information à tout moment. À ce titre, le client autorise la levée du secret bancaire. Le médiateur peut entendre les parties s'il le juge nécessaire.
- Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Ses recommandations sont écrites et motivées. Chacune des parties est libre d'accepter ou non les propositions du médiateur. La saisine du médiateur entraîne la suspension des délais de prescription.
- La procédure de médiation est entièrement gratuite pour le client. Seuls restent à sa charge les frais de déplacement ou la rémunération d'un éventuel conseil.

