



au plus près de chacun

UNE DIFFICULTÉ?
UNE INSATISFACTION?

Nous sommes à votre écoute.



Nous mettons tout en œuvre pour vous apporter chaque jour la meilleure qualité de service et d'accueil possible. Toutefois, si nos services ne vous apportent pas entière satisfaction, nous vous invitons à nous en faire part.



Si vous rencontrez une difficulté dans le fonctionnement de votre compte ou si vous souhaitez formuler une réclamation, vous pouvez contacter votre agence :

- en vous rendant directement sur place ;
- par téléphone ;
- par messagerie sur le site cmb.fr rubrique "Mon Conseiller" ;
- ou par courrier.



Vous pouvez également vous adresser au Service Relations Clientèle (hors contrats ou sinistres Suravenir Assurances) :

- par courrier au Crédit Mutuel de Bretagne - Service Relations Clientèle - 29808 Brest Cedex 9 ;
- par e-mail : relations.clientele@cmb.fr ;
- par l'accès "Réclamations" sous l'onglet "Nous contacter" sur notre site Internet cmb.fr ;

Si vous nous avez sollicité dans le cadre d'une réclamation orale à laquelle il ne vous a pas été donné immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à formaliser votre réclamation à l'écrit, aux coordonnées mentionnées ci-dessus.

À compter de l'envoi de votre réclamation et conformément à la réglementation en vigueur, nous nous engageons à en accuser réception dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai.

VOTRE DEMANDE CONCERNE :

Vos services de paiement (hors chèques et LCR) ?

Nous vous répondrons dans un délai maximal de 15 jours.
Pour des raisons échappant à notre contrôle, ce délai pourrait être porté à 35 jours.

Un autre sujet ?

Nous vous répondrons dans un délai maximal de 2 mois.

Un contrat Suravenir Assurances ou un sinistre ?

Vous pouvez vous adresser à votre conseiller et par courrier au Service Clientèle de Suravenir Assurances :
Service Relations Clientèle - Suravenir Assurances - 44931 Nantes Cedex 9.

Vous pouvez saisir le Médiateur compétent si vous n'êtes pas satisfait de la réponse écrite apportée à votre réclamation, et en tout état de cause au terme du délai légal de traitement de la réclamation écrite quel que soit l'interlocuteur ou service auprès duquel vous l'avez formulée (15 jours, pouvant être porté à 35 jours pour des raisons échappant à notre contrôle pour les services et comptes de paiement, 60 jours pour tout autre sujet) :

Sur le domaine bancaire

- par courrier : M. Le Médiateur auprès du Crédit Mutuel de Bretagne
29808 Brest Cedex 9
- ou directement sur le site
lmediateur.creditmutuelarkea.fr

Pour votre épargne financière

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers - de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF, <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation> ou par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2.



Pour l'exécution d'un contrat d'assurance :

Le Médiateur de l'Assurance : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 ou en saisissant directement votre demande sur www.mediation-assurance.org.

Vous pouvez soumettre gratuitement tout litige entrant dans le champ de sa compétence, tel que précisé dans la Charte de médiation le concernant.

Notre charte de médiation est disponible sur notre site cmb.fr, sur le site lmediateur.creditmutuelarkea.fr et dans chaque Caisse locale de Crédit Mutuel de Bretagne sur simple demande.

La charte de médiation du Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) est disponible sur le site amf-france.org

