

Le CIC met tous  
les moyens en oeuvre pour  
satisfaire ses clients

Par téléphone,  
un numéro dédié unique :

 N° Cristal 0 969 32 06 06

(numéro non surtaxé)

En premier lieu  
**Votre agence CIC**

En second lieu  
**Service Relation Clientèle**  
au siège de votre banque

En troisième lieu  
**Via le site :**  
[www.lemediateur-cic.fr](http://www.lemediateur-cic.fr)

**Par courrier :**  
Monsieur le Médiateur du CIC  
63, chemin Antoine Pardon  
69160 Tassin La Demi Lune

*Une relation fondée sur la clarté est le gage  
de votre confiance et de votre fidélité.*

*Le CIC s'est toujours engagé à cette  
transparence en vous offrant une  
information claire sur le fonctionnement  
de ses produits et services mis  
à votre disposition.*

*Malgré notre souci constant de vous  
apporter la meilleure qualité de service,  
des difficultés peuvent survenir.*

*Ce document vous rappelle la marche à suivre  
afin de vous adresser à  
l'interlocuteur le plus adapté pour trouver  
la meilleure solution.*



**Construisons dans un monde qui bouge.**



**Toutes les réponses  
à vos questions  
pour régler  
vos litiges.**



**Construisons dans un monde qui bouge.**

# Une incompréhension ?

Trouvons **ensemble** la bonne solution !



## Bonne exécution des contrats et des réclamations

Par téléphone,  
un numéro dédié unique :

 N° Cristal 0 969 32 06 06

(numéro non surtaxé)

## Votre interlocuteur privilégié : votre agence

Dans l'hypothèse d'un mécontentement, prenez d'abord contact directement avec votre conseiller ou le directeur de votre agence

- en prenant un rendez-vous
- par courrier,
- par e-mail.

## Le service "Relation Clientèle"\*

Ce service peut être saisi si la réponse apportée par votre agence ne vous satisfait pas.

Après examen de votre demande, il vous fera part de son analyse.

Vous pouvez joindre ce service par courrier à l'adresse du siège de votre banque (coordonnées disponibles sur le site [cic.fr](http://cic.fr)).

Votre demande sera traitée au plus vite, dans un délai qui ne saurait excéder deux mois sauf circonstances exceptionnelles qui vous seraient alors exposées.

\* Le nom exact de ce service diffère selon votre banque.

## Le médiateur en dernier recours dans certains cas précis :

Le Médiateur ne peut être saisi qu'après épuisement des recours internes de la banque.

Il s'engage à servir toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la procédure de médiation. La charte de la médiation est consultable sur les sites Internet du Médiateur et du CIC.

Réservé aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, **le Médiateur a pour objectif de proposer des solutions amiables aux litiges relatifs aux contrats que vous avez souscrits et se rapportant :**

- aux opérations de banque à savoir les dépôts, les crédits, les moyens de paiement et plus généralement à tous les produits et services inclus dans la convention de compte,
- aux services d'investissement et à leurs services connexes,
- aux instruments financiers et aux produits d'épargne,
- à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement...).

**Sont exclus par la loi notamment les litiges relatifs :**

- aux décisions prises par la banque en dehors de tout contrat (refus d'ouverture de compte, refus de crédit...).

Le Médiateur est nommé pour une durée de 3 ans par un organe collégial paritaire du Comité Consultatif du Secteur Financier, sur la base de critères de compétences et d'impartialité.

La saisine du Médiateur se fait sur son site Internet ou par écrit.

[www.lemediateur-cic.fr](http://www.lemediateur-cic.fr)

Monsieur le Médiateur du CIC  
63, chemin Antoine Pardon  
69160 Tassin la Demi-Lune