

# Nous nous engageons pour votre satisfaction

Dans notre relation commerciale, il est toujours préférable de rechercher une solution amiable et de privilégier le dialogue en cas de désaccords.

## >> Si vous avez une réclamation à formuler, votre 1<sup>er</sup> interlocuteur est votre agence...

Vous pouvez déposer votre réclamation :

- directement dans l'agence, à l'accueil ou auprès de votre conseiller
- par téléphone au 02 31 55 24 24
- par mail à [contact@ca-normandie.fr](mailto:contact@ca-normandie.fr)

## >> Si le différend persiste...

Vous pouvez écrire au Service Qualité Satisfaction Client

- 15 Esplanade Brillaud-de-Laujardière - CS 25014 - 14050 Caen Cedex 4

## >> Si vous n'êtes pas d'accord avec la réponse des interlocuteurs précédents...

Vous pouvez faire appel au Médiateur du Crédit Agricole Normandie\* qui vous répondra sous 90 jours, aux coordonnées suivantes :

- Monsieur le Médiateur du Crédit Agricole Normandie - BP 411 - 50303 St Martin des Champs cedex
- [www.mediateur-ca-normandie.fr](http://www.mediateur-ca-normandie.fr) <sup>(2)</sup>

\* La saisine du Médiateur est ouverte pour les litiges relatifs à des besoins non professionnels et ne concernant pas le refus de prêt ou le prix des services.

La charte de médiation et la saisine sont disponibles sur le site [www.ca-normandie.fr](http://www.ca-normandie.fr) <sup>(2)</sup> ou sur [www.mediateur-ca-normandie.fr](http://www.mediateur-ca-normandie.fr) <sup>(2)</sup>

La Fédération Bancaire Française (FBF) a édité un «mini-guide» intitulé :

«Comment régler un litige avec ma banque ?» disponible sur [www.lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com) <sup>(2)</sup>

## LES POINTS CLÉS POUR LE RÈGLEMENT DE VOTRE LITIGE

(extrait du mini guide bancaire FBF «comment régler un litige avec ma banque ?»)

- Rassemblez toutes les informations et documents utiles.
- Contactez votre agence puis, si besoin, le Service Relations Clientèle par écrit.
- Si le litige persiste et qu'il entre dans son champ de compétence, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la banque.
- Le médiateur accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité.
- Le médiateur proposera une solution de règlement amiable du litige, que vous êtes libre d'accepter ou de refuser.

(1) Première banque certifiée par AFNOR Certification en décembre 2014 pour ses engagements de service « Clarté, confiance, démarche conseil » - REF. 260 - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)  
(2) Accès gratuit hors coût du fournisseur d'accès à internet

