

Réclamation et Médiation : En cas de différend non résolu auprès du Crédit Municipal de Roubaix et après épuisement des voies de recours amiable, les réclamations peuvent être soumises par écrit au Médiateur du Crédit Municipal de Roubaix à l'adresse ci-dessous.

**Le Médiateur auprès de la FBF
CS 151
75422 PARIS CEDEX 09**

Toute demande d'information ou réclamation relative aux produits et services bancaires proposés à la clientèle est à formuler auprès de l'agence du Crédit Municipal de Roubaix qui gère le compte. Toutefois, si une réponse satisfaisante ne peut être apportée par l'agence, le client ou l'agence concernée peut transmettre la réclamation ou la demande au responsable de la relation clientèle du Crédit Municipal de Roubaix ou bien le client peut aussi contacter directement, si bon lui semble, le service relation client sans avoir à saisir préalablement l'agence gestionnaire de son compte, à l'attention de : Monsieur le Directeur du Crédit Municipal de Roubaix dans les conditions suivantes :

- par courrier : 30 Rue de Lille - CS 40613 - 59061 ROUBAIX CEDEX 1
- par courriel à l'adresse : contact@credit-municipal-roubaix.fr
- par téléphone au 03 20 73 78 58 (prix d'un appel local).

Un accusé réception de la réclamation sera adressé au client dans le délai maximum de 10 jours à compter de sa réception et une réponse dans le délai maximum de deux mois à compter de la réception de la réclamation.

En cas de réclamation et si aucun accord n'a pu être trouvé avec le responsable de la relation clientèle du Crédit Municipal de Roubaix le client peut saisir, par écrit, le Médiateur du Crédit Municipal de Roubaix à l'adresse suivante :

Le Médiateur auprès de la FBF- CS 151 - 75422 PARIS Cedex 09. Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Celle-ci suspend la prescription conformément aux conditions de l'article 2238 du code civil. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. Cette procédure de médiation est gratuite. L'emprunteur délève le Crédit Municipal de Roubaix du secret bancaire le concernant pour les besoins de la médiation.

Le Médiateur a pour mission de recommander des solutions sur les litiges relatifs à l'application de la convention de gestion du compte.

Il statue dans les deux mois de sa saisine. La saisine suspend les délais de prescription. Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

Le champ d'action du médiateur exclut les litiges relatifs à la politique commerciale du Crédit Municipal de Roubaix (par exemple : liberté de contracter ou de rompre une relation contractuelle, liberté de tarification...).

Les coordonnées de l'Autorité de contrôle compétente sont les suivantes : L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution 4 Place de Budapest CS 92459 75436 PARIS cedex 09 (www.acpr.banque-france.fr).

La liste des établissements de crédit et plus généralement celle des prestataires de services de paiement habilités peut être consultée sur le site de la Banque de France www.banque-france.fr