



**Faites-nous part
de votre réclamation,
votre satisfaction
est notre priorité.**



Construisons dans un monde qui bouge.

Protection des données personnelles

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez notamment d'un droit d'opposition (en fonction du fondement juridique du traitement), d'accès, de rectification et d'effacement sur les données personnelles qui vous concernent.

Pour exercer l'un de ces droits, vous pouvez écrire à l'adresse suivante :

- Monsieur le Délégué à la protection des données
63 chemin Antoine Pardon – 69814 Tassin CEDEX

Vous pouvez également déposer une réclamation :

- Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)
3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris CEDEX 07.

Consultez notre Politique sur la sécurité et la gestion des données personnelles accessible sur le site internet du CIC, www.cic.fr.

Le CIC est à votre écoute en toutes circonstances !

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

Ce document vous présente :

- ▶ les moyens mis à votre disposition pour nous faire part de votre réclamation,
- ▶ et si nécessaire, les recours possibles.

En cas de mécontentement lié aux produits et services commercialisés par le CIC vous disposez :

- d'un numéro dédié unique :  **N°Cristal 0 969 320 606**
APPEL NON SURTAXE
- et d'interlocuteurs privilégiés à contacter :

1-En premier lieu, rapprochez-vous de votre Agence CIC

Contactez votre Conseiller ou le Directeur de votre Agence CIC. Ceux-ci peuvent être joints par tout moyen à votre convenance :

- ▶ en prenant un rendez-vous,
- ▶ via votre espace client BAD,
- ▶ par email,
- ▶ par courrier.

2-Le "Service Relation Clientèle" toujours à votre disposition

Si la réponse apportée par votre Agence CIC ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de vous adresser au "Service Relation Clientèle" pour que votre demande soit réexaminée.

Vous pouvez joindre ce service :

- ▶ par courrier : Service Relation Clientèle au siège de votre banque régionale.
- ▶ via le formulaire de réclamation en ligne sur www.cic.fr

Votre réclamation sera traitée au plus vite, dans un délai qui ne saurait excéder deux mois sauf circonstances exceptionnelles qui vous seraient alors exposées. Pour les réclamations portant sur les moyens de paiement hors chèque, ce délai est ramené à 15 jours ouvrables.

3-Le Médiateur : en dernier recours dans certains cas précis

Le Médiateur du CIC intervient uniquement pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels et à condition que tous les recours internes à la banque aient été préalablement épuisés.

Les litiges pour lesquels vous pouvez faire appel au Médiateur sont listés dans la Charte de la Médiation du CIC, consultable sur les sites internet du Médiateur et du CIC, dont notamment ceux liés :

- 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.

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...).

La saisine du Médiateur se fait :

- ▶ via son site internet : www.lemediateur-cic.fr
- ▶ par courrier : **Monsieur le Médiateur du CIC**
63, chemin Antoine Pardon
69160 Tassin La Demi Lune

Pour les litiges relevant des services d'investissement et des instruments financiers, le consommateur a la possibilité de choisir entre le Médiateur du CIC et le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, l'AMF.

La saisine du Médiateur de l'AMF se fait exclusivement par écrit :

- sur son site : www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF
- par courrier à l'adresse suivante :

Le Médiateur – Autorité des Marchés Financiers
17 place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02

La saisine d'un des deux médiateurs est définitive et le choix est irrévocable.



En cas de mécontentement lié à la gestion d'un contrat d'assurance vous pouvez contacter :

En premier lieu, votre interlocuteur habituel

En cas de difficulté d'application ou d'interprétation du contrat, consultez d'abord votre interlocuteur habituel au sein de votre Agence CIC ou le gestionnaire de votre contrat d'assurance ou de votre sinistre.

En second lieu, le Responsable des Relations Consommateurs des ACM

Vous pouvez adresser votre réclamation au :

Responsable des Relations Consommateurs – ACM

4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen – 67906 Strasbourg Cedex 9

Nous nous engageons à en accuser réception dans un délai maximum de 10 jours ouvrables et à vous apporter une réponse dans un délai qui ne saurait excéder deux mois sauf circonstances exceptionnelles qui vous seraient alors exposées.

En troisième lieu, le Médiateur de l'Assurance

Le Médiateur de l'Assurance a pour mission l'examen des litiges opposant en matière d'assurance un assuré à une entreprise d'assurance. Il exerce sa mission en toute indépendance. Seuls les litiges concernant les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels sont de la compétence du Médiateur de l'Assurance, à condition que tous les recours internes aient été préalablement épuisés et qu'aucune action contentieuse n'ait été engagée.

Après avoir instruit le dossier avec le concours des parties, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les 3 mois. L'avis ne lie pas les parties.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site :

“La Médiation de l'Assurance” : www.mediation-assurance.org

La saisine du Médiateur se fait :

► via son site internet : www.mediation-assurance.org

► par courrier : **La Médiation de l'Assurance**

TSA 50110 – 75441 Paris

Cedex 09

CIC Crédit Industriel et Commercial - Société anonyme au capital de 608 439 888 euros - 6 avenue de Provence 75009 Paris - RCS Paris 542 016 381 - N° ORIAS : 07 025 723 • Banque Transatlantique - Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 29 371 680 euros - 26 avenue Franklin D. Roosevelt 75008 Paris RCS Paris 302 695937 - N° ORIAS : 07 025 540 • Banque CIC Nord Ouest - Société anonyme au capital de 230 000 000 euros - 33 avenue Le Corbusier 59000 Lille - RCS Lille Métropole B 455502 096 - N° ORIAS : 07 008 437 • Banque CIC-Ouest - Société anonyme au capital de 83 780 000 euros - 2 avenue Jean-Claude Bonduelle BP 84001 - 44040 Nantes Cedex 1 - RCS Nantes 855 801 072 - N° ORIAS : 07 008 480 • Banque CIC Est - Société anonyme au capital de 225 000 000 euros - 31 rue Jean Wenger - Valentin 67000 Strasbourg - 754 800 712 RCS Strasbourg - N° ORIAS 07 026 287 • CIC Iberbanco - Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 25 143 408 euros - 8 rue d'Anjou - 75008 Paris - RCS Paris 384 122 123 - N° ORIAS 07 034 585 • Lyonnaise de Banque - Société anonyme au capital de 260 840 262 euros - 8 rue de la République 69001 Lyon - RCS Lyon 954 507 976 - N° ORIAS : 07 022 698 • Banque CIC Sud Ouest - Société anonyme au capital de 214 500 000 euros- 20 quai des Chartrons 33000 Bordeaux -RCS Bordeaux 456 204 809 - N° ORIAS : 07 027 272. Banques régies par les articles L511-1 et suivants du code monétaire et financier. Pour les opérations effectuées en qualité d'intermédiaires en opérations d'assurances (immatriculations consultables sous www.orias.fr), contrats d'assurance de ACM VIE SA, ACM VIE SAM et ACM IARD SA, entreprises régies par le code des assurances et distribués sous la marque CIC Assurances.

