

Choisissez la relation qui vous convient le mieux.

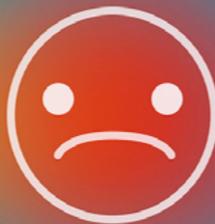


Autonome \_\_\_\_\_

Accompagné \_\_\_\_\_



8-20h lun.-ven.  
8-18h sam.  
**0 800 006 060**  
Service & appel  
gratuits



**Crédit Industriel et Commercial** - Société anonyme au capital de 611 858 064 € - 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 € - 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 230 294 872 € - 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 86 998 832 € - 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 € - 31 rue Jean Wenger - Valentin 67000 Strasbourg - 754 800 712 RCS Strasbourg - N° ORIAS 07 026 287 • **Lyonnaise de Banque** - Société anonyme au capital de 290 568 363 € - 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 258 498 240 € - 20 quai des Chartrons 33000 Bordeaux - RCS Bordeaux 456 204 809 - N° ORIAS : 07 027 272. Banques régies par les articles L.511-1 et suivants du Code monétaire et financier.



Réf. 81.47.47 - Document commercial à caractère non contractuel - ©AdobeStock - 01/2025.



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



Construisons pour que le monde bouge.

## 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 sa volonté de vous apporter la meilleure qualité de service, des difficultés peuvent survenir.

Ce document vous présente :

- ▶ les moyens 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 avez à votre disposition :

▶ un numéro dédié unique :  **N°Cristal 0 969 320 606**

APPEL NON SURTAXE

et des interlocuteurs privilégiés à contacter :

- **Votre agence CIC**, en premier lieu, via un formulaire en ligne, par courriel ou courrier, par téléphone ou en prenant un rendez-vous.

En cas de réclamation orale (par téléphone, en face à face ou rendez-vous vidéo), nous vous invitons à formaliser votre mécontentement par écrit si vous n'avez pas obtenu immédiatement entière satisfaction.

- **Le Service Relation Clientèle**, en second lieu, via le formulaire de réclamation en ligne sur [www.cic.fr](http://www.cic.fr) ou par courrier au siège de votre Banque, si la réponse apportée par votre agence CIC ne vous satisfait pas.

**Le CIC s'engage à vous adresser :**

- ▶ un accusé de réception de votre réclamation écrite dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de sa date d'envoi, sauf si une réponse vous est apportée dans ce délai,
- ▶ une réponse dans les 2 mois à compter de la date d'envoi<sup>[1]</sup> de votre 1<sup>ère</sup> réclamation écrite. Ce délai est ramené à :
  - 15 jours ouvrables à compter de la date de réception de votre réclamation si cette dernière concerne les moyens de paiement hors chèques
  - et 1 mois à compter de la date de réception de votre réclamation lorsque cette dernière est assortie d'une demande relevant du Règlement Général sur la Protection des Données dont vous trouverez le détail dans notre Politique de protection des données personnelles.

- **Le Médiateur du CIC**, en cas de désaccord avec la réponse apportée à votre réclamation ou si aucune réponse ne vous a été apportée dans un délai de deux mois, uniquement si vous êtes une personne physique et que votre litige concerne les contrats souscrits pour :

- ▶ **Vos besoins privés** : opérations de banque à savoir les dépôts, les crédits, les moyens de paiement et plus généralement tous les produits et services inclus dans la convention de compte, services d'investissement et leurs services connexes, instruments financiers et produits d'épargne, commercialisation des contrats d'assurance. Sont exclus : les litiges relatifs à la gestion des contrats d'assurance qui relèvent du Médiateur de l'Assurance. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la Charte de la Médiation de la consommation sur les sites internet du Médiateur et du CIC.

- ▶ **Ou vos besoins professionnels** : opérations bancaires liées au fonctionnement du compte et aux moyens de paiement. Sont exclus :
  - les litiges liés au crédit qui relèvent du Médiateur du crédit aux entreprises de la Banque de France à saisir via son site <https://mediateur-credit.banque-france.fr>
  - et les dossiers en phase judiciaire (tribunal judiciaire pour les litiges commerciaux ou tribunal de commerce en cas de difficulté de l'entreprise).

**La saisine du Médiateur du CIC se fait :**

- ▶ via son site internet : [www.lemediateur-cic.fr](http://www.lemediateur-cic.fr)
- ▶ par courrier : 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, vous avez 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](http://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 de votre contrat d'assurance ou de votre sinistre, vous pouvez contacter :

- **Votre interlocuteur habituel**, au sein de votre agence CIC ou le gestionnaire de votre contrat d'assurance ou de votre sinistre, par téléphone ou en prenant un rendez-vous.

Si vous n'avez pas obtenu immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à lui adresser votre réclamation par écrit.

- **Le Responsable des Relations Consommateurs des ACM**, en cas de persistance de votre mécontentement, en lui adressant un courrier à : Responsable des Relations Consommateurs – ACM - 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen 67906 Strasbourg Cedex 9.

**Vous recevrez alors :**

- ▶ un accusé de réception dans les 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation écrite, sauf si une réponse a pu vous être apportée dans ce même délai,
- ▶ une réponse dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date d'envoi<sup>[1]</sup> de la première manifestation écrite de votre mécontentement.

- **Le Médiateur de l'Assurance**, en tout état de cause deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu. Votre saisine doit intervenir dans un délai maximum d'un an à compter de votre réclamation écrite et uniquement si aucune action judiciaire n'a été engagée.

Dès lors que le litige relève de son champ de compétence, le Médiateur de l'Assurance instruit le dossier avec le concours des parties et rend un avis motivé dans les 3 mois. Cet avis ne lie pas les parties.

**La saisine du Médiateur de l'Assurance se fait :**

- ▶ par voie électronique : La Médiation de l'Assurance - Saisir le médiateur [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)
- ▶ par courrier : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance sur le site de l'association « La Médiation de l'Assurance ».

[1] Le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale.