

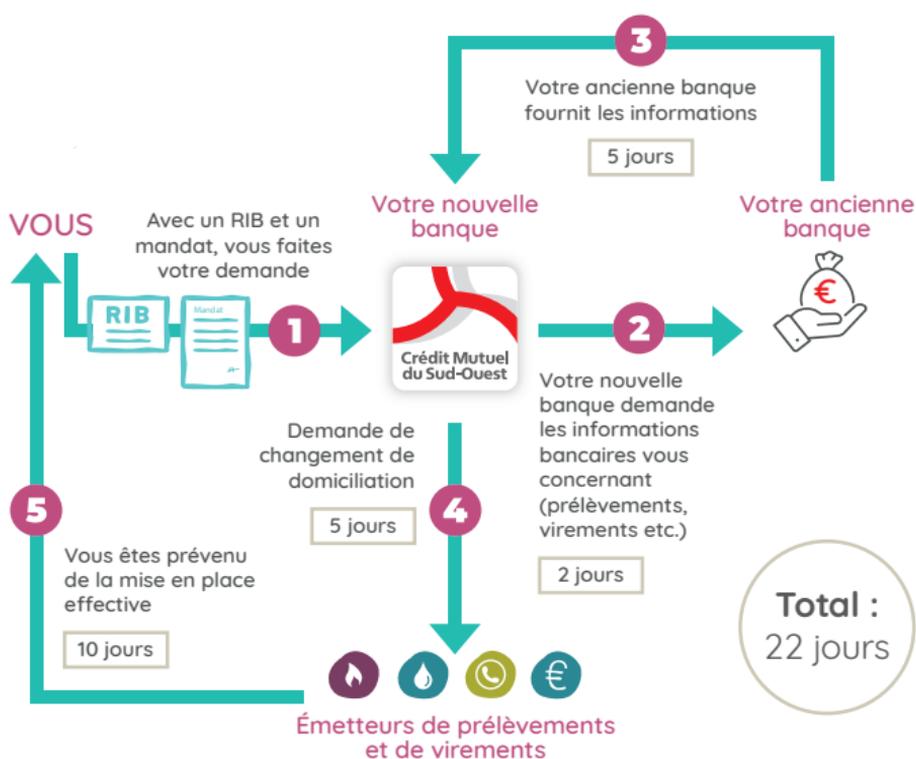


au plus près de chacun

## Service Tout & Simple

### L'ESSENTIEL SUR LA MOBILITE BANCAIRE ET LES CONTACTS UTILES

# Changer de banque n'a jamais été aussi simple !



Pour en savoir plus :  
rendez-vous sur le site [cmso.com](http://cmso.com)  
ou rencontrez l'un de nos conseillers.

**En cas de questions, difficultés ou réclamations, vous pouvez contacter votre ancienne banque ou nos services :**

■ **par courrier au Crédit Mutuel du Sud-Ouest**

Service Relations Clientèle - 14 avenue Antoine Becquerel 33608 Pessac Cedex ;

■ **par e-mail** : [relations.clientele@cmso.com](mailto:relations.clientele@cmso.com) ;

■ **sur le site internet** : [www.cmso.com/accès](http://www.cmso.com/accès) «Réclamations» dans l'onglet «Nous contacter».

Si vous nous avez sollicité dans le cadre d'une réclamation orale à laquelle il ne vous a pas été donné immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à formaliser votre réclamation à l'écrit, aux coordonnées mentionnées ci-dessus.

**À compter de l'envoi de votre réclamation et conformément à la réglementation en vigueur, nous nous engageons à en accuser réception dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai.**

## VOTRE DEMANDE CONCERNE :

### Vos services de paiement (hors chèques et LCR) ?

Nous vous répondrons dans un délai maximal de 15 jours.

*Pour des raisons indépendantes de notre volonté, ce délai pourrait être porté à 35 jours.*

### Un autre sujet ?

Nous vous répondrons dans un délai maximal de 2 mois.

Vous pouvez saisir le médiateur compétent en tout état de cause deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite quel que soit l'interlocuteur ou service auprès duquel vous l'avez formulée, que vous ayez reçu ou non une réponse :

■ **pour le domaine bancaire :**

Par courrier : Monsieur Le Médiateur du Crédit Mutuel du Sud-Ouest - 29808 Brest cedex 9 ou directement sur le site [lemediateur.creditmutuelarkea.fr](http://lemediateur.creditmutuelarkea.fr)  
*Vous pouvez lui soumettre gratuitement tout litige entrant dans le champ de sa compétence, tel que précisé dans la Charte de médiation du Crédit Mutuel Arkéa disponible sur notre site [cmb.fr](http://cmb.fr), sur le site [lemediateur.creditmutuelarkea.fr](http://lemediateur.creditmutuelarkea.fr) ou dans nos agences.*

■ **pour votre épargne financière :**

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers - de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF, <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation> ou par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2.



■ **pour l'exécution d'un contrat d'assurance :**

Le Médiateur de l'Assurance : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 ou en saisissant directement votre demande sur [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ;

■ **pour toute difficulté, réclamation portant sur une opération ou un contrat réalisé en ligne**

vous pouvez également trouver une solution de règlement à votre problème en recourant à la plateforme Européenne de règlement en ligne des litiges (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main>).



Crédit Mutuel Arkéa. S.A. coopérative de crédit à capital variable et de courtage d'assurances. Siège social : 1 rue Louis Lichou. 29480 Le Relecq-Kerhuon. Siren 775 577 018 RCS Brest. Orias 07 025 585. 09/2024.

