Vous pouvez, au terme du délai réglementaire suivant votre première réclamation (15 jours pour les services de paiement, 60 jours pour tout autre sujet), saisir le médiateur compétent :

### Sur le domaine bancaire

- par courrier : M. Le Médiateur auprès du Crédit Mutuel de Bretagne - 29808 Brest Cedex 9
- ou directement sur le site lemediateur.creditmutuelarkea.fr

### Pour votre épargne financière

- par courrier : M. Le Médiateur - Autorité des Marchés Financiers - 17 place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 2
- sur le site amf-france.org
- ou par télécopie au 01 53 45 59 60.

### 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 ;

### 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)

Vous pouvez soumettre gratuitement tout litige entrant dans le champ de sa compétence, tel que précisé dans la Charte de médiation le concernant.

Notre charte de médiation est disponible sur notre site cmb.fr, sur le site lemediateur.creditmutuelarkea.fr et dans chaque Caisse locale de Crédit Mutuel du Sud-Ouest sur simple demande

La charte de médiation du Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) est disponible sur le site amf-france.org

Réf : 000 001 493 - Illustrations : Samloncle - 015269

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. 11/2023.

Crédit Mutuel du Sud-Ouest

PROSPECTUS
BAC DE TRI
paplers
Avec Ecofolio tous les papiers se recyclent.

Crédit Mutuel ARKEA

Crédit Mutuel du sud-Ouest est une fédération du groupe Crédit Mutuel ARKEA

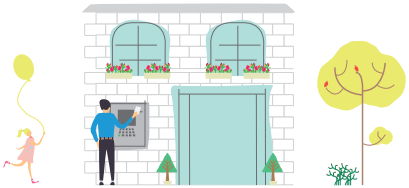
# Une difficulté ? Une insatisfaction ?

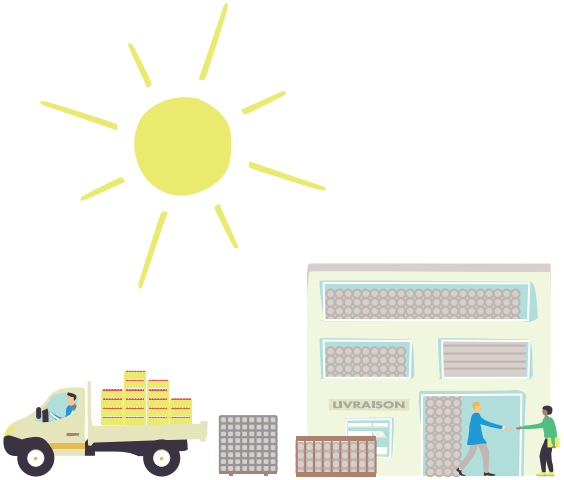
## Nous sommes à votre écoute.

Crédit Mutuel du Sud-Ouest

au plus près de chacun

*Nous mettons tout en œuvre pour vous apporter chaque jour la meilleure qualité de service et d'accueil possible. Toutefois, si nos services ne vous apportaient pas entière satisfaction, nous vous invitons à nous en faire part.*






## Si vous rencontrez une difficulté dans le fonctionnement de votre compte ou si vous souhaitez formuler une réclamation, vous pouvez contacter votre agence :

- **en vous rendant directement sur place ;**
- **par téléphone ;**
- **par messagerie sur le site cmso.com rubrique "Mon Conseiller" ;**
- **ou par courrier.**

## Vous pouvez également vous adresser au Service Relations Clientèle
(hors contrats ou sinistres Suravenir Assurances) :

- **par courrier au Crédit Mutuel de Bretagne -**

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

- **par e-mail** : relations.clientele@cmso.com ;
- **par l'accès "Réclamations"** sous l'onglet "Nous contacter" sur notre site Internet cmso.com ;
- **par téléphone** au 05 56 07 57 31

Appels possibles du lundi au jeudi de 8 h 30 à 18 h 30 et le samedi de 8h30 à 13h (appel non surtaxé).

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) ?<br>Nous vous répondrons dans un délai maximal de 15 jours.<br>*Pour des raisons échappant à notre contrôle, ce délai pourrait être porté à 35 jours.* |
| Un autre sujet ?<br>Nous vous répondrons dans un délai maximal de 2 mois. |
| Un contrat Suravenir Assurances ou un sinistre ?<br>Vous pouvez vous adresser à votre conseiller et par courrier au Service Clientèle de Suravenir Assurances :<br>Service Relations Clientèle - Suravenir Assurances - 44931 Nantes Cedex 9. |