



Nos engagements
dans le traitement
de votre réclamation

CCF

Vos interlocuteurs

En cas de difficulté ou de litige relatif aux services qui vous ont été fournis ou à l'exécution des contrats que vous avez conclus chez CCF, nous mettons à votre disposition un dispositif de traitement des réclamations et de médiation.

**D'abord et en priorité,
rapprochez-vous de votre agence CCF.**

Particulièrement attentifs à vous apporter un service de qualité, votre conseiller habituel ainsi que le Directeur de votre agence sont les plus à même pour répondre à votre réclamation.

-  **directement en rendez-vous,**
-  par **messagerie de la banque à distance « Mon Conseiller »,**
-  par **courrier,**
-  par **téléphone,**
-  par **Internet** : ccf.fr rubrique « Aide-contact », [Formulaire de réclamation - CCF](#)

Si le désaccord persiste, adressez-vous alors au Service Réclamations CCF qui procèdera à une nouvelle analyse de votre demande.

-  **par courrier :**
Service Réclamations CCF, 103 Rue de Grenelle, 75007 Paris
-  par **Internet** : ccf.fr, rubrique « Aide-contact », [Formulaire de réclamation - CCF](#)
-  par **téléphone** : **0 800 215 915** Service & appel gratuits ⁽¹⁾

Le suivi de votre réclamation :

Les délais sont calculés à compter de l'envoi de votre première réclamation, le cachet de la poste faisant foi.

- un accusé de réception sous 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation,
- une réponse communiquée dans un délai de 15 jours et au maximum 35 jours pour les réclamations relatives aux services de paiements,
- et 2 mois dans tous les autres cas,
- une lettre d'attente vous est adressée si la situation le nécessite.

(1) Le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. Numéro vert gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine.

En dernier recours, le Médiateur compétent

- Si vous êtes un client particulier et si la réponse définitive apportée par la Banque ne vous convient pas, ou en l'absence de réponse dans les délais précités, vous pouvez saisir gratuitement de préférence par voie électronique l'un des Médiateurs ci-dessous selon son domaine de compétence :

Le Médiateur de la FBF (Fédération Bancaire Française)

Par voie électronique sur le site : www.lemediateur.fbf.fr

Par courrier : La Médiatrice de la FBF - CS 151

75422 Paris Cedex 09

Litiges concernant les services et produits bancaires tels que : opérations de banque (gestion de compte, service de paiement, crédits), produits d'épargne, commercialisation d'un contrat d'assurance...

Le Médiateur de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers)

Par voie électronique sur le site : www.amf-france.org

Par courrier : Autorité des Marchés Financiers - Le Médiateur - 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

Litiges concernant les produits d'investissement tels que : gestion de portefeuille titres, transmission et exécution d'ordres de bourse, OPC (Organisme de Placement Collectif), Fonds Commun de Placements, tenue de comptes titres et PEA, épargne salariale...

Le Médiateur de l'Assurance

Par voie électronique sur le site : www/mediation-assurance.org

Par courrier : la Médiation de l'Assurance - TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Litiges relatifs à l'exécution d'un contrat d'assurance : gestion d'un contrat, gestion d'un sinistre...

- Si vous résidez dans l'un des pays de l'Union Européenne, et que votre différend concerne un produit ou service souscrit par internet, la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne vous permet de saisir un formulaire de réclamation en cliquant ici <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main>

Vous avez la possibilité d'engager une action judiciaire à tout moment.

Nos engagements

Le CCF met à votre disposition tout le savoir-faire et l'expertise de notre Groupe.

Malgré notre volonté de vous garantir une qualité de service optimale, il peut arriver que celle-ci ne soit pas à la hauteur de vos attentes.

Pour nous permettre d'améliorer notre qualité de service et vous donner entière satisfaction, nous vous invitons à découvrir la manière dont vous pouvez porter à notre connaissance vos réclamations.

Pour chacune d'elle, conformément à la réglementation, nous nous engageons à :

- l'écouter avec toute l'attention nécessaire,
- en accuser réception de manière formelle,
- vous tenir informé(e) régulièrement de l'avancement de son traitement,
- y apporter une réponse personnalisée dans un délai défini,
- mettre en œuvre la solution annoncée pour vous donner satisfaction,
- vous offrir des voies de recours gratuites dans le cas où la réponse apportée ne vous satisfait pas.

Chaque réclamation est pour nous l'opportunité d'améliorer la qualité de service que nous délivrons.

Publié par le CCF
04/2024

CCF

S.A. au capital de 147 000 001 euros, agréée en qualité d'établissement de crédit et de prestataire de services d'investissement, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 315 769 257 - Siège social : 103, rue de Grenelle - 75007 Paris. Intermédiaire en assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 030 182 (www.orias.fr)

Crédit photo : Getty Images - Réf. : 24.036

PEFC/10-31-1665

