HORAIRES

81, rue Gantois - 59000 Lille
03.20.18.04.00

DÉPÔTS ET GUICHETS

Du lundi au vendredi
de 9h00 à 12h00
et de 13h30 à 17h00

COMMISSAIRE PRISEUR POUR EXPERTISES

Tous les mardis de 14h00 à 17h00*

* les dates et horaires sont susceptibles de changer. Vous pouvez vous référer au site internet ou à l'affichage à l'entrée de l'Etablissement.

mfcrédit municipal de Lille

Social et Solidaire

SIMPLE, RAPIDE, SOLIDAIRE,
OPTEZ POUR LE CRÉDIT MUNICIPAL

contact@credit-municipal-lille.fr

UN CRÉDIT VOUS ENGAGE ET DOIT ÊTRE REMBOURSÉ.
VÉRIFIEZ VOS CAPACITÉS DE REMBOURSEMENT
AVANT DE VOUS ENGAGER.

www.credit-municipal-lille.fr

Crédits: ©Freepik - Adobe Stock- Pexels

Ne pas jeter sur la voie publique

Tous droits réservés -Crédit Municipal de Lille

mfcrédit municipal de Lille



LA MÉDIATION BANCAIRE

CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER
ARTICLES L.316-1 ET SUIVANTS

Établissement public à vocation sociale agréé

La **Caisse de Crédit Municipal** s'attache depuis toujours à vous apporter un service de qualité.
Toutefois, des difficultés peuvent survenir dans le échanges avec nos services et entraîner parfois des **différends**.

La Caisse de Crédit Municipal s'engage à vous **proposer une solution** quand un accord préalable n'a pas été trouvé directement avec ses services en vous orientant vers un **service de médiation indépendant et gratuit**.

À QUI VOUS ADRESSER POUR RÉGLER UN DIFFÉREND ?

➢ En premier lieu, vous pouvez faire part de votre désaccord ou de votre insatisfaction directement auprès du **Service de prêt sur Gage** ou auprès du **directeur du Crédit Municipal** à l'adresse suivante:

Monsieur le Directeur général
de la Caisse de Crédit Municipal de Lille
81, rue Gantois – CS 60006
59040 LILLE cedex

➢ Si vous n'obtenez pas de réponse à votre demande dans un délai de deux mois, ou si les réponses apportées ne vous satisfont pas, vous pouvez vous adresser au **Médiateur** :

- Soit en complétant le formulaire de saisine en ligne disponible sur le site internet : **www.mediateur-consommation-smp.fr**

- Soit par courrier (avec tous les documents utiles) à l'adresse suivante :

Société de la Médiation Professionnelle
Médiation de la consommation
Alteritae - 5, rue Salvaing
12000 Rodez

Après avoir examiné votre dossier, le Médiateur vous informe de sa décision dans un délai maximum de 90 jours. La décision, si vous l'acceptez, ainsi que l'établissement, sera rapidement mise en œuvre.

QU'EST-CE QU'UN MÉDIATEUR ?

Le médiateur exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre de la «Charte de Médiation». Il a pour mission de proposer des solutions aux conflits entre les clients et l'Etablissement.

CHARTE DE LA MÉDIATION

■ La Caisse de Crédit Municipal a mis en place en application de l'**article L.316-1 du Code Monétaire et financier**, une procédure de médiation pour ses clients, fonctionnant selon les règles édictées ci-dessous. Celle-ci a pour but de régler les différends qui opposent la Caisse de Crédit Municipal et son client et qui n'auraient pas trouvé de solution préalablement.

■ Le médiateur est une personne extérieure à la Caisse de Crédit Municipal. Il est **indépendant, impartial et il est tenu à la confidentialité** et **au respect du secret professionnel**. Il peut être saisi par le client, personne physique n'agissant pas pour ses besoins professionnels, dans les cas prévus par la loi relative aux obligations de l'établissement en matière de contrat de prêt.
Le médiateur ne peut être saisi si une action contentieuse est engagée, sauf accord des deux parties.

■ Son rôle est de parvenir à un **accord amiable entre la Caisse de Crédit Municipal et son client** en proposant des solutions aux litiges dont il est saisi. Le médiateur n'est pas compétent pour les affaires portant sur des mesures prises par un juge et/ou la commission de surendettement.

■ Le médiateur mène sa mission à bien en **toute indépendance**. Il se base sur les documents fournis par la Caisse de Crédit Municipal ou le client et peut demander des compléments d'information à tout moment. À ce titre, le client autorise la levée du secret bancaire. Le médiateur peut entendre les parties s'il le juge nécessaire.

■ Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de trois mois à compter de sa saisine. Ses recommandations sont écrites et motivées. Chacune des parties est libre d'accepter ou non les propositions du médiateur. La saisine du médiateur entraîne la suspension des délais de prescription.

■ La procédure de médiation est entièrement gratuite pour le client. Seuls restent à sa charge les frais de déplacement ou la rémunération d'un éventuel conseil.