

RESOUDRE UN DIFFEREND

La Banque EDEL a la préoccupation constante de vous offrir la meilleure qualité de service possible. Si malgré notre vigilance, des difficultés ou différends survenaient dans le fonctionnement de vos comptes ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition, nous restons à votre écoute.

Vous avez la possibilité d'exprimer une réclamation auprès :

1. De votre interlocuteur privilégié :

Vous êtes **un particulier**, contactez le **Responsable du service Engagements Particuliers** pour lui faire part de vos interrogations par le moyen qui vous convient le mieux : lors d'un entretien téléphonique, par courrier, télécopie ou e-mail (creditsparticuliers@banque-edel.fr).

Vous êtes **une personne morale**, contactez votre **Chargé d'affaires** pour lui faire part de vos interrogations par le moyen qui vous convient le mieux : lors d'un entretien téléphonique, par courrier, télécopie ou e-mail.

2. Du service réclamation clientèle

Si votre interlocuteur habituel ne peut apporter les réponses à vos attentes ou si vous restez en désaccord avec lui, vous avez la possibilité de contacter directement le **Service Juridique** en charge du traitement des réclamations client.

Vous pouvez adresser votre courrier à l'adresse suivante :

Banque EDEL
Direction Juridique et Conformité
Service Juridique
60 rue Buissonnière
CS 17601
31676 Labège Cedex

Ou par mail : reclamationclient@banque-edel.fr

Nous nous engageons à accuser réception de votre demande dans un délai de dix jours et à vous apporter une réponse formalisée :

- ✓ Dans un délai maximum de deux mois pour toute réclamation,
- ✓ Dans un délai maximum de quinze jours en matière de services de paiement. Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut vous être apportée dans un délai de 15 jours ouvrables pour des raisons nous échappant, Banque EDEL vous adressera un courrier d'attente précisant la date ultime à laquelle vous recevrez une réponse définitive (au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation).

3. Auprès du Médiateur, en dernier recours

La Banque EDEL adhère au service de la Médiation de la **Fédération Bancaire Française (FBF)**. Vous pouvez saisir le Médiateur si un litige persiste malgré vos échanges avec vos précédents interlocuteurs sur des produits ou services de la Banque EDEL.

Ce recours amiable est gratuit. La saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement par écrit en langue française.

Pour les particuliers, le Médiateur de la FBF est habilité à traiter toutes les réclamations (même celles liées à la consommation).

Pour les personnes morales, le Médiateur de la FBF est habilité à traiter toutes les réclamations sur les services de paiement.

Déposez votre dossier sur le site <http://lemediateur.fbf.fr/> ou adressez votre courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur FBF
BP 151
75422 PARIS CEDEX 9
e-mail : mediateur@fbf.fr

4. Autre voie de recours : le médiateur de l'AMF

Si le litige porte sur un instrument financier, un service d'investissement ou plus généralement une matière entrant dans le champ de la compétence de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers – site internet : <http://www.amf-france.org/>) vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers :

- ✓ Soit en remplissant le formulaire électronique directement sur le site de l'AMF : <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF>
- ✓ Soit par courrier postal à l'adresse suivante :

Autorité des marchés financiers
Le Médiateur
17 Place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

5. Autre voie de recours : la médiation du crédit aux entreprises

La Médiation du crédit est ouverte à **toute personne morale** qui rencontre des difficultés de financement avec son partenaire bancaire.

Vous pouvez déposer votre dossier en ligne : <https://www.economie.gouv.fr/mediateurcredit/saisir-mediation>

Nous vous informons que le choix de Médiateur est définitif pour le litige visé.