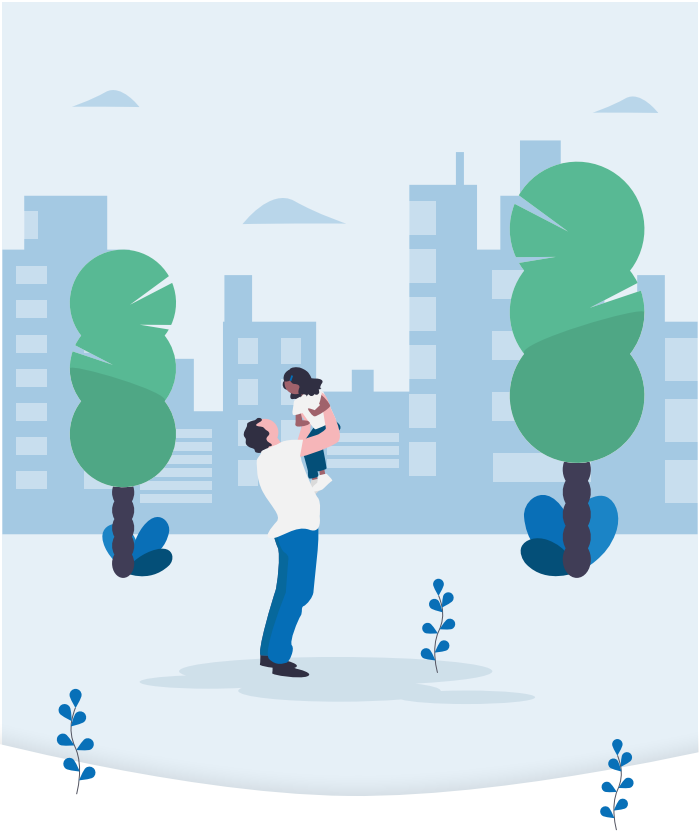

TARIFICATION BANCAIRE

Conditions et tarifs des opérations et services bancaires

AU 1ER AVRIL 2021

CREDIT MUNICIPAL
DE LYON

PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS

CRÉDIT MUNICIPAL DE LYON

Afin d'assurer l'information de la clientèle et du public sur les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement, les établissements mettent à disposition sous forme électronique sur leur site Internet et en libre-service dans les locaux de réception du public, sur support papier ou un support durable le document d'information tarifaire prévu par l'article 1ER, III de l'arrêté du 5 septembre 2018. Ce document harmonisé présente la liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement telle que définie à l'article D 312-1-1 A du C.M.F. et l'offre groupée de services la plus commercialisée ou les offres groupées de services en cours de commercialisation sous réserve que l'établissement propose des offres groupées de services liées à un compte de paiement.

Ce document vous indique les conditions et tarifs des opérations et services bancaires appliqués à la clientèle des particuliers, en vigueur au 1ER avril 2021. Il concerne la clientèle des particuliers, des professionnels et de associations de proximité.

Prix TTC. Tarifs non exhaustifs. Pour plus d'informations, rendez-vous dans votre agence. Les tarifs présentés incluent, sauf indication contraire, les éventuelles taxes dont les évolutions seront répercutées automatiquement. Ils annulent et remplacent à compter du 1ER avril 2021 les précédentes conditions.

La brochure est élaborée sous réserve des évolutions réglementaires.

Elle est également disponible sur notre site Internet : www.credit-municipal-lyon.fr

EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

Liste nationale des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement. Les tarifs ci-dessous sont indiqués hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle. Ces tarifs sont également repris dans les thèmes correspondants.

LISTE DES SERVICES	PRIX EN EURO
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.)	**GRATUIT** HORS COÛT DU FOURNISSEUR D'ACCÈS INTERNET
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	**1,00 € / mois** (SOIT 12€ / AN)
Tenue de compte	**0,90 € / mois** (SOIT 10,80€ / AN)
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à **débit immédiat**)	**35,00 € / an**
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à **débit différé**)	**39,00 € / an**
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à **autorisation systématique**)	**26,00 € / an**
Retrait d'espèces (CAS DE RETRAIT EN EURO DANS LA ZONE EURO À UN DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE D'UN AUTRE ÉTABLISSEMENT AVEC UNE CARTE DE PAIEMENT INTERNATIONALE)	**GRATUIT**
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement	**19,00 € / an**
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)	
• EN AGENCE : PAR VIREMENT	3,00 €
• PAR INTERNET : PAR VIREMENT	GRATUIT
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	**GRATUIT**
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	**GRATUIT**
Commission d'intervention	**6,00 €** PAR OPÉRATION (PLAFOND DE 78€ / MOIS)

SOMMAIRE

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE
PAGE 5-6

SERVICE DE BANQUE À DISTANCE
PAGE 7

VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT
PAGE 8 À 11

OFFRE GROUPÉE DE SERVICES
PAGE 12-13

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS
PAGE 14-15

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS
PAGE 16-17

ÉPARGNE, ASSURANCES ET PRÉVOYANCE
PAGE 18

SUCCESSIONS
PAGE 18

RÉSOUDRE UN LITIGE
PAGE 19

SERVICE BANCAIRE

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

BON À SAVOIR

Qu'est-ce que le BIC et l'IBAN ?

Le BIC (Bank Identifier Code) et l'IBAN (International Bank Account Number) correspondent à vos coordonnées bancaires au niveau international. L'IBAN est indispensable pour traiter correctement en mode automatique tout virement à destination ou en provenance de l'étranger. Pour les opérations nationales ou transfrontalières, vous pouvez fournir uniquement votre IBAN et celui du débiteur/bénéficiaire dans votre ordre de paiement.

OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE	
Ouverture de compte	GRATUIT
Clôture de compte	GRATUIT
Changement d'adresse	GRATUIT
Dénonciation de compte joint	8,00 €
Service d'aide à la mobilité bancaire	GRATUIT
RELEVÉS DE COMPTE	
Frais de relevé de compte mensuel (papier ou en ligne)	GRATUIT
Frais de relevé de compte papier par quinzaine	1,00 € / mois
Frais par extrait de compte papier supplémentaire	2,00 €

BON À SAVOIR

SEPA signifie "Single Euro Payments Area". C'est un espace unique de paiement en euros qui vise à simplifier les virements bancaires et les paiements par prélèvement automatique.

TENUE DE COMPTE	
Tenue de compte	**0,90 € / mois** SOIT 10,80€ / AN
Compte inactif pendant 12 mois *Article L312-19 du code monétaire et financier (C.M.F.)*	**20,00 € / an**

SERVICES EN AGENCE	
Retraits d'espèces en agence sans émission de chèque	**GRATUIT**
Versements d'espèces	**GRATUIT**
Retraits autres Caisses de Crédit Municipal	**GRATUIT**
Retrait chéquier/carte	**GRATUIT**
Frais de copie de chèque (à l'unité)	**7,00 €**
Frais par demande d'attestation	**8,00 €**
Frais de recherche de documents/demi-heure	**10,00 €**
Renseignements aux commissaires aux comptes, attestation d'arrêté comptable	**45,00 €**

BON À SAVOIR

Qu'est-ce qu'un compte inactif ?

Un compte est considéré comme inactif si à l'issue d'une période de 12 mois, il n'a fait l'objet d'aucune opération et le titulaire du compte n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans le même établissement. Si le compte reste inactif pendant 10 ans, le compte est clôturé et les dépôts et avoirs sont déposés à la Caisse des Dépôts (CDC). Les sommes ainsi déposées à la CDC et non réclamées par leurs titulaires ou ayants droit seront ensuite acquises à l'Etat 20 ans après leur dépôt.

BANQUE À DISTANCE

SERVICE DE BANQUE À DISTANCE

SERVICE DE BANQUE À DISTANCE

BON À SAVOIR

Nous vous invitons à privilégier, dans la mesure du possible, la saisie de vos virements via votre espace client internet, pour éviter les frais occasionnés.

Abonnement ou frais d'utilisation des services de banque à distance (internet, sms, etc)	**GRATUIT**
Virement interne au Crédit Municipal de Lyon	**GRATUIT**
Virement SEPA externe occasionnel	**GRATUIT**
Virement SEPA externe permanent par opération	**GRATUIT**
Abonnement ou frais d'utilisation à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS * GRATUIT DANS LE CADRE DU FORFAIT SÉCURITÉ * HORS FRAIS DE CONNEXION	**1,00 € / mois*** SOIT 12,00 € / AN
Frais par réédition du code d'accès internet	**GRATUIT**

MOYENS DE PAIEMENT

VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

BON À SAVOIR

Le paiement en espèces (billets ou pièces) entre particuliers n'est pas limité. Toutefois, certaines opérations en espèces doivent respecter des plafonds. Par exemple, il existe un plafond de 1 000 € pour les paiements à un professionnel effectués par des particuliers dont le domicile fiscal est en France.

CARTES BANCAIRES (COTISATIONS ANNUELLES)		
Cotisation carte à autorisation systématique		**26,00 €**
Cotisation Carte VISA CLASSIQUE	1re carte	2e carte**
• DÉBIT IMMÉDIAT	35,00 €	23,00 €
• DÉBIT DIFFÉRÉ	39,00 €	26,00 €
**SI 2 VISA CLASSIQUE DIFFÉRENTES SUR UN MÊME COMPTE LA RÉDUCTION EST APPLIQUÉE SUR LA MOINS CHÈRE DES 2.		
Cotisation Carte VISA PREMIER		
• DÉBIT IMMÉDIAT		105,00 €
• DÉBIT DIFFÉRÉ		127,00 €
• DROITS D'ENTRÉE		43,00 €
Retrait d'espèces à un distributeur automatique de billets d'une autre banque (avec carte émise par le Crédit Municipal)		
• DANS LA ZONE EURO		GRATUIT
• HORS ZONE EURO		2,00 %
+ COMMISSION FIXE PAR OPÉRATION		1,00 €
Paiement par carte (carte émise par le Crédit Municipal)		
• DANS LA ZONE EURO		GRATUIT
• HORS ZONE EURO		2,00 %
+ COMMISSION FIXE PAR OPÉRATION		1,00 €
Frais de réfection CB à la demande du client		**10,00 €**
Frais de réfection CB suite à un dysfonctionnement		**GRATUIT**
Frais de réfection CB suite à une perte/vol/capture dans un distributeur ou chez un commerçant		**GRATUIT**
Frais par réédition du code confidentiel		**8,00 €**
Frais sur modification ponctuelle plafond		**8,00 €**
Frais d'opposition pour perte/vol/fraude		**GRATUIT**
Frais d'opposition (blocage) de la carte par le Crédit Municipal (pour utilisation abusive)		**25,00 €**

BON À SAVOIR

Dans le cadre d'un séjour en vacances ou à l'étranger, demandez si besoin à votre conseiller, d'augmenter les plafonds de votre carte selon vos prévisions de dépenses.

VIREMENTS SEPA	
Réception d'un virement occasionnel ou permanent	**GRATUIT**
Émission d'un virement permanent	
• MISE EN PLACE	GRATUIT
• PAR OPÉRATION	0,50 €
Émission d'un virement occasionnel	
• EN AGENCE	3,00 €
• PAR INTERNET	GRATUIT
Frais de modification ou d'annulation d'un virement avant exécution	**3,00 €**
Émission d'un virement interne au Crédit Municipal de Lyon	**GRATUIT**
Abonnement mensuel pour écopage ou écrêtage	**2,00 €**
Virements par lots sur support électronique* (au débit du compte - comptes professionnels) * FICHIER PERMETTANT UN TRAITEMENT INFORMATIQUE DE LA DEMANDE	**0,25 €** / VIREMENT
Virements par lots sur support papier (au débit du compte - comptes professionnels)	**1,00 €** / VIREMENT

VIREMENTS NON SEPA	
Réception d'un virement occasionnel ou permanent	**10,00 €** HORS FRAIS D'INTERMÉDIAIRE
Frais de modification ou d'annulation d'un virement avant exécution	**3,00 €**
Émission d'un virement occasionnel en agence	**8,00 €** HORS FRAIS D'INTERMÉDIAIRE

BON À SAVOIR

Qu'est-ce qu'un ICS ?

L'ICS siginifie "Identifiant Créancier SEPA. Il remplace le Numéro National Émetteur (NNE). Il est obligatoire pour un créancier lors de l'émission des ordres de prélèvement SEPA. Il est délivré par la Banque de France via la demande de la banque du créancier.

PRÉLÈVEMENTS SEPA	
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	**GRATUIT**
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	**GRATUIT**
Frais d'opposition ponctuelle sur mandat de prélèvement	**GRATUIT**
Frais pour révocation définitive d'un mandat de prélèvement	**8,00 €**
Prélèvement émis pour le compte du client	**5,00 €**
Demande de création d'un ICS (Identification Créancier SEPA)	**45,00 €**
Remises de prélèvements sur support électronique* (au crédit du compte – comptes professionnels) *** FICHIER PERMETTANT UN TRAITEMENT INFORMATIQUE DE LA DEMANDE**	**0,25 €** / PRÉLÈVEMENT
Remises de prélèvements sur support papier (au crédit du compte - comptes professionnels)	**1,00 €** / PRÉLÈVEMENT
Commission par prélèvement revenu impayé **DANS LE CAS DES REMISES DE PRÉLÈVEMENT PAR LOTS**	**GRATUIT**

BON À SAVOIR

Qu'est-ce que la date de valeur ?

C'est la date de référence qui est retenue par votre banque pour inscrire l'opération au crédit ou au débit de votre compte ; c'est cette date qui servira, le cas échéant, au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs (agios). Le Crédit Municipal de Lyon n'applique pas de date de valeur à l'exception des remises de chèques. Dans ce cas, une date de valeur de J+1 jour ouvré est appliquée afin de prendre en compte les délais techniques de traitement.

CHÈQUES	
Délivrance / Renouvellement / Émission d'un chèque	**GRATUIT**
Frais d'envoi de chéquier	**Coût postal**
Remise de chèque compensable en France	**GRATUIT**
Chèque remis à l'encaissement retourné impayé	**GRATUIT**
Émission d'un chèque de banque	**12,00 €**
Émission d'un chèque de banque filigrané	**15,00 €**
Frais d'opposition • **CHÈQUE(S) PAR L'ÉMETTEUR** • **CHÉQUIER(S) PAR L'ÉMETTEUR**	 10,00 € 15,00 €
Frais d'émission d'un chèque encaissé à l'étranger	**VARIABLES** SELON LES FRAIS D'INTERMÉDIAIRE

OFFRE GROUPÉE

OFFRE GROUPÉE DE SERVICES

COTISATION À UNE OFFRE GROUPÉE DE SERVICES

BON À SAVOIR

Que signifie "Être fiché Banque de France"

Cette expression est fréquemment utilisée dans le grand public et peut correspondre à des situations différentes. Il existe en effet plusieurs fichiers d'incidents de paiement dont la gestion est assurée par la Banque de France :

- Le Fichier Central des Chèques (FCC) qui recense des incidents liés aux moyens de paiements.
- Le Fichier national d'Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) qui concerne les crédits et le surendettement.

Forfait sécurité [1]	**2,50 € / mois**
Service Bancaire de Base (Droit au compte Article L312-1 et D312-5-1 du C.M.F.) [2]	**GRATUIT**

[1] Le Forfait sécurité est une offre groupée de services réservée à la clientèle en situation de fragilité financière comprenant :

- La tenue, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt ;
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) ;
- Le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte ;
- Quatre émissions de virements mensuels SEPA dont au moins un virement permanent ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité ;
- Deux chèques de banque par mois ;
- Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement ;
- Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS sur le niveau du solde du compte,
- La fourniture de relevés d'identités bancaires ;
- Le plafonnement spécifique des commissions d'intervention par opération prévu à l'article R.312-4-2 du C.M.F. ;

- Le double plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement de compte* fixé à 20,00 €/mois et 200,00 €/an ;
- Un changement d'adresse une fois par an.

*** Frais concernés :** les commissions d'intervention, les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision, les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision, les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision, les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques, les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire, les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

[2] Services définis à l'article L312-1 et D.312-5-1 du C.M.F. offerts dans le cadre du droit au compte :

- L'ouverture, la tenue et la clôture du compte ;
- Un changement d'adresse par an ;
- La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ;
- La domiciliation de virements bancaires ;
- L'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ;
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires ;
- Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA), titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance ;
- Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) ;
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte ;
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opération sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne ;
- Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services ;
- La réalisation des opérations de caisse.

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

BON À SAVOIR

Qu'est-ce que la commission d'intervention ?

Somme perçue par la banque, dans la limite d'un plafond réglementaire de 80,00 €, en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision), nécessitant un traitement particulier.

COMMISSION D'INTERVENTION	
Par mouvement accepté • PLAFOND MENSUEL	6,00 € 78,00 €
Avec le Forfait sécurité et le Service Bancaire de Base • COMMISSION D'INTERVENTION PAR OPÉRATION • AVEC UN PLAFOND DE :	4,00 € 20,00 € / MOIS
OPÉRATIONS PARTICULIÈRES	
Frais par saisie (saisie-attribution, saisie conservatoire)	65,00 €
Frais par saisie administrative à tiers détenteur : 10 % du montant dû au Trésor Public, plafonnés à :	65,00 €
Dossier en précontentieux : FRAIS DE LETTRE D'INFORMATION POUR COMPTE DÉBITEUR NON AUTORISÉ FRAIS DE PRISE EN CHARGE SERVICE CONTENTIEUX	6,00 € 15,00 €
INCIDENTS DE PAIEMENT	
Frais de lettre d'information préalable pour chèques et prélèvements sans provision	5,00 €
Forfait* de frais par chèque rejeté pour défaut de provision : • CHÈQUE ≤ 50 € • CHÈQUE > 50 €	 25,00 € 40,00 €

**Ces forfaits comprennent les frais d'impayé, la lettre d'injonction, le blocage de provision, le certificat de non paiement, la mainlevée d'Interdiction Bancaire.*

Frais par paiement d'un chèque émis en période d'interdiction bancaire	10,00 €
Frais de rejet de chèque pour autre motif	8,00 €
Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une Interdiction d'émettre des chèques	10,00 €
Frais de rejet de prélèvement ou de virement permanent pour défaut de provision, plafonnés à :	11,00 €
Frais de non-exécution de virement permanent interne pour défaut de provision	GRATUIT

BON À SAVOIR

Qu'est-ce qu'une lettre d'information préalable pour chèque sans provision ?

Le compte est débité des frais perçus par la banque quand elle informe le client, par courrier, qu'il a émis un chèque sans provision.

CRÉDITS

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

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

BON À SAVOIR

Qu'est-ce que la facilité de caisse ?

La facilité de caisse correspond au débit d'un compte sans autorisation de découvert sur une durée maximale de 15 jours.

FACILITÉS DE CAISSE ET DÉCOUVERTS	
Frais annuels de gestion d'une autorisation de découvert	**12,00 € / an**

Intérêts débiteurs sur :	Taux nominal annuel*
• DÉCOUVERT AUTORISÉ ET FORMALISÉ	12,00 %
• DÉCOUVERT NON AUTORISÉ OU FACILITÉ DE CAISSE	16,00 %

* Taux nominal annuel, susceptible de modification. Pour information, l'utilisation d'un découvert de 1 000 € pendant une durée de 30 jours avec un taux nominal annuel de 12 %, correspond à un TAEG de 12,75 %.

L'utilisation d'un découvert de 1 000 € pendant une durée de 30 jours avec un taux nominal annuel de 16,00 % correspond à un TAEG de 17.35 %

BON À SAVOIR

Que sont les intérêts débiteurs ?

Communément appelés "Agios", les intérêts débiteurs sont prélevés en raison d'un solde débiteur autorisé, ou non, d'un compte pendant un ou plusieurs jours.

CRÉDITS À LA CONSOMMATION	
Taux des prêts personnels et regroupements de crédits	**Nous consulter**
Frais de dossier de mise en place, renégociation	**1% du montant emprunté**
Indemnité de remboursement anticipé Pénalités et intérêts de retard	**Conditions du contrat**
Lettre d'information annuelle des cautions	**Gratuit**
Lettre d'information annuelle des emprunteurs	**Gratuit**
Réédition du tableau d'amortissement	**Gratuit**
Attestation de prêt soldé	**8,00 €**
Changement de RIB ou de date de prélèvement	**8,00 €**
Décompte de remboursement anticipé	**8,00 €**
CRÉDITS IMMOBILIERS	
Service non proposé	

ÉPARGNE, PRÉVOYANCE

ÉPARGNE, ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS	
ÉPARGNE BANCAIRE	
Livret A, LDDS, LEP, Livret Jeune, Livret B, Compte à Terme, Bon de caisse, (PEL, CEL plus commercialisés) : voir nos conditions en agence et sur notre site internet	
Frais de transfert d'un PEL, CEL, LEP	**40,00 €**
PLACEMENT FINANCIERS	
PEP, contrats d'assurance vie (plus commercialisés)	
ASSURANCES ET PRÉVOYANCE	
Assurance emprunteurs facultative souscrite dans le cadre d'un crédit à la consommation	**Nous consulter**
Cotisation à une offre d'assurance • **PERTE OU VOL DES MOYENS DE PAIEMENT** • **DÉCÈS ACCIDENTEL JUSQU'À 75 ANS**	 19,00 € / AN 9,00 € / AN

SUCCESSIONS

SUCCESSIONS

Frais de traitement du dossier de succession • **JUSQU'À 500 €** • **AU-DELÀ DE 500 €** Commission de gestion de dossier perçue à l'édition de l'actif successoral en fonction du montant des actifs détenus au Crédit Municipal de Lyon.	GRATUIT 60,00 €

RÉCLAMATIONS

RÉSOUDRE UN LITIGE

Une procédure de médiation bancaire gratuite existe : elle permet de résoudre de façon amiable un litige éventuel. **Les modalités de recours à cette procédure sont les suivantes :**

ÉTAPE 01

Toute demande de réclamation doit d'abord être formulée auprès de votre agence habituelle du Crédit Municipal. Prenez contact avec votre Conseiller / Responsable d'agence. Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance, directement à l'agence, par courrier, par mail ou par téléphone.

ÉTAPE 02

Si la réponse qui vous est apportée par celle-ci ne vous satisfait pas, vous pouvez transmettre votre réclamation par courrier à :

Service Réclamation du Crédit Municipal de Lyon
221 rue Duguesclin, 69003 Lyon

Un accusé de réception de la réclamation vous sera adressé dans le délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de sa réception et une réponse dans le délai maximum de deux mois à compter de la réception de la réclamation. Ce service tentera de trouver avec vous une solution amiable.

ÉTAPE 03

Dans l'hypothèse où vous n'obtiendriez pas satisfaction, vous pouvez saisir par écrit le médiateur :

- En remplissant le formulaire de saisine sur le site internet : www.mediateur-consommation-smp.fr
- Par courrier à l'adresse suivante :

Société de la Médiation Professionnelle
24 rue Albert de Mun, 33000 Bordeaux

Le recours au médiateur est gratuit pour le client (sous réserve des frais restant à sa charge s'il décide de se faire représenter et/ou assister par un tiers ou sollicite un expert). Le médiateur exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre de la Charte de la Médiation disponible auprès de votre agence.

NOS 5 AGENCES

Agence de Lyon

221 rue Duguesclin
69003 LYON (Métro Guichard)
04 72 60 63 63
info@credit-municipal-lyon.fr

Agence de Grenoble

3 rue de Narvik
38000 GRENOBLE
04 76 50 78 30
grenoble@credit-municipal-lyon.fr

Agence de Saint-Etienne

17 avenue Augustin Dupré
42000 ST-ETIENNE
04 77 25 90 99
saint-etienne@credit-municipal-lyon.fr

Agence de Clermont-Ferrand

76 boulevard François Mitterrand
63000 CLERMONT-FERRAND

04 73 17 61 50
clermont@credit-municipal-lyon.fr

Agence de Mâcon

1381 avenue Charles de Gaulle
71000 MÂCON
03 85 39 96 40
macon@credit-municipal-lyon.fr

CRÉDIT MUNICIPAL DE LYON

221 rue Duguesclin - 69003 Lyon - SIREN : 266 900 299.
Établissement public de crédit et d'aide sociale régi par les articles L 514-1 et suivants du Code Monétaire et Financier.
Mandataire d'assurance, inscrit à l'ORIAS n°10 056 661.
www.orias.fr

CREDIT MUNICIPAL
DE LYON

NE PAS JETER SUR LA VOIE PUBLIQUE

CRÉATION GRAPHIQUE : **HYPERSTHÈNE - DESIGN GRAPHIQUE** / IMPRESSION : **SAXOPRINT**