

Traitement des réclamations au Crédit Mutuel Arkéa

Une ambition, donner confiance

Pour ce faire, **des règles de bonne conduite à respecter**,
et notamment celle de **donner la primauté aux intérêts des clients**

Comment ?

Tout particulièrement en permettant un traitement équitable et efficace des réclamations.

Cultiver une relation de confiance durable

Parmi les engagements du groupe qui découle de sa Raison d'être et qui constituent le socle de la stratégie de long terme du groupe, figure l'engagement numéro #4 : ***"S'engager pour l'inclusion et cultiver une relation de confiance durable avec tous nos sociétaires et clients, des précurseurs aux plus fragiles."***



Mener des actions concrètes

Pour cultiver la relation de confiance avec ses sociétaires et clients, le Crédit Mutuel Arkéa est particulièrement attentif à la qualité de la relation et à la satisfaction de ses clients.

La Direction de la Conformité et du Contrôle Permanent du Crédit Mutuel Arkéa définit, dans un dispositif, le cadre général de mise en œuvre du traitement des réclamations au sein du groupe afin de garantir à la clientèle la meilleure protection de ses intérêts.

Chaque entité du groupe en contact avec la clientèle définit, quant à elle, dans une procédure opérationnelle, les modalités pratiques de traitement des réclamations dans sa structure sur la base du dispositif cadre groupe.

Une communauté de pratiques du traitement des réclamations réunit chaque année les responsables des services relations clientèle et les responsables de la conformité des entités du groupe qui traitent des réclamations afin de faire un point sur les évolutions réglementaires, partager les bonnes pratiques, les expériences ou encore les outils.

Enfin, chaque entité, dans une démarche d'amélioration continue de la satisfaction de ses clients, réalise un suivi qualitatif des réclamations traitées, permettant ainsi de détecter d'éventuels dysfonctionnements et de prendre les mesures nécessaires à l'amélioration des pratiques.

Apporter une réponse en cas de mécontentement

L'information permettant aux réclamants de formuler une réclamation est disponible en permanence et gratuitement. Elle doit être claire, complète et aisément accessible.



A ce titre, elle figure dans les conditions contractuelles, dans les lieux d'accueil de la clientèle, lorsqu'ils existent, et sur le site internet des entités.

Même si les entités du groupe en contact avec la clientèle disposent toutes d'une unité dédiée au traitement des réclamations, le réclamant peut adresser sa réclamation à l'interlocuteur de son choix.

Afin de satisfaire au mieux les intérêts des clients, chaque entité s'assure d'une prise en charge rapide et efficace des réclamations.

Enfin, si le réclamant n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été apportée, il peut faire réexaminer sa réclamation par l'entité ou faire appel au médiateur tierce personne indépendante, chargée de proposer une solution de conciliation et de trouver un accord entre les parties au litige ou d'apporter une réponse.

Contrôler la mise en oeuvre du dispositif

Le dispositif encadrant le traitement des réclamations au Crédit Mutuel Arkéa est soumis au dispositif de contrôle interne du Groupe Crédit Mutuel Arkéa défini dans la charte de contrôle interne, et fait à ce titre l'objet de contrôles permanents et périodiques.
