

# LE CRÉDIT FONCIER À VOTRE ÉCOUTE

Soucieux de vous offrir en permanence la meilleure qualité de service, le Crédit Foncier se tient à votre disposition pour répondre à toutes vos demandes.



CRÉDIT FONCIER

# LE CRÉDIT FONCIER À VOTRE ÉCOUTE

## Contactez un Conseiller Crédit Foncier

### ► En phase de projet

Vous pouvez vous adresser à votre Conseiller en Agence ou au Conseiller indiqué dans le courrier d'accompagnement de l'offre de prêt.

### ► En cours de vie du prêt



**INTERNET**  
**creditfoncier.fr**  
Rubrique  
Accès Client Crédit  
Nous contacter



**TÉLÉPHONE**  
**01 49 77 91 17**  
(Appel non surtaxé, coût selon votre opérateur)  
**Du lundi au vendredi**  
**de 9h à 19h**



**COURRIER**  
Crédit Foncier  
Direction des Relations Clients  
TSA 83333  
92894 Nanterre Cedex 9

## La Direction des Réclamations Particuliers

► **Notre Direction des Réclamations** s'engage à vous répondre sous dix jours à réception de votre demande si aucune réponse ou solution n'a pu être trouvée par votre interlocuteur. En cas de recherches approfondies, le délai de réponse pourrait être supérieur sans que celui-ci n'excède deux mois.

Le traitement de votre réclamation est gratuit. Vous pouvez contacter notre service dédié :



**INTERNET**  
**creditfoncier.fr**  
Rubrique  
Accès Client Crédit  
Nous contacter



**TÉLÉPHONE**  
**N°Cristal 0 969 39 29 27**  
APPEL NON SURTAXE  
(Coût selon votre opérateur)  
**Du lundi au vendredi**  
**de 9h à 19h**



**COURRIER**  
Crédit Foncier  
Direction des Réclamations  
Particuliers  
TSA 83333  
92894 Nanterre Cedex 9

# CONTACTEZ LE MÉDIATEUR

- Si la réponse apportée par la Direction des Réclamations Particuliers ne vous satisfait pas ou si vous n'avez pas obtenu de réponse dans le délai de deux mois à compter de votre réclamation écrite à la Direction des Réclamations Particuliers, **vous pouvez faire appel gratuitement au Médiateur de l'ASF** (Association Française des Sociétés Financières) sous réserve du respect des conditions de recevabilité de sa saisine ainsi que de son champ de compétence figurant dans la Charte de la Médiation de l'ASF.

Le Médiateur vous répondra directement dans un délai maximum de trois mois.  
Vous pouvez saisir le Médiateur de l'ASF aux adresses suivantes par courrier :

**Monsieur le Médiateur de l'ASF**  
**75854 PARIS Cedex 17**

par internet sur son site : <http://lemediateur.asf-france.com>

- Vous pouvez consulter la Charte de la Médiation de l'ASF sur le site internet du Médiateur <http://lemediateur.asf-france.com> et sur notre site internet [creditfoncier.fr](http://creditfoncier.fr)

Pour les litiges ne relevant pas de la commercialisation d'un contrat d'assurance mais portant sur son application ou son interprétation, le médiateur compétent est le Médiateur de l'Assurance qui peut être contacté par courrier :

**Monsieur le Médiateur de l'Assurance**  
**TSA 50110 75441 Paris Cedex 09**

par internet : <http://mediation-assurance.org>



creditfoncier.fr



CRÉDIT FONCIER

 GROUPE BPCE

Votre contact :



**Ce document vous est remis par votre agence Crédit Foncier ou votre intermédiaire en opérations de banque mandataire exclusif du Crédit Foncier.**

Crédit Foncier de France - Société anonyme au capital de 1 331 400 718,80 € - Siège social : 19, rue des Capucines - 75001 Paris - Bureaux : 4, quai de Bercy - 94224 Charenton cedex - RCS Paris N° 542 029 848 - Intermédiaire d'assurance inscrit à l'ORIAS n° 07 023 327.

Communication Commerciale - 01/19 - Impression Handiprint entreprise adaptée - Certification de la gestion durable des forêts

