

**UNE DIFFICULTÉ?  
UNE INSATISFACTION?**

**Nous sommes à votre écoute.**



Arkéa Banque Privée souhaite vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, des difficultés peuvent survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition. Dans ce cas, voici comment procéder.



Rapprochez-vous tout d'abord de votre Agence Arkéa Banque Privée. Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance :

- en vous rendant directement sur place ;
- soit par téléphone auprès de votre agence ;
- par site web : [www.arkeabanqueprivatee.fr](http://www.arkeabanqueprivatee.fr) > rubrique «Contact»
- ou par courrier.

Si vous nous avez sollicité dans le cadre d'une réclamation orale à laquelle il ne vous a pas été donné immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à formaliser votre réclamation à l'écrit, aux coordonnées mentionnées ci-dessus.

À compter de l'envoi de votre réclamation et conformément à la réglementation en vigueur, nous nous engageons à en accuser réception dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai.

#### VOTRE DEMANDE CONCERNE :

Vos services de paiement (hors chèques et LCR) ?  
Nous vous répondrons dans un délai maximal de 15 jours.  
*Pour des raisons échappant à notre contrôle, ce délai pourrait être porté à 35 jours.*

Un autre sujet ?  
Nous vous répondrons dans un délai maximal de 2 mois.



Vous pouvez solliciter le service dont les coordonnées sont indiquées ci-après, par courrier, téléphone ou internet :

- par courrier – Arkéa Banque Privée - Service Relations Clientèle - 1 allée Louis Lichou - 29480 LE RELECQ-KERHUON ;
- par e-mail : [contact@arkeabanqueprivatee.fr](mailto:contact@arkeabanqueprivatee.fr) ;
- par site web : [www.arkeabanqueprivatee.fr](http://www.arkeabanqueprivatee.fr) > rubrique «Contact»

**Vous pouvez saisir le Médiateur compétent si vous n'êtes pas satisfait de la réponse écrite apportée à votre réclamation, et en tout état de cause au terme du délai légal de traitement de la réclamation écrite quel que soit l'interlocuteur ou service auprès duquel vous l'avez formulée (15 jours, pouvant être porté à 35 jours pour des raisons échappant à notre contrôle pour les services et comptes de paiement, 60 jours pour tout autre sujet) :**

Sur le domaine bancaire

- par courrier : M. Le Médiateur  
auprès de Fédéral Finance  
- ou directement sur le site  
lemediateur.creditmutuelark  
ea.fr

Pour votre épargne financière

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers - de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF, <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation> ou par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2.



Pour l'exécution d'un contrat d'assurance :

Le Médiateur de l'Assurance : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 ou en saisissant directement votre demande sur [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

Pour toute difficulté, réclamation portant sur une opération ou un contrat réalisé en ligne, vous pouvez également trouver une solution de règlement à votre problème en recourant à la plateforme Européenne de règlement en ligne des litiges (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main>).

Vous pouvez soumettre gratuitement tout litige entrant dans le champ de sa compétence, tel que précisé dans la Charte de médiation le concernant.

Notre charte de médiation est disponible sur notre site [arkeabanqueprivee.fr](http://arkeabanqueprivee.fr), sur le site [lemediateur.creditmutuelarkea.fr](http://lemediateur.creditmutuelarkea.fr) et dans chaque agence sur simple demande

La charte de médiation du Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) est disponible sur le site [amf-france.org](http://amf-france.org)