



## 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.

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.

### **Votre interlocuteur privilégié :**

En premier lieu, 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](mailto:creditsparticuliers@banque-edel.fr)).

### **Le Service Réclamations 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 des Réclamations Clientèle**.

Vous pouvez adresser votre courrier à l'adresse suivante :

Banque EDEL  
Services des Réclamations Clientèle  
60 rue Buissonnière  
CS 17601  
31676 labège Cedex

e-mail : [reclamationclient@banque-edel.fr](mailto:reclamationclient@banque-edel.fr)

Toutes les coordonnées sont disponibles sur le site [banque-edel.fr](http://banque-edel.fr).

### **En dernier recours : le Médiateur**

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 et en langue française.

Adressez votre courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur F.B.F.  
BP 151  
75422 PARIS CEDEX 9  
e-mail : [mediateur@fbf.fr](mailto:mediateur@fbf.fr)

Le Médiateur vous répondra directement dans un délai de deux mois.

Après examen du dossier, le Médiateur émet un avis qui est soumis à l'accord des deux parties.

Si le litige porte sur un instrument financier, un service d'investissement ou plus généralement une matière entrant dans le champ de 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 ou

- Par courrier postal à l'adresse suivante :

Le Médiateur - Autorité des marchés financiers  
17, place de la Bourse  
75082 PARIS CEDEX 02

- Par formulaire électronique directement accessible sur le site internet de l'AMF : <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/>

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