

LES FICHES CLARTE

DES REPONSES CONCRETES A VOS QUESTIONS

CREDIT MUTUEL ACCUEIL

Une question ? Un coup de fil !

Ce qu'il faut savoir ...

CREDIT MUTUEL ACCUEIL, c'est quoi ?

LA réponse à vos questions les plus courantes, **6 jours sur 7**, du lundi au samedi.

QUI REPOND ?

Une équipe compétente de télé-conseillers formés pour vous servir.

COMMENT ACCEDER AU SERVICE CMA ?

Il suffit simplement de composer le numéro indigo* figurant sur vos relevés de comptes et de l'enregistrer dans votre répertoire téléphonique !

* coût de l'appel 0,12€ la minute

CMA ASSURE LA RELATION AVEC VOTRE CHARGE DE CLIENTELE ?

Prise de rendez-vous, accès aux agendas, transferts de messages précis à votre chargé de clientèle, suivi des réponses.

CMA EST LE PROLONGEMENT DE VOTRE RELATION AVEC VOTRE CHARGE DE CLIENTELE ?

L'accueil téléphonique identifie vos besoins, répond, conseille, propose, rassure, transfert des messages, oriente les appels vers des spécialistes.

Pour que CMA réponde au mieux à vos attentes, préparez et indiquez le motif de votre appel !

DES REPONSES ?

Rapides et efficaces, sur vos questions les plus courantes. Elles concernent :

Les Services

- Mise en opposition de votre carte en cas de perte ou de vol
- Informations agences : horaires, coordonnées, N° FAX, E.MAIL
- Gestion de vos moyens de paiement, commandes, envois...
- Opérations de virements entre vos comptes
- Modifications de virements permanents
- Rééditions d'extraits, de relevés d'identités bancaires, de codes...
- Renseignements sur la tarification des services
- Commande de fonds, de devises, de chèques de voyages...
- Mise à disposition de fonds, service bienvenue
- Diverses informations sur la banque à distance, GAB, CyberMut, Payweb Card, paiements carte en plusieurs fois, Top info (service d'alertes par **SMS** sur téléphone portable ou par **e-mail**).

Les Crédits

- Renseignements sur les offres de crédits
- Diverses informations sur les contrats en cours : échéance, durée, taux...
- Opérations sur les crédits « préférence » : modification de la date de prélèvement, attestations d'intérêts, réédition d'un tableau d'amortissement.

L'Épargne

- Diverses informations générales sur nos produits d'épargne
- Demandes sur des contrats en cours : échéances, prorogation de plans épargne logement, valorisation de l'épargne assurance-vie...
- Demandes de documents : réédition d'un imprimé fiscal unique...

Les Assurances

- Prise en charge et transfert vers les services compétents lors d'une déclaration de sinistre
- Informations sur les garanties, les prélèvements, renouvellement de l'assurance scolaire, édition d'attestations d'assurance
- Informations sur les partenaires réparateurs en matière de bris de glace, délivrance d'un accord de règlement au garagiste, remplacement temporaire de véhicule
- Informations sur les nouvelles offres.