



N° 2022/007

Extrait du Registre des Délibérations du Conseil d'Orientation et de Surveillance

Séance du 23 Février 2022

Le Conseil d'Orientation et de Surveillance de la Caisse de Crédit Municipal de NANCY s'est réuni le 23 février 2022 à 17h30 sous la présidence de Nadège NICOLAS.

Présents : Nadège NICOLAS, Sylvie BABIGEON (visioconférence), Arnaud BERNEZ, Jean-Philippe BOLLE, Nathan ROY (en visioconférence).

Absent(es) excusé(es) : Mathieu KLEIN, Michel FICK, Florence LEGROS, Estelle MERCIER.

Nombre d'administrateurs en exercice : 9 – Le quorum (2/3 des membres présents ou représentés) étant atteint.

Ont donné pouvoir :

Florence LEGROS à Sylvie BABIGEON
Mathieu KLEIN à Nadège NICOLAS
Michel FICK à Arnaud BERNEZ
Estelle MERCIER à Jean-Philippe BOLLE

Secrétaire de séance : Sylvie BABIGEON

Objet : Suivi des demandes et rapport du médiateur 2021

En 2021, la Caisse de Crédit municipal de Nancy a reçu, soit par voie postale, soit par courrier électronique, 57 demandes, relatives aux domaines suivants :

RUBRIQUE	NOMBRE DE RECLAMATIONS RECUES
Comportement vis-à-vis de la clientèle	0
Information-Conseil	3
Qualité de l'offre	0
Tarifcation	1
Défaut ou mauvaise exécution d'une opération	1
Délais de traitement d'une opération	0
Mise en place d'un crédit, déblocage des fonds, refus d'octroi de crédit	0
Surendettement, demande de réaménagement de dettes	51
Autres	0
Demandes de police	1

Chacune de ces demandes a fait l'objet d'une réponse écrite de la part de la Direction de la Caisse. Le délai brut¹ moyen de réponse est de 2,8 jours.

55 réponses positives (dont 51 accords de paiement), 2 réponses négatives (dont 1 police, l'autre étant d'une personne non titulaire du contrat).

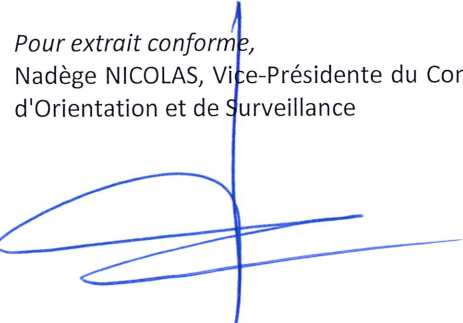
Aucun dossier n'a, à notre connaissance, été soumis au Médiateur.

Une déclaration a été effectuée auprès de TRACFIN.

Après discussion, le Conseil, prend acte du suivi des demandes et du rapport du médiateur.

Transmis au contrôle de légalité le 08/03/2022
Affiché le 08/03/2022

Pour extrait conforme,
Nadège NICOLAS, Vice-Présidente du Conseil
d'Orientation et de Surveillance



¹ Y compris week-end