

COMMENT FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR ?



CLIENT

PHASE 1 : réclamation auprès du groupe La Poste

RÉCLAMATION AUPRÈS DE L'INTERLOCUTEUR CONCERNÉ

Produits courrier/colis/divers

Bureau de poste ou centre courrier

- par courrier
- par téléphone
- www.laposte.fr

Produits financiers

Bureau de poste ou centre financier

- par courrier
- par téléphone
- www.labanquepostale.fr

Courrier suivi

- par téléphone : 0820 80 8000

Attente réponse de La Poste **Délai : 2 mois**

Réponse de La Poste ne satisfaisant pas le client ou pas de réponse

Réponse de La Poste satisfaisant le client

PHASE 2 : saisine du Médiateur du Groupe

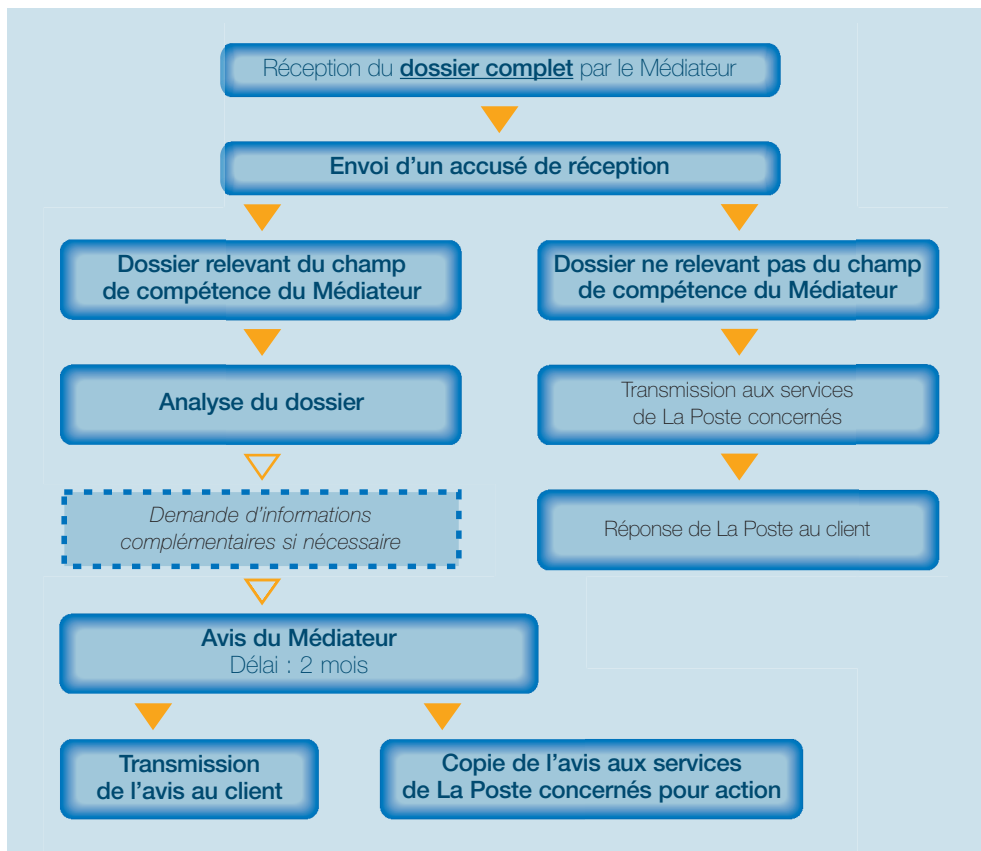
Le client transmet un **dossier complet** au Médiateur

(Pièces explicatives et justificatives : copie des démarches effectuées, des réponses, du contrat éventuellement concerné...)

**SAISINE
DU MÉDIATEUR**

Association
de consommateurs agréée

LE TRAITEMENT DES DOSSIERS PAR LE MÉDIATEUR



ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS AGRÉÉES AU NIVEAU NATIONAL

(Membres du Conseil National de la Consommation)

ADEIC (Association de Défense, d'Éducation et d'Information du Consommateur) • **AFOC** (Association Force Ouvrière Consommateurs) • **ALLDC** (Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs) • **ASSECO-CFDT** (Association Études et Consommation - CFDT) • **CGL** (Confédération Générale du Logement) • **CLCV** (Consommation Logement et Cadre de Vie) • **CNAFAL** (Conseil National des Associations Familiales Laïques) • **CNAFC** (Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques) • **CNL** (Confédération Nationale du Logement) • **CSF** (Confédération Syndicale des Familles) • **Familles de France** • **Familles Rurales** • **FNAUT** (Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports) • **INDECOSA-CGT** (Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs Salariés-CGT) • **ORGEKO** (Organisation Générale des Consommateurs) • **UFC - Que Choisir** (Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir) • **UFCS** (Union Féminine Civique et Sociale) • **UNAF** (Union Nationale des Associations Familiales)