

**CHARTRE DE LA MEDIATION BANCAIRE
DES CAISSES REGIONALES DU CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE
CENTRE LOIRE, CENTRE OUEST, TOURAINE POITOU ET VAL DE FRANCE**

LES CAISSES REGIONALES DU CREDIT AGRICOLE MUTUEL de CENTRE LOIRE, CENTRE OUEST, TOURAINE POITOU et VAL DE FRANCE mettent à la disposition de leurs clients un service de MEDIATION qui s'inscrit dans le dispositif légal de la médiation des litiges de la consommation régi par le Code de la consommation (en particulier les articles L. 151-1 à L. 157-2) et le Code monétaire et financier (notamment l'article L. 316-1).

Ce service propose aux clients consommateurs une procédure susceptible de leur permettre de régler à l'amiable les différends qui pourraient survenir avec leur banque.

ARTICLE 1 – CHOIX DU MEDiateUR

Personnalité **extérieure compétente** et **indépendante** des 4 Caisses Régionales, le Médiateur est désigné, sur proposition des 4 établissements bancaires, par le Comité Consultatif du Secteur Financier (Banque de France). Il n'est pas en situation de conflit d'intérêt ou, le cas échéant, doit le signaler sans délai, auquel cas un médiateur agréé sera désigné au choix par le Client.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre les 4 Caisses Régionales et le Médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le Médiateur est clairement séparé des organes opérationnels des établissements bancaires et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

ARTICLE 2 – GRATUITE ET CONFIDENTIALITE DE LA MEDIATION

Pour le Client, l'intervention du Médiateur est gratuite, facultative et contradictoire à l'exception des frais prévus ci-après.

Le Client peut, à sa charge, se faire représenter par un avocat ou se faire assister par un tiers de son choix à tous les stades du processus de médiation. Le Client peut également solliciter l'avis d'un expert dont les frais sont à sa charge, sauf en cas de demande conjointe d'expertise.

Dans l'hypothèse où le Client est amené à se déplacer ou à exposer d'autres frais, il ne saurait en demander le remboursement à sa Caisse Régionale.

Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité.

Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

ARTICLE 3 – CHAMP D'APPLICATION DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

3-1 – Litiges concernés

Le Médiateur peut être saisi pour examiner tous les litiges existant entre l'établissement et sa clientèle de personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, agricole ou libérale, portant sur les produits bancaires et financiers, et les services qui leur sont proposés.

Le Médiateur a compétence sur tous les différends relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats conclus dans le cadre des titres I et II du livre III du Code monétaire et financier relatifs aux produits mentionnés aux titres I et II du livre II du même code.

Le Médiateur peut également être saisi pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par l'établissement.

Pour les litiges relatifs aux contrats d'assurance et ne relevant pas de leur commercialisation, le Médiateur transmet le dossier au Médiateur de l'assurance compétent et en informe les parties à qui il précisera les qualités et coordonnées du nouvel interlocuteur.

3-2 – Litiges exclus

Un litige ne peut être examiné par le Médiateur lorsque :

- le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'établissement par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- aux litiges entre professionnels ;
- aux réclamations portées par le Client auprès du service clientèle de l'établissement ;
- aux négociations directes entre le Client et l'établissement ;
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- aux procédures introduites par l'établissement contre un Client.

Elle ne s'applique pas non plus :

- aux litiges relevant de la politique générale de la banque comme par exemple la politique tarifaire ou encore l'octroi ou le refus de crédit ;
- aux litiges concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés.

ARTICLE 4 – ROLE DU MEDIEUR

Il a pour mission de favoriser un accord amiable sur les dossiers qui lui sont soumis en formulant des propositions de solution écrites et motivées.

Le Client et l'établissement ne sont pas obligés d'accepter ses propositions.

Le Médiateur est maître de la conduite de sa mission pour parvenir à concilier les parties. Il sollicite du Client et de l'établissement tous documents et/ou observations qu'il estime utiles à l'accomplissement de sa mission. Il peut, s'il le souhaite, les entendre séparément, même assistés d'un conseil.

ARTICLE 5 – MODALITES DE SAISINE DU MEDIEUR

Le Médiateur n'intervient que si le Client a sollicité préalablement l'agence et le service Relation Clients de l'établissement. Le Médiateur pourra cependant intervenir directement si le Client n'a obtenu aucune réponse de l'agence et du service Relation Clients de l'établissement dans un délai de deux (2) mois.

Le dépôt d'une demande saisine auprès du Médiateur s'effectue par courrier ou sur son site internet.

En cas de rejet de la demande il en informe le Client dans un délai de trois (3) semaines.

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du Client, le Médiateur notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de cette notification. Le médiateur peut prolonger ce délai en cas de litige complexe. Les parties sont alors informées de cette prolongation ainsi que de la durée prévue pour la clôture du litige.

ARTICLE 6 – SITE INTERNET

Le Médiateur met en place un site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation (<http://www.lemediateur-ca-centre.fr>).

Ce site permet au Client de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs. Les parties ont toujours la possibilité de recourir à la médiation par voie postale.

Le Médiateur fournit sur son site internet un lien électronique vers la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

Le Médiateur met également à la disposition du public sur son site internet, ou communique sur demande, son rapport annuel d'activité.

ARTICLE 7 – LEVEE DU SECRET BANCAIRE

Le Client autorise expressément l'établissement à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. A cet effet, le Client délègue sa Banque du secret bancaire le concernant pour les besoins de la Médiation.

ARTICLE 8 – EFFETS DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

La saisine du Médiateur suspend toute prescription pendant la durée de la médiation.

La saisine du Médiateur ne fait cependant pas obstacle aux mesures conservatoires que l'établissement pourra prendre pendant la procédure de médiation.

A l'issue de la procédure de médiation, le Médiateur formule une proposition de solution motivée qui est communiquée aux parties, par courrier simple ou par voie électronique.

ARTICLE 9 – TERME DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

Le Médiateur, en faisant connaître au Client la solution qu'il propose, lui rappelle :

- qu'il est libre d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction.

Le Médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

La procédure de médiation prend fin en cas :

- d'approbation des deux parties ou de refus signifié par écrit d'une ou des parties de la proposition de solution formulée par le Médiateur, laquelle peut être différente de la solution rendue par un tribunal ;
- de décision signifiée par le Client au Médiateur et à l'établissement de mettre un terme à la procédure de Médiation bancaire.

L'établissement informe de manière écrite et motivée le Médiateur de son refus d'adhérer à la proposition de solution qui a été formulée, à charge pour le Médiateur d'informer le Client de cette décision.

Si la solution est défavorable au Client (rejet total ou partiel), l'avis du Médiateur est motivé.

L'absence de réponse à la proposition de solution formulée par le Médiateur à l'échéance du délai d'acceptation ou de refus fixé par ce dernier équivaudra à un refus de ladite proposition.

Si le Client et l'établissement acceptent la proposition de solution du Médiateur, ils pourront signer ensemble un accord ou une transaction sous l'égide du Médiateur, qui ne pourra être divulguée à qui que ce soit, sauf pour les besoins de son exécution.

La transaction éventuellement signée vaudra alors au sens de l'article 2044 du Code civil désistement d'instance et d'action.

Le Médiateur sera informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de l'accord intervenu entre les parties.

*Cette Charte est disponible auprès de chacune des 4 Caisses Régionales de Crédit Agricole Mutuel et un exemplaire peut être remis à chaque personne qui en fait la demande
Elle figure par ailleurs sur le site internet du Médiateur mentionné ci-avant.*

**FORMULAIRE DE SAISINE DU MEDIATEUR BANCAIRE DES CAISSES
REGIONALES DU CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE CENTRE LOIRE, CENTRE
OUEST, TOURAINE POITOU ET VAL DE FRANCE**

M / Mme / Mlle (Nom et prénom)

Adresse

Numéro de téléphone / / / / /

Numéro de compte (si client)

Agence (si client)

OBJET DE LA RECLAMATION

Par la présente, je demande au Médiateur des DES CAISSES REGIONALES DU CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE CENTRE LOIRE, CENTRE OUEST, TOURAINE POITOU ET VAL DE FRANCE de bien vouloir examiner la réclamation dont l'objet est précisé ci-dessus et dont je conserve copie.

Je vous joins également copie des pièces nécessaires à la compréhension de ce différend, que je vous autorise à transmettre à la Caisse Régionale concernée.

J'accepte de me conformer aux dispositions de la CHARTE DE LA MEDIATION BANCAIRE figurant au verso du présent document.

J'autorise la Caisse Régionale de Crédit Agricole dont je suis client(e) à vous communiquer tous les renseignements et documents que vous jugerez utiles et confirme, à cet effet, délier la Caisse Régionale du secret bancaire.

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la demande de médiation bancaire sont nécessaires à l'examen du dossier et feront l'objet d'un traitement informatisé par le Médiateur en sa qualité de responsable de traitement, pour la gestion, l'étude du dossier. Vous disposez conformément à loi informatique et libertés d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime, que vous pouvez exercer auprès du Médiateur à l'adresse ci-dessus mentionnée.

FAIT à _____, le _____ Signature du Client,