

## **CHARTRE DE LA MEDIATION BANCAIRE DE LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE SUD MEDITERRANEE**

La médiation bancaire est un dispositif légal régi par le Code de la consommation (en particulier les articles L. 611-1 à L. 616-3) et le Code monétaire et financier (notamment l'article L. 316-1).

La Caisse Régionale de Crédit Agricole Sud Méditerranée ayant la volonté de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients consommateurs a mis en place une procédure de Médiation bancaire dans les conditions ci-après.

### **ARTICLE 1 – CHOIX DU MEDiateUR**

Le Médiateur est une personnalité extérieure, compétente et indépendante de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Sud Méditerranée, qualités exigées à des fins d'impartialité dans le traitement des différends.

Il est désigné en application d'une procédure transparente et objective.

Le Médiateur possède des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Le Médiateur accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Il ne peut recevoir aucune instruction des parties.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre l'établissement et le Médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le Médiateur est clairement séparé des organes opérationnels de l'établissement.

### **ARTICLE 2 – GRATUITE DE LA PROCEDURE DE MEDIATION**

L'intervention du Médiateur est gratuite pour le Client.

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 la Caisse régionale.

### **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 la Caisse Régionale de Crédit Agricole Sud Méditerranée et sa clientèle de personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, portant sur les produits bancaires et financiers, et les services qui lui sont proposés.

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 la Caisse Régionale de Crédit Agricole Sud Méditerranée.

Pour les litiges relatifs aux contrats d'assurance ne relevant pas de l'alinéa précédent, 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.

L'établissement pourra, au cas par cas, accepter ou même proposer des médiations pour régler des différends ne relevant pas strictement du champ d'application de la Médiation bancaire tel que défini dans la présente Charte.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, l'établissement permet toujours au Client d'y recourir.

### 3-2 – Litiges exclus

Le Médiateur n'est pas compétent pour examiner les litiges relevant de la politique générale de la banque comme par exemples les litiges concernant la politique tarifaire ou encore l'octroi ou le refus de crédit

Le Médiateur n'est pas compétent pour examiner les litiges concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés.

Le Médiateur ne peut pas être saisi si une procédure judiciaire a été engagée pour trancher le litige opposant le Client et l'établissement.

Le Médiateur est compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception, toutefois, des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

La Caisse Régionale de Crédit Agricole Sud Méditerranée pourra, au cas par cas, accepter ou même proposer des médiations pour régler des différends ne relevant pas strictement du champ d'application de la Médiation bancaire tel que défini dans la présente Charte.

### ARTICLE 4 – ROLE DU MEDIATEUR

Le Médiateur est désigné pour une durée de 3 ans et 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 ces 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 assistées d'un conseil.

### ARTICLE 5 – MODALITES DE SAISINE DU MEDIATEUR

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 2 mois.

La saisine du Médiateur vaut acceptation par le Client de la présente Charte.

Cette saisine est effective à compter la date de réception par le Médiateur du formulaire de saisine et de la réception de l'ensemble des pièces nécessaires à son appréciation du litige.

En cas d'irrecevabilité du dossier tenant notamment aux cas d'exclusion indiqués ci-dessus (article 3.2), le Médiateur transmet la demande au service Relation Clients de l'établissement et informe le Client du motif de la non-recevabilité de sa demande.

### ARTICLE 6 – CONFIDENTIALITE DES ECHANGES

Le Médiateur est tenu à la plus stricte confidentialité : les contestations et les déclarations du client et de l'établissement ne peuvent être ni produites, ni invoquées dans la suite de la procédure, sauf si les parties en sont d'accord.

## **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 l'établissement du secret bancaire le concernant pour les besoins de la Médiation.

## **ARTICLE 8 – DUREE ET EFFETS DE LA PROCEDURE DE MEDIATION**

La durée de la médiation n'excèdera pas 90 jours à compter de la date de la saisine effective du Médiateur.

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 par tout moyen aux parties.

## **ARTICLE 9 – TERME DE LA PROCEDURE DE MEDIATION**

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,
- 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 pendant plus de 30 jours équivaudra à un refus de ladite proposition

Si le Client et l'établissement acceptent la proposition de solution du Médiateur, celles-ci 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 relativement aux difficultés ainsi résolues.

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