CHARTE DE LA MEDIATION BANCAIRE
DE LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE CENTRE FRANCE

La CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE CENTRE FRANCE, Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit, dont le siège social est situé au 1, avenue de la libération 63045 CLERMONT-FERRAND Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Clermont-Ferrand, sous le numéro 445 200 488, société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurances sous le N°07 023 162, met à la disposition de ses clients un service de médiation 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. 611-1 à L. 616-3) et le Code monétaire et financier (notamment l'article L. 316-1), ainsi que celui concernant les utilisateurs de services de paiement régi par les dispositions de l'article L133-45 du Code monétaire et financier.
La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Centre France (également désignée « Crédit Agricole Centre France ») propose à ses clients une procédure susceptible de régler à l'amiable des différends avec sa clientèle de personnes physiques.

ARTICLE 1 – CHOIX DU MEDIATEUR

Le Médiateur est une personnalité extérieure, compétente et indépendante du Crédit Agricole Centre France. Il est désigné, sur proposition de l'établissement bancaire, par le Comité Consultatif du Secteur Financier (Banque de France).
Le médiateur dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions. Il est rémunéré sans considération du résultat de la médiation et n'est pas en situation de conflit d'intérêts.

ARTICLE 2 – GRATUITE DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

Pour le Client, l'intervention du Médiateur est facultative et gratuite.

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

3-1 – Litiges concernés

Le Médiateur examine les litiges existants entre le Crédit Agricole Centre France et sa clientèle de personnes physiques portant sur les produits bancaires et financiers, et les services qui leur sont proposés.
Ainsi, il peut être saisi :

- par une personne physique n'agissant pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale,
- pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit...), de services de paiement, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance,
- dans le cadre d'une procédure de surendettement à l'exception des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement,
- à condition que le Client justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du Crédit Agricole Centre France par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

Le Crédit Agricole Centre France 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.

Litiges financiers

Les litiges financiers sont principalement : la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution des ordres de bourse, la tenue de compte-titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale, les transactions sur instruments financiers du FOREX.
Ces litiges relèvent exclusivement du champ de compétence du Médiateur de l'Autorité des Marchés financiers, à défaut de Convention entre le Médiateur et le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers : www.amf-france.org

Les litiges sur contrat d'assurance

Pour ceux relevant d'un autre domaine que leur commercialisation ils seront transmis au Médiateur qui communiquera au client les coordonnées du Médiateur de l'Assurance, seul compétent en la matière et auprès duquel il devra formuler sa demande.

3-2 – Litiges exclus

En application de l'article L. 611-3 du code de la consommation, la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- aux litiges entre professionnels ;
- aux réclamations portées par le client consommateur auprès du service clientèle de l'établissement ;
- aux négociations directes entre le client consommateur 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 consommateur.

ARTICLE 4 – ROLE DU MEDIATEUR

Le Médiateur est désigné pour une durée de trois ans (renouvelable) 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 Médiateur est maître de la conduite de sa mission pour parvenir à concilier les parties. Il sollicite du Client et du Crédit Agricole Centre France 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.
A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige. Le Client et le Crédit Agricole Centre France ne sont pas obligés d'accepter ses propositions.

ARTICLE 5 – MODALITES DE SAISINE DU MEDIATEUR

En application de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, la saisine d'un client consommateur n'est pas recevable lorsque :

- le client consommateur 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 consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'établissement ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

Il pourra cependant intervenir directement si le Client n'a obtenu aucune réponse du Crédit Agricole Centre France dans un délai de 2 mois (35 jours ouvrables si la réclamation est soumise à la Directive sur les services de paiement).
Cette saisine est effective à compter de la date de réception par le Médiateur des documents sur lesquels est fondée la demande du Client.
Le Client est informé par le Médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, de l'acceptation ou du rejet de sa demande de médiation.
Le Médiateur met en place un site internet consacré à la médiation à l'adresse : http://www.mediateur-cacf.com. Ce site présente des informations générales sur la Médiation et permet aux clients de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs. Sur demande, ces informations peuvent être mises à disposition sur un autre support durable.
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.
Les parties ont toujours la possibilité de recourir à la médiation par voie postale.

ARTICLE 6 – DUREE ET EFFETS DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande de médiation, le Médiateur notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine.
L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix 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.
La saisine du Médiateur suspend toute prescription pendant la durée de la médiation. Elle ne fait pas obstacle aux mesures conservatoires que le Crédit Agricole Centre France pourrait prendre pendant la procédure de médiation.
A l'issue de la procédure de médiation, le Médiateur formule une proposition de solution motivée communiquée aux parties, par courrier simple ou par voie électronique.

ARTICLE 7 – TERME DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

Le Médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle :
- qu'elles sont libres 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 au Crédit Agricole de Centre France de mettre un terme à la procédure de Médiation bancaire.

Le Crédit Agricole de Centre France 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 le Crédit Agricole Centre France acceptent la proposition de solution du Médiateur, ceux-ci pourront signer ensemble un accord ou une transaction sous l'égide du Médiateur, accord qui ne pourra être divulgué à qui que ce soit, sauf pour les besoins de son exécution.
Le Médiateur sera informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de l'accord intervenu entre les parties.

ARTICLE 8 – CONFIDENTIALITE DE LA MEDIATION

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n°95-125 du 8 février 1995.

ARTICLE 9 – 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 délie le Crédit Agricole Centre France du secret bancaire le concernant pour les besoins de la Médiation.

ARTICLE 10 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

En référence au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), il est précisé que les données communiquées au Médiateur dans le cadre de la médiation sont recueillies à la seule fin de la médiation et revêtent un caractère personnel. Celles-ci sont destinées au Médiateur et à ses services, aux correspondants désignés dans chaque établissement bancaire, et aux éventuels sous-traitants informatiques. Elles feront nécessairement l'objet d'un traitement au sens du RGPD afin que le médiateur puisse instruire la recevabilité du dossier ou, en cas de saisine, afin qu'il puisse proposer une solution et seront conservées pour une durée de 3 ans à compter de la clôture du dossier.
Le demandeur peut accéder à ses données à caractère personnel, les rectifier ou les effacer, demander une limitation du traitement, s'opposer au traitement ou demander la portabilité de ses données en s'adressant par lettre simple au Siège du Médiateur à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur du Crédit Agricole Centre France - 146 Rue Pasteur 01500 CHATEAU GAILLARD. Il dispose du droit de porter une réclamation auprès de la CNIL – 3 Place de FONTENOY- TSA 80715- 75334 PARIS CEDEX 07.

Cette Charte est disponible auprès de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Centre France 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.