

## **CHARTRE DE LA MEDIATION BANCAIRE DE LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE CENTRE FRANCE**

La Caisse Régionale de Crédit Agricole Centre France a la volonté de favoriser le règlement amiable des différends avec sa clientèle de personnes physiques.

En application du Code de la consommation (en particulier les articles L. 151-1 à L. 157-2) et du Code monétaire et financier (notamment l'article L. 316-1), le Crédit Agricole Centre France 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 et indépendante du Crédit Agricole Centre France, reconnue pour sa compétence et son impartialité. Il est rémunéré sans considération du résultat de la médiation et n'est pas en situation de conflit d'intérêts. Une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation veille notamment à garantir l'indépendance et l'impartialité des Médiateurs.

### **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.

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 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.

#### **3-2 – Litiges exclus**

Le Médiateur n'a pas compétence pour se prononcer sur des litiges :

- concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés,
- relevant de l'octroi ou le refus de crédit,
- portant sur la politique générale ou tarifaire du Crédit Agricole Centre France,
- relatifs à des faits trop anciens (plus d'un an à compter de la réclamation écrite auprès du Crédit Agricole Centre France),
- concernant des contrats d'assurance sauf sur les litiges ayant trait à leur commercialisation.

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

- aux négociations directes entre le Client et le Crédit Agricole Centre France,
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation,
- aux demandes manifestement infondées ou abusives,
- aux litiges précédemment examinés ou en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un Tribunal.

### **ARTICLE 4 – ROLE DU MEDIATEUR**

Le Médiateur est désigné pour une durée minimale 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**

Le Médiateur intervient si le Client a sollicité préalablement l'agence et le Service Clients du Crédit Agricole Centre France. Il pourra cependant intervenir directement si le Client n'a obtenu aucune réponse de l'agence et du Service Clients du Crédit Agricole Centre France dans un délai de 2 mois.

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

## **ARTICLE 8 – 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 9 – 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.