

## **CHARTRE DE LA MEDIATION BANCAIRE DU CREDIT AGRICOLE**

**Février 2011**

La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Centre Ouest, soucieuse de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients a mis en place une procédure de Médiation dans les conditions ci-après.

### **Article 1 – CHOIX DU MEDIATEUR**

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

### **Article 2 – GRATUITE**

La médiation est gratuite pour le client.

### **Article 3 – CHAMP D'APPLICATION**

#### **3-1 – Litiges concernés**

Le médiateur peut être saisi pour examiner les différends avec les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats conclus dans le cadre des titres Ier et II du livre du Code monétaire et financier et relatifs aux produits mentionnés titres Ier et II du livre du même code : instruments financiers, produits d'épargne, opérations de banque, services d'investissements et services connexes. Ce domaine peut être étendu par décision commune de la Caisse Régionale et de son client.

#### **3-2 – Litiges exclus**

Le Médiateur ne peut être saisi, sauf accord contraire des deux parties, pour les litiges relatifs à l'octroi ou la vente de produits ou services ou si une procédure judiciaire a été engagée.

### **Article 4 – ROLE DU MEDIATEUR : FAIRE DES RECOMMANDATIONS**

Le Médiateur a pour mission de favoriser un accord amiable sur les dossiers qui lui sont soumis, notamment en formulant des recommandations.

Le client et la Caisse Régionale ne sont pas obligés d'accepter les recommandations du Médiateur.

Le Médiateur est maître de la conduite de sa mission pour parvenir à concilier les parties. Il sollicitera du client et de la Caisse Régionale 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 – SAISINE DU MEDIATEUR : MODALITES**

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

Le client qui a contacté le Service Qualité Clients de la Caisse Régionale sans être satisfait ou qui n'a pas reçu de réponse à sa demande dans un délai de 30 jours, peut demander ou se voir proposer la procédure de médiation. Il appartiendra alors au client de se rapprocher directement du Médiateur qui examinera sa demande.

Monsieur Le Médiateur du Crédit Agricole du Centre Ouest  
BP 60166  
87005 LIMOGES CEDEX

### **Article 6 – CONFIDENTIALITE DES ECHANGES**

Le Médiateur est tenu à la plus stricte confidentialité : les constatations et les déclarations du client et de la Caisse Régionale ne peuvent être ni produites, ni évoquées dans la suite de la procédure, sauf si l'ensemble des parties en sont d'accord.

### **Article 7 – LEVEE DU SECRET BANCAIRE**

Le client autorise expressément la Caisse Régionale à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. Le client délève la Caisse Régionale du secret bancaire le concernant pour les besoins de la Médiation.

### **Article 8 – DUREE DE LA MEDIATION**

La durée de la MEDIATION n'excèdera pas 2 mois à compter de la date de la saisine du Médiateur. Dès les recommandations du Médiateur et en l'absence d'accord des deux parties, celles-ci reprendront leur liberté d'action pour faire valoir leurs droits.

Cette saisine suspend toute prescription pendant la durée de la médiation.

La saisine du Médiateur ne fait donc pas obstacle aux mesures conservatoires que la Caisse Régionale pourra donc prendre pendant la médiation.

### **Article 9 – CONSTATATION DE L'ACCORD DU CLIENT ET DE LA CAISSE REGIONALE**

Si un accord intervient, le client et la Caisse Régionale signeront ensemble 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 vaudra désistement d'instance et d'action relativement aux difficultés ainsi réglées.

L'absence de réponse aux recommandations qui sont notifiées au client et à la Caisse Régionale pendant plus de 30 jours vaudra refus des propositions qui leur sont faites par le Médiateur.