

CHARTRE DE LA MEDIATION DE LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL CHARENTE MARITIME DEUX SEVRES (JANVIER 2008)

Le Crédit Agricole, soucieux 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 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 les besoins professionnels relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats conclus dans le cadre des titres Ier et II du livre II du Code monétaire et financier et relatifs aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre III du même code : instruments financiers, produits d'épargne, opérations de banques, services d'investissements et services connexes

3-2- Litiges exclus

Le Médiateur ne peut être saisi, sauf accord contraire des deux parties, si une procédure judiciaire a été engagée pour trancher le litige les opposants

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 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 informations qu'il estime utiles à l'accomplissement de sa mission. Il peut, s'il le souhaite, les entendre séparément, mêmes assistées d'un conseil.

ARTICLE 5 : MODALITES DE SAISINE DU MEDIATEUR

Le médiateur examinera les réclamations après que les voies de recours amiables au niveau de l'agence puis au niveau du Service Relations Clients (4, boulevard Louis Tardy, BP 8813, 79028 NIORT CEDEX 9) aient été épuisées.

Dans le cas contraire, la réclamation écrite du client adressée au médiateur sera envoyée à la Direction Commerciale de la Caisse Régionale pour examen et le client en sera informé.

Si la réponse de la Direction Commerciale ne satisfait pas ou en l'absence de réponse dans un délai de 15 jours ouvrés, le client peut demander l'intervention du médiateur

Un formulaire de saisine lui sera alors adressé afin d'officialiser l'intervention du médiateur.

La saisine du Médiateur vaut acceptation par le client de la présente Charte, dont un exemplaire lui sera remis.

La saisine est effective à la date de réception par le Médiateur du formulaire de saisine signé du client

Elle suspend toute procédure en cours

Dans le cas où le litige n'entre pas dans le champ d'application tel que défini précédemment, le dossier sera dirigé sans examen par le médiateur à la Direction Commerciale à l'adresse susmentionnée.

ARTICLE 6 : CONFIDENTIALITE DES ECHANGES

Le Médiateur est tenu à la plus stricte confidentialité : les constatations ainsi que les déclarations du client et de la Caisse Régionale ne peuvent être produites, ni invoquées dans la suite de la procédure, sauf si les deux parties 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 délègue la Caisse Régionale du secret bancaire le concernant pour les besoins de la Médiation.

ARTICLE 8 : DUREE DE LA MEDIATION

La durée de la Médiation n'excédera pas 2 mois à compter de la réception par le médiateur du formulaire de saisine.

Dès la réception de la recommandation du Médiateur et en l'absence d'accord des deux parties, celles-ci reprendront leur liberté d'action pour faire valoir leurs droits.

La saisine du médiateur interrompt toute prescription et ce pour la durée de la médiation.

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

ARTICLE 9 : CONSTATATION DE L'ACCORD DU CLIENT ET DE LA CAISSE REGIONALE

Si le client et la Caisse Régionale acceptent les recommandations du Médiateur, un accord sera signé sous l'égide du Médiateur. Cette transaction 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.

Le client et la Caisse Régionale disposent d'un délai de 15 jours pour répondre aux recommandations qui leurs sont notifiées par le médiateur. Passé ce délai, l'absence de réponse vaudra refus des propositions formulées par le médiateur.