

# CHARTRE DE LA MEDIATION DE LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE NORMANDIE

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 de Crédit Agricole Mutuel de Normandie 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 considère les litiges comme irrecevables dans les cas suivants :

- Les voies de recours amiables au niveau de l'Agence, puis du Service Relations Clients de la banque n'ont pas été épuisées. Le client doit toujours respecter ces deux étapes préalables à la saisine du Médiateur. Dans le cas contraire, le dossier sera redirigé sans examen au Service Relations Clients de la banque (15, Esplanade Brillaud de Laujardière, 14050 CAEN Cedex).
- Si une procédure judiciaire a été engagée pour trancher le litige les opposants. Dans ce cas, le Médiateur retourne le dossier à l'expéditeur en expliquant le motif de la non-recevabilité.
- Le litige entre le client et la banque n'entre pas dans le champ d'application tel que défini dans le paragraphe 3-1 de la présente charte.

## 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 (15, Esplanade Brillaud de Laujardière, 14050 CAEN Cedex) aient été épuisées.

La saisine du Médiateur vaut acceptation par le Client de la présente Charte, dont un exemplaire lui sera remis et qu'il devra parapher.

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 au Service Relations Clients 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 ni produites, ni invoquées dans la suite de la procédure, sauf si l'ensemble des parties en est 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 délie 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 suspend 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 ou l'accord 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.