

19 juin 2008

CHARTRE DE LA MEDIATION BANCAIRE DU CREDIT AGRICOLE

Le CREDIT AGRICOLE, soucieux de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients consommateurs, a mis en place une procédure de MEDIATION dans les conditions ci-après.

ARTICLE 1 – CHOIX DU MEDIATEUR

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

ARTICLE 2 – GRATUITE

La MEDIATION 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 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 banque, 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, 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 assistés d'un conseil.

ARTICLE 5 – SAISINE DU MEDIATEUR : MODALITES

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

Elle suspend toute procédure en cours.

Elle intervient à défaut de réponse par le service clients dans un délai de 20 jours, en cas de différend non résolu relevant de l'article 3-1 de la présente Charte.

Elle est effective à la date de réception par le Médiateur du formulaire de saisine signé par le client adressé par voie postale. Les correspondances destinées au MEDIATEUR seront déposées dans une boîte postale mise à la disposition exclusive de celui-ci et dont il détiendra seul la clé.

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, comme la recommandation du médiateur, 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 information utiles à l'accomplissement de sa mission. Le Client délègue à Caisse régionale du secret bancaire le concernant pour les besoins de la MEDIATION.

ARTICLE 8 – DUREE DE LA MEDIATION

La durée de la MEDIATION n'excédera pas 2 mois à compter de la date de 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 MEDIATION.

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

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, ces derniers signeront ensemble un accord ou 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 ou l'accord 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 15 jours vaudra refus des propositions qui leur sont faites par le Médiateur.