

CHARTRE DE LA MEDIATION BANCAIRE
DE LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL D'ILLE ET VILAINE
45 boulevard de Liberté, RENNES (35000) identifiée sous le numéro 775 590 847 RCS RENNES.

représentée par son Directeur Général,

Pour la clarté du texte, désignée par la mention « la Caisse Régionale » dans le présent document,

La Caisse Régionale ayant la volonté de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients 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 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

L'intervention du médiateur est gratuite pour le client.

Dans l'hypothèse où le client est amené à se déplacer ou à exposer d'autres frais, il ne saurait en demander le remboursement à la Caisse Régionale.

ARTICLE 3 – CHAMP D'APPLICATION

Le Médiateur peut être saisi pour examiner les différends relatifs aux produits, aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre des titres I et II des Livres II et III du Code Monétaire et Financier. Ils concernent la convention de compte, les ventes liées, les ventes à prime, les opérations de crédit (hors octroi de crédit), ainsi que les litiges relatifs aux instruments financiers, aux services d'investissement et aux produits d'épargne.

Le Médiateur ne peut être saisi, sauf accord contraire des deux parties, 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

Le client qui a contacté le Service clients sans être satisfait, peut demander ou se voir proposer la procédure de médiation. Le Service clients lui adresse alors l'imprimé ainsi que la charte de médiation à adresser à M. Le Médiateur – CRCAM - CS 64017 – 35040 RENNES CEDEX lui permettant d'exposer l'objet de sa réclamation.

Il appartient alors au client de se rapprocher directement du Médiateur qui examinera sa demande.

Le client peut aussi saisir directement le médiateur en écrivant à cette adresse.

La Caisse Régionale peut également saisir le Médiateur.

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 invoquées dans la suite de la procédure, sauf si les 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. A cet effet, le client délègue la Caisse Régionale du secret bancaire.

ARTICLE 8 – DUREE DE LA MEDIATION

Le Médiateur informe le client de la date de réception du présent document dûment signé. La durée de la médiation n'excédera pas deux mois à compter de cette date.

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.

Si une procédure judiciaire est pendante devant un tribunal à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, l'offre de médiation acceptée constituera une cause de suspension de cette procédure pendant la durée de la médiation, dans la mesure où la médiation suspend toute action en justice tendant à la condamnation du débiteur ou à la résolution d'un contrat et interrompt toute voie d'exécution.

La saisine du Médiateur ne fait donc pas obstacle aux mesures conservatoires.

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

Si un accord intervient sous l'égide du Médiateur, le client et la Caisse Régionale signeront ensemble une transaction 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.