

# CHARTRE DE LA MÉDIATION BANCAIRE DU CRÉDIT AGRICOLE NORMANDIE-SEINE

Le CRÉDIT AGRICOLE NORMANDIE-SEINE 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 MÉDIATEUR

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

## ARTICLE 2 – GRATUITÉ

La médiation est gratuite pour le client.

## ARTICLE 3 – CHAMP D'APPLICATION :

Le médiateur considère comme recevables uniquement les litiges concernant l'exécution des contrats conclus et aux services fournis en matière de gestion de compte de dépôt et de paiement, d'opérations de crédit, de produits d'épargne et d'instruments financiers, de ventes liées ou à prime (voir § 3-1).

Les autres dossiers de litige (hors champ d'application) qui lui parviennent sont dirigés sans examen au Service Relations Clients de la banque (voir § 3-2).

NB : Les dossiers de litige en lien avec la politique de risque (ex : un refus de prêt) ou la politique commerciale de la banque (ex : la tarification des services) ne sont pas de la compétence du médiateur.

### 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 Titre I et II du Livre III Code Monétaire et Financier et relatifs aux produits mentionnés aux Titres I et II du Livre II du même code : opérations de banque et services de paiement, services d'investissement et services connexes, instruments financiers et produits d'épargne.

### 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 au niveau 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 (Service Relations Clients du Crédit Agricole Normandie-Seine – BP 800 – 76238 BOIS GUILLAUME) en informant l'expéditeur ;

✍ Une procédure judiciaire a été engagée sur l'objet du litige (sauf accord spécifique de la banque), qu'elle soit en cours ou terminée. 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 sa banque ne rentre pas dans le champ d'application tel que défini par la loi (article L315-1 du Code Monétaire et Financier). Dans ce cas, le dossier sera dirigé sans examen au Service Relations Clients de la banque à l'adresse sus-mentionnée.

## ARTICLE 4 - RÔLE DU MÉDIATEUR : 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.

Ces recommandations sont fondées en droit et/ou en équité, elles sont écrites et motivées.

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 du Service Relation Clients de la Caisse régionale tout document et/ou observation qu'il estime

utile à l'accomplissement de sa mission. Il peut, s'il le souhaite, les entendre séparément, même assisté d'un conseil.

#### **ARTICLE 5 – SAISINE DU MÉDIATEUR : MODALITÉS**

La saisine du Médiateur vaut acceptation par le client de la présente Charte. Elle suspend toute procédure en cours.

Le médiateur peut être saisi par un client de la banque ou son représentant, dès lors qu'il a respecté les 2 étapes préalables de pré-médiation auprès de son Agence puis du Service Relation Clients de la banque (voir les cas de litiges exclus au § 3-2 de la présente charte).

La saisine nécessite l'envoi d'un dossier. Celui-ci doit être adressé au médiateur par courrier à l'adresse suivante :

**Monsieur le Médiateur  
Boîte Postale n° 151  
75422 PARIS Cedex 09**

Le service de médiation peut communiquer par téléphone, fax et e-mail ([mediateur@bf.fr](mailto:mediateur@bf.fr)) avec les clients et les banques, chaque fois qu'il le juge opportun.

La date de réception du dossier sert de point de départ aux 2 mois maximum prévus par la loi pour le traitement du dossier par le médiateur, c'est-à-dire l'envoi à chacune des parties de ses propositions de médiation. La banque s'engage de son côté à faciliter le respect de ce délai par une réponse rapide aux sollicitations du médiateur.

#### **ARTICLE 6 – CONFIDENTIALITÉ DES ÉCHANGES**

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 l'ensemble des parties en est d'accord.

#### **ARTICLE 7 – LEVÉE 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 – DURÉE DE LA MÉDIATION**

La durée de la MÉDIATION n'excédera 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, conformément aux conditions posées par l'article 2238 du Code Civil.

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 RÉGIONALE**

Si le client et la Caisse régionale acceptent les recommandations du Médiateur, ceux-ci signeront ensemble un accord ou une transaction sous l'égide du Médiateur, qui ne pourra être divulgué à qui que ce soit, sauf pour le besoin 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.