

CHARTRE DE LA MEDIATION BANCAIRE DU CREDIT AGRICOLE D'ILLE-ET-VILAINE

Le CREDIT AGRICOLE D'ILLE-ET-VILAINE soucieux 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 de CREDIT AGRICOLE D'ILLE-ET-VILAINE 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 médiation est gratuite pour le client.

ARTICLE 3 – CHAMP D'APPLICATION :

Le médiateur considère comme recevables uniquement les litiges concernant les conventions de compte, les ventes liées et les ventes à prime (voir § 3-1).

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

3-1 – Litiges concernés

Le Médiateur peut être saisi pour examiner les différends relatifs à l'application des articles L 312-1-1 et L 312-1-2- I du Code monétaire et financier dont les termes sont les suivants :

« **Art ; L 312-1-1. – I.** – La gestion d'un compte de dépôt est réglée par une convention écrite passée entre le client et son établissement de crédit pour tout compte ouvert à compter du 28/02/2003. Pour les comptes ouverts avant cette date et n'ayant pas fait l'objet d'une convention signée ou tacitement approuvée, un projet de convention de compte de dépôt est fourni au client à sa demande. L'acceptation de ce contrat est formalisée par la signature du ou des titulaires du compte dans un délai maximal de 3 mois après envoi. Les principales stipulations de cette convention de compte de dépôt, notamment les conditions générales et tarifaires d'ouverture, de fonctionnement et de clôture, sont précisées par un arrêté de ministre chargé de l'économie et des finances après avis du comité consultatif institué à l'article L 614-6.

« Tout projet de modification du tarif des produits et services faisant l'objet de la convention doit être communiqué par écrit au client trois mois avant la date d'application envisagée. L'absence de contestation par le client dans un délai de deux mois après cette communication vaut acceptation du nouveau tarif.

« Aucun frais ne peut être prévu par la convention mentionnée au premier alinéa ni mise à la charge du client au titre de la clôture ou du transfert d'un compte opéré à la demande d'un client qui conteste une proposition de modification substantielle de cette convention.

« **II.** – Sauf si la convention de compte en dispose autrement, toutes les opérations en crédit et en débit d'un compte de dépôt doivent être portées à la connaissance du client à intervalle régulier n'excédant pas un mois.

« **Art. L 312-1-2- I – 1.** Est interdite la vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services groupés sauf lorsque les produits ou prestations de services inclus dans l'offre groupée peuvent être achetés individuellement ou lorsqu'ils sont indissociables.

« **Art. L 312-1-2- I – 2.** est interdite toute vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services faite au client et donnant droit à titre gratuit, immédiatement ou à terme, à une prime financière ou en nature de produits, biens ou services dont la valeur serait supérieure à un seuil fixé, en fonction du type de produit ou de service offert à la clientèle, par un règlement pris par arrêté de Ministre chargé de l'économie, pris après avis du comité consultatif institué à l'article L 614- 6 ».

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 Qualité Clients - Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine - 19 rue du Pré Perché - CS64017 - 35040 Rennes Cedex) 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 (articles L 312-1-1 et L 312-1-2-I du Code monétaire et financier définis au § 31 de la présente charte). Dans ce cas, le dossier sera dirigé sans examen au Service Relation Clients de la banque à l'adresse sus-mentionnée.

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 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 MEDIATEUR : MODALITES

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 Qualité 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
Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine
19 rue du Pré Perché
BP 2025 X
35040 RENNES Cedex**

Le service de médiation peut communiquer par téléphone, fax et e-mail 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 – 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 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 MEDIATION.

ARTICLE 8 – DUREE DE LA MEDIATION

La durée de la MEDIATION 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. 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 que la Caisse régionale pourra donc 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, 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 30 jours vaudra refus des propositions qui leur sont faites par le Médiateur.