

CHARTRE DE LA MEDIATION BANCAIRE DE LA CAISSE REGIONALE DU CREDIT AGRICOLE MUTUEL D'AQUITAINE

LA CAISSE REGIONALE DU CREDIT AGRICOLE MUTUEL D'AQUITAINE, société coopérative à capital variable agréée en tant qu'établissement de crédit, immatriculée au RCS de BORDEAUX sous le N° 434 651 246, ayant son siège social 106 quai de bacalan, 33300 BORDEAUX, société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurances sous le N° 07 022 491 met à la disposition de ses clients un service de médiation qui s'inscrit dans le dispositif légal de la médiation des litiges de la consommation régi par le code de la consommation (en particulier les articles L. 611-1 à L. 616-3) et le code monétaire et financier (notamment l'article L. 316-1), ainsi que celui concernant les utilisateurs de services de paiement régi par les dispositions de l'article L133-45 du code monétaire et financier.

Ce service propose aux clients une procédure susceptible de leur permettre de régler à l'amiable les différends qui pourraient survenir avec leur banque.

ARTICLE 1 - CHOIX DU MEDIATEUR

Personnalité extérieure, compétente et indépendante de la Caisse Régionale, le médiateur est désigné, sur proposition de l'établissement bancaire, par le Comité Consultatif du Secteur Financier (Banque de France).

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre la Caisse Régionale et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels de l'établissement bancaire et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

ARTICLE 2 - GRATUITE ET CONFIDENTIALITE DE LA MEDIATION

Pour le client, l'intervention du Médiateur est gratuite et facultative à l'exception des frais prévus ci-après.

Le client peut, à sa charge :

- se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de son choix à tous les stades du processus de médiation
- solliciter l'avis d'un expert dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe, les frais sont partagés entre les parties.

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 sa Caisse Régionale.

Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité.

Les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

ARTICLE 3 - CHAMP D'APPLICATION DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

3-1 - Litiges concernés

Le Médiateur peut être saisi pour examiner tous les litiges existant entre l'établissement et sa clientèle de personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, agricole ou libérale, portant sur les produits bancaires et financiers, et les services qui leur sont proposés.

Le Médiateur est compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit...), de services de paiement, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance.

Le Médiateur assurera le traitement des réclamations des utilisateurs de services de paiement conformément aux dispositions de l'article L 133-45 du code monétaire et financier. Cela concerne toutes les réclamations des utilisateurs de services de paiement portant sur le respect des dispositions de la section 5 du chapitre II du titre 1^{er} du livre 1^{er}, du chapitre III du titre III du livre 1^{er}, du chapitre IV du titre 1^{er} du livre III et du chapitre 1^{er} du titre II du livre V du code monétaire et financier.

Selon la définition de la directive 2015/2366 du Parlement Européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 2002/65/CE, 2009/110/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010, et abrogeant la directive 2007/64/CE, est utilisateur de paiement, « une personne physique ou morale qui utilise un service de paiement en qualité de payeur, de bénéficiaire ou des deux » .

Litiges financiers

Les litiges financiers sont principalement : la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution des ordres de bourse, la tenue de compte-titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale, les transactions sur instruments financiers du FOREX.

Ces litiges relèvent exclusivement du champ de compétence du Médiateur de l'Autorité des marchés financiers, à défaut de Convention entre le Médiateur et le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers :

www.amf-france.org

Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation, le Médiateur communiquera au client les coordonnées du Médiateur de l'Assurance seul compétent en la matière et auprès duquel il devra formuler sa demande.

3-2 - Litiges exclus

La médiation ne s'applique pas :

- aux litiges entre professionnels sauf l'article L 133-45 du code monétaire et financier ;
- aux réclamations portées par le client auprès du service clientèle de l'établissement;
- aux négociations directes entre le client et l'établissement ;

- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- aux procédures introduites par l'établissement contre un client.

Elle ne s'applique pas non plus :

- aux litiges relevant de la politique générale de la banque notamment en matière de prix, d'ouverture et de clôture de compte, ou de décision d'octroi et de rupture de crédit ;
- aux litiges concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés.

ARTICLE 4 – ROLE DU MEDIATEUR

Il a pour mission de favoriser un accord amiable sur les dossiers qui lui sont soumis en formulant des propositions de solution écrites et motivées.

Le client et l'établissement bancaire ne sont pas obligés d'accepter ces propositions.

Le Médiateur est maître de la conduite de sa mission pour parvenir à concilier les parties. Il sollicite du client et de l'établissement 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.

Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

ARTICLE 5 – MODALITES DE SAISINE DU MEDIATEUR

Un litige ne peut être examiné par le Médiateur que si le client justifie avoir tenté préalablement de le résoudre directement avec l'agence et le service Ecoute Clients de l'établissement. La demande de médiation est cependant recevable si le client n'a obtenu aucune réponse de l'agence ou du service Ecoute Clients de l'établissement dans un délai de deux (2) mois.

Le dépôt d'une demande de saisine auprès du Médiateur s'effectue par courrier ou à partir de son site internet.

En cas de rejet de la demande, le Médiateur en informe le client dans un délai de trois (3) semaines.

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client, le Médiateur, après s'être assuré de sa recevabilité, notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de cette notification. Le Médiateur peut prolonger ce délai en cas de litige complexe. Les parties sont alors informées de cette prolongation ainsi que de la durée prévue pour la clôture du litige.

ARTICLE 6 - SITE INTERNET

Le Médiateur met en place un site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation

www.lemediateur-ca-aquitaine.fr

Ce site permet au client de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs. Les parties ont toujours la possibilité de recourir à la médiation par voie postale.

Le Médiateur fournit sur son site internet un lien électronique vers la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

Le Médiateur met également à la disposition du public sur son site internet, ou communique sur demande, son rapport annuel d'activité.

ARTICLE 7 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET LEVEE DU SECRET BANCAIRE

Le client autorise expressément l'établissement à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission lors de l'envoi du bordereau de saisine. A cet effet, le client délègue sa Banque du secret bancaire le concernant pour les besoins de la Médiation.

En référence au RGPD, il est précisé que les données communiquées au Médiateur dans le cadre de la médiation :

- sont recueillies à la seule fin de la médiation et revêtent un caractère personnel.
Le demandeur, qui peut retirer sa demande de médiation à tout moment s'il le souhaite, ne communiquera donc pas de données non nécessaires au traitement de sa demande.
- sont destinées au Médiateur et à ses services, aux correspondants désignés dans chaque établissement bancaire, et aux éventuels sous-traitants informatiques.
- Feront nécessairement l'objet d'un traitement au sens du RGPD afin que le médiateur puisse instruire la recevabilité du dossier ou, en cas de saisine, afin qu'il puisse proposer une solution.
- Seront conservées pour une durée de 3 ans à compter de la clôture du dossier.

Le demandeur peut accéder à ses données à caractère personnel, les rectifier ou les effacer, demander une limitation du traitement, s'opposer au traitement ou demander la portabilité de ses données en s'adressant par lettre simple au Siège du Médiateur à l'adresse suivante :

Madame le Médiateur du Crédit Agricole d'Aquitaine- BP 20014-33451 SAINT LOUBES Cedex

Il dispose du droit de porter une réclamation auprès de la CNIL – 3 Place de FONTENOY- TSA 80715-75334 PARIS CEDEX 07.

ARTICLE 8 - EFFETS DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

La saisine du Médiateur suspend toute prescription pendant la durée de la médiation.

La saisine du Médiateur ne fait cependant pas obstacle aux mesures conservatoires que l'établissement pourra prendre pendant la procédure de médiation.

A l'issue de la procédure de médiation, le Médiateur formule une proposition de solution écrite et motivée qui est communiquée aux parties, par courrier simple ou par voie électronique.

ARTICLE 9 - TERME DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

Le Médiateur, en faisant connaître au client la solution qu'il propose, lui rappelle :

- qu'il est libre d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction.

Le Médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, fixe un délai pour l'accepter ou la refuser et précise que, passé ce délai, l'absence de réponse du client équivaudra à un refus de cette proposition.

L'établissement bancaire qui entend refuser d'adhérer à la proposition de solution de médiation en informe de manière écrite et motivée le Médiateur, à charge pour ce dernier d'en aviser le client.

La procédure de médiation prend fin en cas :

- de décision de l'une ou de l'autre des parties, notifiée au Médiateur, de se retirer du processus de Médiation bancaire;
- soit d'approbation des deux parties, soit de refus de celles-ci ou de l'une d'entre elles quant à la proposition de solution formulée par le Médiateur, laquelle peut être différente de la solution rendue par un tribunal ;

Le Médiateur sera informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de la solution approuvée par les parties.

Cette Charte est disponible auprès de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel d'Aquitaine et un exemplaire peut être remis à chaque personne qui en fait la demande

Elle figure par ailleurs sur le site internet du médiateur mentionné ci-avant.