

## **CHARTRE DE LA MEDIATION BANCAIRE DE LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE NORMANDIE**

La médiation bancaire est régie par le Code de la consommation (en particulier les articles L. 151-1 à L. 157-2) et le Code monétaire et financier (notamment l'article L. 316-1).

La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie ayant la volonté de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients consommateurs a mis en place une procédure de Médiation bancaire dans les conditions ci-après.

### **ARTICLE 1 – CHOIX DU MEDIEATEUR**

Le Médiateur est une personnalité extérieure et indépendante de l'établissement, qualités exigées à des fins d'impartialité dans le traitement des différends. Il est inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne.

Le Médiateur doit posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation. Il est rémunéré sans considération du résultat de la médiation et n'est pas en situation de conflit d'intérêts ou, le cas échéant, doit le signaler sans délai.

Le Médiateur est désigné en application d'une procédure écrite, transparente et équitable, fixant en particulier les critères de choix ainsi que l'instance chargée d'opérer la sélection.

Le Médiateur est désigné par un organe collégial, comprenant des représentants d'associations de consommateurs agréées et des représentants de l'établissement, ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité. En outre, aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre l'établissement 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 et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

A l'issue de son mandat, le Médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour l'établissement qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle cet établissement est affilié.

Lorsqu'il existe, le Client peut toujours recourir au médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont relève l'établissement.

### **ARTICLE 2 – GRATUITE DE LA PROCEDURE DE MEDIATION**

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

Les parties peuvent, à leur charge, se faire représenter par un avocat ou se faire assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation.

Les parties peuvent également solliciter l'avis d'un expert dont les frais sont à leur charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre le Client et l'établissement.

## **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 ou libérale, portant sur les produits bancaires et financiers, et les services qui leur sont proposés.

Le Médiateur peut également être saisi pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par l'établissement.

Pour les litiges relatifs aux contrats d'assurance et ne relevant pas de leur commercialisation, le Médiateur transmet le dossier au Médiateur de l'assurance compétent et en informe les parties à qui il précisera les qualités et coordonnées du nouvel interlocuteur.

Le Médiateur est compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception, toutefois, des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

L'établissement pourra, au cas par cas, accepter ou même proposer des médiations pour régler des différends ne relevant pas strictement du champ d'application de la Médiation bancaire tel que défini dans la présente Charte.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, l'établissement permet toujours au Client d'y recourir.

### **3-2 – Litiges exclus**

Un litige ne peut être examiné par le Médiateur lorsque :

- le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'établissement par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures de médiation conventionnelle, sous réserve de l'existence d'une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 155-1 du Code de la consommation, qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- aux litiges entre professionnels ;
- 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 comme par exemple la politique tarifaire ou encore l'octroi ou le refus de crédit ;
- aux litiges concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés.

#### **ARTICLE 4 – ROLE DU MEDIATEUR**

Le Médiateur est désigné pour une durée minimale de 3 (trois) ans et 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 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 assistés d'un conseil.

#### **ARTICLE 5 – MODALITES DE SAISINE DU MEDIATEUR**

Le Médiateur n'intervient que si le Client a sollicité préalablement l'agence et le service Relation Clients de l'établissement. Le Médiateur pourra cependant intervenir directement si le Client n'a obtenu aucune réponse de l'agence et du service Relation Clients de l'établissement dans un délai de 2 mois.

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

Cette saisine est effective à compter de la date de réception par le Médiateur des documents sur lesquels est fondée la demande du Client.

Le Client est informé par le Médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

Le Médiateur met en place un site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation. La liste de ces informations et le rapport annuel

devant être établi par le Médiateur sont mis à la disposition du public.

Ce site permet aux clients 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 6 – CONFIDENTIALITE DE LA MEDIATION**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n°95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative qui dispose notamment que :

*« 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 [...] ».*

A la demande de l'une des parties, le Médiateur communique tout ou partie des pièces du dossier. Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

#### **ARTICLE 7 – 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. A cet effet, le Client délie l'établissement du secret bancaire le concernant pour les besoins de la Médiation.

#### **ARTICLE 8 – DUREE ET EFFETS DE LA PROCEDURE DE MEDIATION**

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande de médiation, le Médiateur notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine.

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.

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 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 aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle :

- qu'elles sont libres 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 et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

La procédure de médiation prend fin en cas :

- d'approbation des deux parties ou de refus signifié par écrit d'une ou des parties de la proposition de solution formulée par le Médiateur, laquelle peut être différente de la solution rendue par un tribunal ;

- de décision signifiée par le Client au Médiateur et à l'établissement de mettre un terme à la procédure de Médiation bancaire.

L'établissement informe de manière écrite et motivée le Médiateur de son refus d'adhérer à la proposition de solution qui a été formulée, à charge pour le Médiateur d'informer le Client de cette décision.

Si la solution est défavorable au Client (rejet total ou partiel), l'avis du Médiateur est motivé.

L'absence de réponse à la proposition de solution formulée par le Médiateur à l'échéance du délai d'acceptation ou de refus fixé par ce dernier équivaudra à un refus de ladite proposition.

Si le Client et l'établissement acceptent la proposition de solution du Médiateur, ceux-ci pourront signer ensemble un accord ou une transaction sous l'égide du Médiateur, qui ne pourra être divulgué à qui que ce soit, sauf pour les besoins de son exécution.

La transaction éventuellement signée vaudra alors transaction au sens de l'article 2044 du Code civil et désistement d'instance et d'action.

Le Médiateur sera informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de l'accord intervenu entre les parties.