LA CAISSE REGIONALE DU CREDIT AGRICOLE MUTUEL du NORD EST met à la disposition de ses clients Entrepreneurs individuels, désigné ci-après « Le Client », un service de MEDIATION bancaire qui s'inscrit dans une démarche d'accompagnement de ses clients et d'accès à des services bancaires de qualité, par une approche personnalisée sur l'ensemble de son territoire.
Ce service propose aux clients Entrepreneurs individuels une procédure susceptible de leur permettre de régler à l'amiable les différends relatifs aux opérations bancaires liées au fonctionnement du compte et aux moyens de paiement, qui pourraient survenir avec leur banque.

ARTICLE 1 – CHOIX DU MEDIATEUR

Personnalité extérieure, compétente et indépendante de la Caisse Régionale, le médiateur a été désigné Médiateur de la Caisse régionale par décision de l'organe collégial chargé de la désignation des médiateurs d'entreprise du secteur financier et agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation laquelle l'a inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation notifiée à la Commission européenne.

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 BANCAIRE

Pour le client, Entrepreneur individuel, 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 la 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 BANCAIRE

3-1 – Litiges concernés

Le médiateur est compétent pour les différends relatifs (i) aux opérations bancaires liées au fonctionnement du compte et aux moyens de paiement et (ii) existant entre l'établissement et sa clientèle d'entrepreneurs individuels, dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, agricole ou libérale.

Sont exclus du champ de compétence du médiateur les litiges suivants :

-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 du champ de compétence du médiateur de l'Autorité des marchés financiers et n'entrent pas dans le champ de compétence du médiateur.

-Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis, sauf avis contraire du client, au médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance par le médiateur, qui précisera au client les qualités et coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

3-2 – Litiges exclus

La médiation bancaire conventionnelle des litiges objet de la présente convention ne s'applique pas :
- aux décisions liées à l'octroi ou à la rupture de financements. Elles sont traitées depuis 2009 dans le cadre de l'accord de place Médiation du crédit aux entreprises par le Médiateur du Crédit territorialement compétent,
- aux litiges entrés en phase judiciaire (tribunal judiciaire ou tribunal de commerce en cas de difficultés de l'entreprise).
- aux réclamations portées par le Client auprès du service clientèle de la Caisse régionale ;
- aux négociations directes entre le Client et la Caisse régionale ;
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige
- aux procédures introduites par la Caisse régionale 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, le refus ou le réaménagement de crédit ;
- aux litiges concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés.

ARTICLE 4 – ROLE DU MEDIATEUR BANCAIRE

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 la Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel du NORD EST 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 la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du NORD EST 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 BANCAIRE

Le Médiateur peut être saisi par le client une fois que les recours auprès de l'agence puis du Service Relations Clientèle ont été exercés si la réponse apportée ne le satisfait pas ou dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de saisine (ou de 35 jours ouvrables maximum suivant la réception d'une réclamation portant sur un service de paiement), que la Caisse régionale ait répondu ou non.

La saisine d'un client n'est pas recevable lorsque :
- 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 de la Caisse régionale ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

Lorsqu'un client de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du NORD EST a un litige, il peut saisir le médiateur au terme du processus de traitement des réclamations défini par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du NORD EST.

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 de 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 à disposition son site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation http://lemediateur-creditagricole-nord-est.com/

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.

ARTICLE 7 – LEVEE DU SECRET BANCAIRE

Le client autorise expressément la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du NORD EST à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission dès lors que sa réclamation est recevable au titre de la médiation bancaire. A cet effet, le client délie sa banque du secret bancaire le concernant pour les besoins de la médiation.

ARTICLE 8 – EFFETS DE LA PROCEDURE DE MEDIATION BANCAIRE

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 BANCAIRE

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 client et le Médiateur.
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 du NORD EST 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.*