**La médiation bancaire est un dispositif légal régi par le Code monétaire et financier (en particulier aux articles L316-1 et L614-1) et par le Code de la consommation (articles L611-1 à L616-3 et R 612-1 à R 616-2).**

LA CAISSE REGIONALE DU CREDIT AGRICOLE MUTUEL du NORD EST met à la disposition de ses clients consommateurs un service de MEDIATION 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).

Ce service propose aux clients consommateurs 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 DE LA CONSOMMATION

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

Le client consommateur 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 consommateur 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 DE LA CONSOMMATION

### 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 peut être également saisi par toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec la Caisse régionale : anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité de la Caisse régionale la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par la Caisse régionale, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

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.

Toutefois et sous réserve de la signature d'une convention entre le médiateur de l'AMF et le médiateur de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est, ces litiges relèveront également du champ de compétence du médiateur de la Banque dans les conditions définies par ladite convention.

Dans cette hypothèse, le client consommateur de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est disposera du choix, à sa seule convenance, de s'adresser, en cas de litige financier, soit au médiateur de l'Autorité des marchés financiers, soit au médiateur bancaire.

Dès lors qu'il a saisi l'un des deux médiateurs, il ne peut plus saisir, en application de l'article L.612- 2 du code de la consommation, l'autre médiateur.

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

3-2 – Litiges exclus

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

- aux litiges entre professionnels ;
- aux réclamations portées par le client-consommateur auprès du service clientèle de l'établissement;
- aux négociations directes entre le client-consommateur et l'établissement ;
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- aux procédures introduites par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est contre un client-consommateur.

~~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.~~

L'intervention du médiateur s'inscrit dans le cadre du respect de la liberté tarifaire dont dispose la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est, de sa liberté contractuelle, et de sa pleine responsabilité en matière de politique de risque, notamment pour accorder ou non un crédit.

## ARTICLE 4 – ROLE DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

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 consommateur 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 consommateur 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 DE LA CONSOMMATION

Un litige ne peut être examiné par le médiateur que si le client consommateur justifie avoir tenté préalablement de le résoudre directement avec l'agence et le service Relation Clients de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est. La demande de médiation est cependant recevable si le client consommateur n'a obtenu aucune réponse de l'agence ou du service Relation Clients de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est 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 consommateur dans un délai de trois (3) semaines.

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client consommateur, 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 http://lemediateur-creditagricole-nord-est.com/

Ce site permet au client consommateur 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 – LEVEE DU SECRET BANCAIRE**

Le client consommateur 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 consommateur délie sa banque du secret bancaire le concernant pour les besoins de la médiation.

**ARTICLE 8 – EFFETS DE LA PROCEDURE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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 DE LA CONSOMMATION**

Le médiateur, en faisant connaître au client consommateur 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 consommateur 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 consommateur.

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 de la consommation

- 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*