

CHARTRE DE LA MEDIATION BANCAIRE DE LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE PROVENCE COTE D'AZUR

La médiation bancaire est un dispositif légal régi par le Code monétaire et financier (en particulier articles L.316-1 et L.615-2).

La Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur 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, compétente et indépendante de la Caisse Régionale qualités exigées à des fins d'impartialité dans le traitement des différends.

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

ARTICLE 2 – GRATUITE DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

L'intervention du Médiateur est gratuite pour le Client.

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.

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 la Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur et sa clientèle de personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, portant sur les produits bancaires et financiers, et les services qui lui 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 la Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur.

Pour les litiges relatifs aux contrats d'assurance ne relevant pas de l'alinéa précédent, le Médiateur informe les parties qu'il est incompétent et transmet les coordonnées du Médiateur de l'assurance afin que le client puisse le saisir.

3-2 – Litiges exclus

Le Médiateur n'est pas compétent pour examiner les litiges relevant de la politique générale de la banque comme par exemples les litiges concernant la politique tarifaire ou encore l'octroi ou le refus de crédit

Le Médiateur n'est pas compétent pour examiner les litiges concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés.

Le Médiateur ne peut pas être saisi si une procédure judiciaire a été engagée pour trancher le litige opposant le Client et la Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur.

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.

La Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur 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.

ARTICLE 4 – ROLE DU MEDIATEUR

Le Médiateur est désigné pour une durée maximum de 3 ans, renouvelable 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 la Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur 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 Provence Côte d'Azur 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 la Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur. Le Médiateur pourra cependant intervenir directement si le Client n'a obtenu aucune réponse de l'agence et du service Relation Clients de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur 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 la date de réception par le Médiateur du formulaire de saisine et de la réception de l'ensemble des pièces nécessaires à son appréciation du litige.

En cas d'irrecevabilité du dossier tenant notamment aux cas d'exclusion indiqués ci-dessus (article 3.2), le Médiateur transmet la demande au service Relation Clients de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur et informe le Client du motif de la non-recevabilité de sa demande.

ARTICLE 6 – CONFIDENTIALITE DES ECHANGES

Le Médiateur est tenu à la plus stricte confidentialité : les contestations et les déclarations du client et de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur ne peuvent être ni produites, ni invoquées dans la suite de la procédure, sauf si les parties en sont d'accord.

ARTICLE 7 – LEVEE DU SECRET BANCAIRE

Le Client autorise expressément la Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. A cet effet, le Client délie la Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur du secret bancaire le concernant pour les besoins de la Médiation.

ARTICLE 8 – DUREE ET EFFETS DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

La durée de la médiation n'excèdera pas 2 mois à compter de la date de la saisine effective du Médiateur.

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 la Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur 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 par tout moyen aux parties.

ARTICLE 9 – TERME DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

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,
- de décision signifiée par le Client au Médiateur et à la Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur de mettre un terme à la procédure de Médiation bancaire,

La Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur 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.

Si le Client et la Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur 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 divulguée à qui que ce soit, sauf pour les besoins de son exécution.

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

L'absence de réponse à la proposition de solution formulée par le Médiateur pendant plus de 30 jours équivaldra à un refus de ladite proposition.

Dans le cas spécifique où le Médiateur conseille la délivrance d'un geste commercial, le Service Client informera, le cas échéant directement le client, par courrier simple, qu'il donne suite à la proposition du Médiateur. Une copie dudit courrier sera remise au Médiateur.

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



FORMULAIRE DE SAISINE DU MEDIATEUR BANCAIRE DE LA CAISSE
REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE PROVENCE COTE D'AZUR

M/Mme/Mlle (Nom et prénom).....
Adresse :.....
Numéro de téléphone :
Numéro de compte (si client) :..... Agence (si client)

OBJET DE LA RECLAMATION

Par la présente, je demande au Médiateur de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur de bien vouloir examiner la réclamation dont l'objet est précisé ci-dessus et dont je conserve copie.

Je vous joins également copie des pièces nécessaires à la compréhension de ce différend, que je vous autorise à transmettre à la Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur.

J'accepte de me conformer aux dispositions de la CHARTE DE LA MEDIATION BANCAIRE dont je reconnais avoir pris connaissance.

J'autorise la Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur à vous communiquer tous les renseignements et documents que vous jugerez utiles et confirme, à cet effet, délier la Caisse Régionale de Crédit Agricole Provence Côte d'Azur du secret bancaire.

Fait à _____, le _____

Signature du Client