

**CHARTRE DE LA MEDIATION BANCAIRE**  
**DU CREDIT AGRICOLE LOIRE HAUTE-LOIRE**

Le CREDIT AGRICOLE LOIRE HAUTE-LOIRE, soucieux de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients a mis en place une procédure de MEDIATION dans les conditions ci-après.

Vous pouvez en bénéficier en cas de réclamation, si vous estimez n'avoir pas obtenu une réponse satisfaisante auprès de votre bureau ou de la part du Service Qualité Relation Client.

**ARTICLE 1 - CHOIX DU MEDIATEUR**

Le Médiateur désigné par la Caisse régionale de CREDIT AGRICOLE LOIRE HAUTE LOIRE est une personnalité extérieure, compétente et indépendante du CREDIT AGRICOLE, qualités exigées à des fins d'impartialité dans le traitement des différends.

**ARTICLE 2 - GRATUITE**

La médiation est gratuite pour le client.

**ARTICLE 3 - CHAMP D'APPLICATION**

**3-1- Litiges concernés**

Le Médiateur peut être saisi pour examiner les différends relatifs à l'application des articles L312-1-1 et L312 -1-2 - I du Code monétaire et financier dont les termes sont les suivants:

"Art. L 312-1-1. - I. - La gestion d'un compte de dépôt est réglée par une convention écrite passée entre le client et son établissement de crédit. Les principales stipulations de cette convention de compte de dépôt, notamment les conditions générales et tarifaires d'ouverture, de fonctionnement et de clôture, sont précisées par un arrêté du ministre chargé de l'économie et des finances après avis du comité consultatif institué à l'article L 614-6.

"Tout projet de modification du tarif des produits et services faisant l'objet de la convention doit être communiqué par écrit au client trois mois avant la date d'application envisagée. L'absence de contestation par le client dans un délai de deux mois après cette communication vaut acceptation du nouveau tarif.

"Aucun frais ne peut être prévu par la convention mentionnée au premier alinéa ni mise à la charge du client au titre de la clôture ou du transfert d'un compte opéré à la demande d'un client qui conteste une proposition de modification substantielle de cette convention.

" Art. L 312-1-1. - II. - Sauf si la convention de compte en dispose autrement, toutes les opérations en crédit et en débit d'un compte de dépôt doivent être portées à la connaissance du client à intervalle régulier n'excédant pas un mois.

"Art. L 312 -1-2. I. - 1. Est interdite la vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services groupés sauf lorsque les produits ou prestations de services inclus dans l'offre groupée peuvent être achetés individuellement ou lorsqu'ils sont indissociables.

" Art. L 312 -1-2. I. - 2. Est interdite toute vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services faites au client et donnant droit à titre gratuit, immédiatement ou à terme, à une prime financière ou en nature de produits, biens ou services dont la valeur serait supérieure à un seuil fixé, en fonction du type de produit ou de service offert à la clientèle, par un règlement pris par arrêté du Ministre chargé de l'économie, pris après avis du comité consultatif institué à l'article L 614-6".

« Art. L. 312-1-1 (*L. n° 2008-3 du 3 janv. 2008, art.23*). Tout établissement de crédit désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre II. »

Désormais, les clients particuliers n'agissant pas pour des besoins professionnels peuvent recourir à une médiation bancaire pour des litiges portant sur l'exécution de l'ensemble des produits et services bancaires relatifs à l'épargne, aux titres ainsi qu'au crédit.

### **3-2 - Litiges exclus**

Le Médiateur ne peut être saisi, sauf accord contraire des deux parties, si une procédure judiciaire a été engagée pour trancher le litige les opposant.

## **ARTICLE 4 - ROLE DU MEDIATEUR : FAIRE DES RECOMMANDATIONS**

Le Médiateur a pour mission de favoriser un accord amiable sur les dossiers qui lui sont soumis, notamment en formulant des recommandations.

Le client et la Caisse régionale ne sont pas obligés d'accepter les recommandations du Médiateur.

Le Médiateur est maître de la conduite de sa mission pour parvenir à concilier les parties. Il sollicitera du client et de la Caisse régionale 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.

## **ARTICLE 5 - SAISINE DU MEDIATEUR : MODALITES**

La saisine du Médiateur vaut acceptation par le client de la présente Charte

Elle est effective à la date de réception par le Médiateur du formulaire de saisine adressé par voie postale.

Elle suspend toute procédure en cours.

## **ARTICLE 6 - CONFIDENTIALITE DES ECHANGES**

Le Médiateur est tenu à la plus stricte confidentialité: les constatations et les déclarations du client et de la Caisse régionale ne peuvent être ni produites, ni invoquées dans la suite de la procédure, sauf si l'ensemble des parties en est d'accord.

## **ARTICLE 7 - LEVEE DU SECRET BANCAIRE**

Le Client autorise expressément la Caisse régionale à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. Le client délie la Caisse régionale du secret bancaire le concernant pour les besoins de la MEDIATION.

## **ARTICLE 8 - DUREE DE LA MEDIA TION**

La durée de la MEDIATION n'excèdera pas 2 mois à compter de la date de la saisine du Médiateur. Dès les recommandations du Médiateur et en l'absence d'accord des deux parties, celles-ci reprendront leur liberté d'action pour faire valoir leurs droits.

Cette saisine suspend toute prescription pendant la durée de la médiation.

La saisine du Médiateur ne fait donc pas obstacle aux mesures conservatoires que la Caisse régionale pourra donc prendre pendant la médiation.

## **ARTICLE 9 - CONSTATATION DE L'ACCORD DU CLIENT ET DE LA CAISSE REGIONALE**

Si le client et la Caisse régionale acceptent les recommandations du Médiateur, celles-ci signeront 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 ou l'accord vaudra désistement d'instance et d'action relativement aux difficultés ainsi réglées.

L'absence de réponse aux recommandations qui sont notifiées au client et à la Caisse régionale pendant plus de 15 jours vaudra refus des propositions qui leur sont faites par le Médiateur.

Adresse du Médiateur :

Monsieur le Médiateur  
du Crédit Agricole Loire Haute-Loire

B.P. 10144  
42004 SAINT-ETIENNE Cedex 1