CHARTE DE LA MEDIATION BANCAIRE
DE LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT MUTUEL ATLANTIQUE VENDEE

Route de Paris, La Garde, NANTES (44000), identifiée sous le numéro 444 242 469 RCS NANTES, représentée par son Directeur Général,

Pour la clarté du texte, désignée par la mention « la Caisse Régionale » dans le présent document,

ARTICLE 1 – CHOIX DU MEDIATEUR

Le Médiateur désigné par la Caisse Régionale 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

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

Le Médiateur peut être saisi pour examiner les différends avec les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats conclus dans le cadre des titres Ier et II du livre II du Code monétaire et financier et relatifs aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre III du même Code : instruments financiers, produits d'épargne, opérations de banque, services d'investissements et services connexes.

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

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 les 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 – SAISINE DU MEDIATEUR : MODALITES

La saisine du Médiateur vaut acceptation du client de la présente charte.

Le client qui a contacté le Service Clients sans être satisfait, peut demander ou se voir proposer la procédure de médiation. Le Service Clients lui adressa alors le nom et les coordonnées du Médiateur, la Charte de la Médiation ainsi qu'un document lui permettant d'exposer l'objet de sa réclamation.

Il appartiendra alors au Client de se rapprocher directement du Médiateur qui examinera sa demande.

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 reproduites, 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 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 du secret bancaire.

ARTICLE 8 – DUREE DE LA MEDIATION

La durée de la médiation 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.
Si une procédure judiciaire est pendante devant le tribunal à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, l'offre de médiation acceptée constituera une cause de suspension de cette procédure pendant la durée de la médiation, dans la mesure où la médiation suspend toute action en justice tendant à la condamnation du débiteur ou à la résolution d'un contrat et interrompt toute voie d'exécution.

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

ARTICLE 9 – CONSTATATION DE L'ACCORD DU CLIENT ET DE LA CAISSE REGIONALE

Si un accord intervient sous l'égide du Médiateur, le client et la Caisse Régionale signeront ensemble une transaction qui ne pourra être divulguée à qui que ce soit, sauf pour les besoins de son exécution.

La transaction 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 30 jours vaudra refus des propositions qui leur sont faites par le Médiateur.