

## **CHARTRE de la MEDIATION BANCAIRE du CREDIT AGRICOLE de la REUNION**

La Caisse Régionale de Crédit Agricole de La Réunion, soucieuse de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients, a mis en place une procédure de médiation dans les conditions ci-après.

### **ARTICLE 1 - CHOIX DU MEDiateUR**

Le Médiateur désigné par la Caisse Régionale de Crédit Agricole est une personnalité extérieure, compétente et indépendante du Crédit 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 avec des 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 III du Code Monétaire et Financier et relatifs aux produits mentionnés aux titres I et II du livre II du même Code : Instruments financiers, produits d'épargne, opérations de banque, services d'investissements et services connexes.

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

La saisine du Médiateur ne peut intervenir pour les litiges suivants :

- Le litige ne rentre pas dans le champ d'application tel que défini par loi (Article L 312-1-3 du Code Monétaire et Financier)
- Sauf accord contraire des deux parties, si une procédure judiciaire a été engagée pour trancher le litige les opposants.

Le cas échéant, les dossiers reçus et relevant des litiges exclus seront redirigés, sans examen, au service client de la Caisse Régionale en informant l'expéditeur.

### **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 le 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 assistée 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 toutes 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. Le Client délègue la Caisse Régionale du secret bancaire le concernant pour les besoins de la médiation.

#### **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.

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 30 jours vaudra refus des propositions qui leur sont faites par le médiateur.