

Le Crédit Agricole Centre France soucieux de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients a mis en place une procédure de MEDIATION dans les conditions ci-après précisées.

Article 1 - CHOIX DU MEDIATEUR

Le Médiateur désigné par le Crédit Agricole Centre France est une personnalité extérieure, compétente et indépendante du Crédit Agricole, qualités exigées à des fins d'impartialité dans le traitement des différends.

Article 2 - PROCEDURE 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 les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs à des services fournis et à l'exécution des contrats vendus 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.

3-2 - Litiges exclus :

Le Médiateur ne peut être saisi, sauf accord contraire des 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 le Crédit Agricole Centre France 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 du Crédit Agricole Centre France 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 - 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, exposant l'objet de la réclamation.

La saisine du Médiateur suspend toute procédure en cours.

Article 6 - CONFIDENTIALITE DES ECHANGES

Le Médiateur est tenu à la plus stricte confidentialité : les constatations et les déclarations faites par le client et/ou par le Crédit Agricole Centre France ne peuvent être ni produites, ni invoquées dans la suite de la procédure, sauf si les parties en conviennent autrement.

Article 7 - LEVEE DU SECRET BANCAIRE

Le client autorise expressément le Crédit Agricole Centre France à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. Le client délègue, par conséquent, le Crédit Agricole Centre France 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 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 le Crédit Agricole Centre France pourrait être amené à prendre pendant la médiation.

Article 9 - CONSTATATION DE L'ACCORD DES PARTIES

Si le client et le Crédit Agricole Centre France acceptent les recommandations du Médiateur, ils signeront ensemble un accord ou une transaction sous l'égide du Médiateur, qui ne pourra être divulgué 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 notifiées au client et au Crédit Agricole Centre France, pendant plus de 30 jours, vaudra refus des propositions faites par le Médiateur.