CHARTE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION BANCAIRE DE LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE PARIS ET D'ILE DE FRANCE

LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL de PARIS ET D'ILE DE FRANCE met à la disposition de ses clients-consommateurs un service de médiation qui s'inscrit dans le dispositif légal de la médiation des litiges de la consommation régi par le code de la consommation (en particulier les articles L. 611-1 à L. 616-3) et le code monétaire et financier (notamment l'article L. 316-1).

Ce service propose aux clients-consommateurs une procédure susceptible de leur permettre de régler à l'amiable les différends qui pourraient survenir avec leur banque.

ARTICLE 1 - CHOIX DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Personnalité extérieure, compétente en droit de la consommation, et en matière bancaire, indépendante de la Caisse Régionale et impartiale, le médiateur est désigné, sur proposition de l'établissement bancaire, par l'organe collégial du Comité Consultatif du Secteur Financier (Banque de France).

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre la Caisse Régionale et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels de l'établissement bancaire, en particulier de son Service client.
Il dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions, ainsi que d'une organisation propre de ses services, placés sous sa seule autorité, garantissant son indépendance.

La personne désignée en qualité de médiateur ne doit pas avoir exercé une responsabilité de direction en banque de détail au sein de la Caisse Régionale au cours des deux années précédant sa nomination. Au terme de son mandat, le médiateur ne peut rejoindre la Caisse Régionale qu'à l'issue d'un délai de trois ans.

ARTICLE 2 – PRINCIPES OBSERVES PAR LE MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

- Indépendance :

  Le médiateur ne peut recevoir d'instruction des parties ou de leur conseil. Il est maître de la conduite de sa mission pour parvenir à concilier les parties. Il sollicite du client consommateur et de l'établissement tous documents et/ou observations qu'il estime utiles à l'accomplissement de sa mission ;

- Impartialité

  Le médiateur élabore ses propositions de solution au vu des documents et informations versés aux dossiers. Il prend en compte les arguments développés par chacune des parties, et veille à apprécier les situations qui lui sont soumises, en dehors de tout stéréotype, et indépendamment de toute pression. Il informe les parties d'éventuelles circonstances susceptibles de conduire à une situation de conflit d'intérêts en leur indiquant qu'ils peuvent refuser la médiation

- Compétence

  Le médiateur s'engage à s'informer régulièrement des évolutions affectant tant le droit de la consommation, que les métiers et techniques bancaires ainsi que les modes de résolution alternatifs des litiges, et à se former en conséquence ;

- Ouverture et équité

  Le médiateur se montre ouvert et à l'écoute des parties. Il cherche prioritairement à dégager un accord amiable entre celles-ci. Il peut, s'il le souhaite, entendre séparément les parties, même assistées d'un conseil.
  Il émet une proposition de solution argumentée en droit et / ou en équité, prenant en considération l'ensemble des dimensions du litige, en particulier les éléments tirés de la situation spécifique du client-consommateur.

ARTICLE 3 - GRATUITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Pour le client-consommateur, l'intervention du médiateur est gratuite et facultative à l'exception des frais prévus ci-après.

Le client-consommateur peut, à sa charge :

- se faire représenter par un avocat ou assister par une association de consommateurs ou par un tiers de son choix à tous les stades du processus de médiation

- solliciter l'avis d'un expert. En cas de demande conjointe, les frais sont partagés entre les parties.

Dans l'hypothèse où le client consommateur est amené à se déplacer ou à exposer d'autres frais, il ne saurait en demander le remboursement à sa Caisse Régionale.

ARTICLE 4 - CHAMP DE COMPETENCE DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

3-1 - Litiges concernés

Le médiateur peut être saisi pour examiner tous les litiges existant entre l'établissement et sa clientèle de personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, agricole ou libérale, portant sur les produits bancaires et financiers, et les services qui leur sont proposés.

Le médiateur est compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit...), de services de paiement, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance.

A ce titre, le champ de compétence du médiateur couvre l'ensemble des litiges relatifs aux services fournis et à l'exécution d'un contrat bancaire. Aucun thème ou produit n'est exclu.
L'intervention du médiateur s'inscrit dans le cadre du respect de la liberté tarifaire dont disposent les banques, de leur liberté contractuelle, et de leur pleine responsabilité en matière de politique de risque.

Litiges financiers

Les litiges financiers sont principalement : la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution des ordres de bourse, la tenue de compte-titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale, les transactions sur instruments financiers du FOREX.

Ces litiges relèvent du champ de compétence du médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

Toutefois, dans l'hypothèse où le médiateur de l'AMF signerait avec le médiateur de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Paris et d'Ile de France une convention lui attribuant, pour tout ou partie, une compétence concurrente, ces litiges relèveraient également du médiateur de la Banque dans les conditions définies par ladite convention.

En ce cas, le client consommateur de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Paris et d'Ile de France disposera du choix, à sa seule convenance, de s'adresser, pour tout ou partie des litiges financiers, soit au médiateur de l'AMF, soit au médiateur bancaire.

Dès lors qu'il a saisi l'un des deux médiateurs, il ne peut plus saisir, en application de l'article L.612- 2 du code de la consommation, l'autre médiateur.

Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis, sauf avis contraire du client consommateur, au médiateur compétent intervenant dans le domaine de l'Assurance par le médiateur, qui précisera au client consommateur les qualités et coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

<u>3-2 - Litiges exclus</u>

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas:

- Aux litiges entre professionnels ;
- Aux réclamations portées par le client consommateur auprès du service clientèle de l'établissement ;
- Aux négociations directes entre le client consommateur et l'établissement ;
- Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- Aux procédures introduites par l'établissement contre un client consommateur.

ARTICLE 4 – SAISINE DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

4-1 Principe

Le client consommateur peut valablement saisir le médiateur passé un délai maximal de deux (2) mois après sa première réclamation écrite signifiée à l'établissement, quel que soit le service auquel il s'est adressé, qu'il ait reçu ou non une réponse. Cette réclamation écrite peut être faite sur papier ou sur tout autre support durable et doit impérativement comporter une date (correspondant à la date d'envoi à l'établissement qui fait courir le délai de la possible saisine du médiateur).

4-2 Modalités

Le dépôt d'une demande de médiation auprès du médiateur s'effectue en langue française ou, à titre exceptionnel (consommateur non francophone), en langue anglaise :

- Par voie électronique, en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du médiateur :

  https://www. lemediateuraupresdeca-paris.fr

  Le médiateur fournit sur son site internet un lien électronique vers la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

- Par courrier postal à l'adresse suivante :

  Monsieur le Médiateur de la consommation
  Auprès de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel
  De Paris et d'Ile-de-France
  TSA 90400
  75560 Paris Cedex 12

A sa saisine, qui doit comporter une description suffisamment claire et compréhensible des faits permettant de s'assurer de la compétence du médiateur dans le domaine concerné et de l'existence du litige avec l'établissement, le client-consommateur doit joindre a minima :

- Une copie de sa première réclamation écrite transmise à la Banque, mentionnant son destinataire ainsi que la date de son envoi ;

- Si possible, une copie de la réponse écrite de la Banque.

ARTICLE 5 – RECEVABILITE ET INSTRUCTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION

5-1 Examen de la recevabilité de la demande

A réception de la demande et des documents sur lesquels elle est fondée tels que visés à l'article 4 ci-dessus, le médiateur statue sur sa recevabilité. L'examen de la recevabilité d'une demande de médiation est du ressort exclusif du médiateur.
En application de l'article 612-2 du code la consommation, un litige ne peut être déclaré recevable à la médiation lorsque :

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

En cas d'irrecevabilité du dossier, le médiateur en informe le client consommateur dans un délai de trois (3) semaines à compter de la date de réception de sa demande, et lui précise que, sauf avis contraire de sa part formulé dans un délai de dix (10) jours, il transmettra la demande auprès de l'instance compétente (autre Médiateur, Service clientèle ...).

5-2 Effets de la recevabilité de la demande sur les délais de prescription

Conformément à l'article L. 621-19 du Code monétaire et financier, l'admission d'un litige à la médiation suspend la prescription de l'action civile et administrative, à compter du jour où le médiateur est saisi, et jusqu'au terme de la procédure.

Le médiateur informe les parties que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction.

5-3 Instruction de la demande

En cas de recevabilité de la demande, le médiateur notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus, le professionnel étant pour sa part libre d'accepter ou de refuser d'entrer en médiation.

Le médiateur invite le cas échéant les parties à fournir les pièces et informations complémentaires nécessaires à la compréhension du litige. Chaque partie coopère de bonne foi et communique les informations demandées.
Le médiateur transmet, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier, dans le respect des règles de confidentialité.

Le médiateur émet sa proposition de solution dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la notification de la recevabilité du dossier. Il peut prolonger ce délai en cas de litige complexe et en avise immédiatement les parties.

ARTICLE 6 - TERME DE LA PROCEDURE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

6-1 Suite donnée à la médiation

A l'issue de la procédure de médiation, le médiateur formule une proposition de solution écrite et motivée qui est communiquée aux parties, par courrier simple ou par voie électronique.

Le médiateur, en faisant connaître au client consommateur la solution qu'il propose, lui rappelle :

- Qu'il est libre d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- Que sa proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait pu être rendue par un tribunal ;
- Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant la juridiction compétente.

Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, fixe un délai de trente (30) jours pour l'accepter ou la refuser et précise que, passé ce délai, l'absence de réponse du client consommateur équivaudra à un refus de cette proposition.
Le médiateur informe les parties de cette règle dans le courrier de notification de sa proposition et met à leur disposition un formulaire permettant une acceptation expresse de la solution proposée.

L'établissement bancaire, qu'il accepte ou qu'il refuse d'adhérer à la proposition de solution, en informe de manière écrite le médiateur, à charge pour ce dernier d'en aviser le client consommateur. L'absence de réponse dans un délai de trente (30) jours équivaudra à un refus.

Le médiateur est informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de la solution approuvée par les parties.

6-2 Fin de la médiation

La procédure de médiation prend fin avec:

- La notification au médiateur de la décision de l'une ou l'autre des parties de se retirer du processus de médiation bancaire de la consommation, ou la décision du client consommateur d'intenter une action judiciaire ;

- Soit l'acceptation de la proposition de solution du médiateur par les deux parties, soit le refus de cette proposition par l'une au moins d'entre elles ;

- Le défaut de réponse de l'une des parties dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification de la proposition de solution du médiateur.

Le médiateur peut acter les acceptations ou refus dans un constat de clôture de la médiation qui est adressé aux parties.

Si les parties souhaitent rédiger un protocole d'accord, cette démarche relève de leur seule initiative et engage leur propre responsabilité. La rédaction d'un tel document intervient après l'achèvement de la mission du médiateur qui ne peut, en conséquence, y participer.

ARTICLE 7 – OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue à l'article L612-3 du Code de la consommation.
A ce titre, sauf convention contraire des parties, le médiateur et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale :

- Les données à caractère personnel ;
- Toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties quant à un éventuel règlement du litige ;
- Tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de médiation ;
- Toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le médiateur ;
- Le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du médiateur ou de l'autre partie ;
- Et, plus généralement, toutes les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation.

ARTICLE 8 - SECRET BANCAIRE / PROFESSIONNEL

Le médiateur est tenu au secret professionnel.

La saisine du médiateur vaut autorisation expresse :

- De communiquer au médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. A cet effet, le client consommateur délie sa Banque du secret bancaire le concernant pour les besoins de la Médiation ;
- De transmettre, en cas d'incompétence du médiateur, la demande du client consommateur à l'instance habilitée à en connaître.

ARTICLE 9 – PROTECTION ET CONSERVATION DES DONNEES PERSONNELLES

Le médiateur s'engage à préserver la confidentialité des données à caractère personnel des demandeurs, et à ne les utiliser que dans le cadre du traitement du litige qui lui est soumis.
Conformément aux dispositions du règlement européen relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD), les demandeurs disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données les concernant.

Le délai de conservation du dossier de médiation est fixé à trois ans à compter de la date de clôture de la médiation.

Cette Charte est disponible auprès de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Paris et d'Ile de France et un exemplaire peut être remis à chaque personne qui en fait la demande
Elle figure par ailleurs sur le site internet du médiateur mentionné ci-avant.