

## PROCEDURE DE RECOURS AU MEDIATEUR BANCAIRE DU CREDIT AGRICOLE DU FINISTERE

---

Le Crédit Agricole du Finistère, soucieux 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 CREDIT AGRICOLE DU FINISTERE est une personnalité extérieure, compétente et indépendante du CREDIT AGRICOLE, qualités exigées à des fins d'impartialité dans le traitement des litiges.

### **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 les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs :

- Aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre des titres 1 (instruments financiers) et 2 (produits d'épargne) du livre III du Code monétaire et financier.
- Aux produits mentionnés aux titres 1 (opérations de banque et opérations connexes : réception de fonds, opérations de crédit, mise à disposition et gestion de moyens de paiement, opérations de change, etc.) et 2 (services d'investissement et leurs services connexes : réception, transmission et exécution d'ordres pour le compte de tiers, conseil en investissement, etc.) du livre II du Code monétaire et financier.

#### **3-2 – Litiges exclus**

Le Médiateur considère les litiges comme irrecevables dans les cas suivants :

- Les voies de recours amiables au niveau de l'agence, puis au niveau du Service Relation Client de la banque n'ont pas été épuisées. Le client doit toujours respecter ces deux étapes préalables à la saisine du Médiateur. Dans le cas contraire, le dossier sera redirigé sans examen au Service Relation Client du Crédit Agricole du Finistère – 7 route du Loch – 29555 QUIMPER CEDEX 9, en informant l'expéditeur.
- Une procédure judiciaire a été engagée sur l'objet du différend, qu'elle soit en cours ou terminée. Sauf accord spécifique de la banque pour que la demande soit néanmoins examinée par le Médiateur, ce dernier retourne alors le dossier à l'expéditeur en expliquant le motif de l'irrecevabilité.
- Le litige entre le client et la banque ne rentre pas dans le champ d'application tel que défini par la loi (article L 312-1-3 du Code monétaire et financier). Dans ce cas, le dossier sera dirigé sans examen au Service Relation Client du Crédit Agricole du Finistère.

### **ARTICLE 4 – RÔLE DU MEDIATEUR**

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 banque 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 banque 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**

La saisine du Médiateur vaut acceptation par le client de la présente procédure. Elle suspend toute autre procédure en cours.

Le Médiateur peut être saisi par un client de la banque ou son représentant dès lors qu'il a respecté les 2 étapes préalables de recours amiable auprès de son agence puis du Service Relation Client de la banque (cf. paragraphe 3-2 de la présente charte).

La saisine nécessite l'envoi d'un dossier qui doit être adressé par courrier au Médiateur de la banque à l'adresse suivante :

***Monsieur le Médiateur – Fédération Bancaire Française –  
Boîte postale n°151 – 75422 PARIS CEDEX 09***

Le Service de Médiation peut communiquer par téléphone, fax et courrier électronique (mediateur@fbf.fr) avec les clients et la banque, chaque fois qu'il le juge opportun.

La date de réception du dossier sert de point de départ au délai maximum de 2 mois, prévu par la loi pour le traitement du dossier par le Médiateur (cf. article 8 ci-après), c'est-à-dire l'envoi à chacune des parties de ses propositions de médiation.

La banque s'engage de son côté à faciliter le respect de ce délai par une réponse rapide aux sollicitations du Médiateur.

#### **ARTICLE 6 – CONFIDENTIALITE DES ECHANGES**

Le Médiateur est tenu à la plus stricte confidentialité : les constatations et les déclarations du client et de la banque 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 banque à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. Par conséquent, le client délègue le Crédit Agricole du Finistère du secret bancaire le concernant pour les besoins de la médiation.

#### **ARTICLE 8 – DUREE DE LA MEDIATION**

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 le Crédit Agricole du Finistère pourra prendre pendant la médiation.

#### **ARTICLE 9 – CONSTATATION DE L'ACCORD DU CLIENT ET DE LA BANQUE**

Si le client et la banque acceptent les recommandations du Médiateur, ceux-ci 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 qui sont notifiées au client et à la banque pendant plus de 30 jours vaudra refus des propositions qui sont faites par le Médiateur.