

**CHARTE DE LA  
MEDIATION  
BANCAIRE DE LA  
CAISSE REGIONALE  
DE CREDIT AGRICOLE  
D'AQUITAINE**

La Caisse Régionale de Crédit Agricole d'Aquitaine soucieuse de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients consommateurs a mis en place une procédure de MEDIATION dans les conditions ci-après.

**ARTICLE 1 – CHOIX DU  
MEDIATEUR**

Le Médiateur désigné par la Caisse régionale de CREDIT AGRICOLE 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**

La médiation est gratuite pour le client.

**ARTICLE 3 - CHAMP  
D'APPLICATION**

**3-1- Litiges concernés**

Le Médiateur peut être saisi pour recommander des solutions aux litiges existant entre la Caisse Régionale et ses clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, et relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats conclus pour toutes opérations de banque, tous services d'investissement et services connexes, tous instruments financiers et tous produits d'épargne

**3-2 – Litiges exclus**

Le Médiateur ne peut être saisi, sauf accord contraire des deux parties, pour les litiges relatifs à l'octroi ou la vente de produits ou services ou si une procédure judiciaire a été engagée.

**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 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.

Le client n'ayant pas obtenu satisfaction auprès du Service Client dans un délai de 30 jours, peut demander ou se voir proposer la procédure de médiation. Le Service clients lui adressera alors un document lui permettant d'exposer l'objet de sa réclamation. Ce document et un dossier complet seront alors transmis sans délai par le Service Client au Médiateur.

Le médiateur peut être contacté par courrier à l'adresse suivante « Madame le Médiateur du Crédit Agricole d'Aquitaine – 281, rue Turenne- 33000- BORDEAUX ; »

**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 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 pour les besoins de la MEDIATION.

**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 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, ils 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.