

## Charte de la Médiation du



Cette charte, rédigée à l'initiative et sous le contrôle du Médiateur auprès du Crédit Mutuel Arkéa, s'applique aux banques et à l'établissement de paiement suivants qui appartiennent au groupe Crédit Mutuel ARKEA :

Crédit Mutuel de Bretagne  
Crédit Mutuel du Sud-Ouest  
Federal Finance  
Crédit Foncier Communal d'Alsace Lorraine  
Fortuneo  
Nouvelle Vague (max)

Ces établissements sont désignés par le terme « La Banque » dans le texte de la Charte.

### **1 - Cadre réglementaire**

La Banque a mis en place une procédure de médiation en vue de la résolution amiable des litiges nationaux ou transfrontaliers, de nature contractuelle, subsistant entre elle et sa clientèle non professionnelle en application notamment de l'article L. 316-1 du Code Monétaire et Financier et des articles L. 611-1 et suivants du Code de la Consommation.

### **2 - Le Médiateur : critères et modalités de sa nomination.**

Le Médiateur, choisi parmi les personnalités extérieures à la Banque reconnues pour leur compétence, impartialité et indépendance, a été nommé, pour une durée de trois ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, par le Conseil d'administration de Crédit Mutuel ARKEA.

Sur proposition de Crédit Mutuel ARKEA, il a été désigné pour une durée de trois ans par l'organe collégial constitué par le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF)

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre la Banque et le Médiateur, qui est clairement séparé des organes opérationnels de la Banque et dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission.

### **3 - Saisine**

Un client peut saisir le Médiateur s'il justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de la Banque par une réclamation écrite à son interlocuteur habituel ou au Service Clients, puis au service en charge des réclamations (Service Relations Clientèle, Service Réclamations selon les sociétés concernées) ou si la réclamation auprès de la Banque est restée sans réponse pendant deux mois.

A sa saisine, le client doit joindre :

- Soit une copie de la réponse écrite du service en charge du traitement des réclamations de la Banque,
- Soit une copie de sa réclamation écrite transmise à ce service, si celle-ci est restée sans réponse après un délai de deux mois.

### **4 - Champ de compétence : nature du litige**

Le Médiateur est compétent pour les litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, portant sur les produits bancaires et les services proposés par la Banque.

Il est également compétent pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou service bancaire distribué par la Banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement...).

Sont exclus du champ de compétence du Médiateur :

- les litiges portant sur l'exécution ou l'interprétation d'un contrat d'assurance qui sont de la compétence du Médiateur de l'Assurance ;
- les litiges relatifs à la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission d'ordres de bourse, la tenue de comptes de titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatif, l'épargne salariale et les transactions sur instruments financiers du FOREX. Ces litiges relèvent du champ de compétence du Médiateur de l'AMF;
- les litiges relevant de la politique générale de la banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus ou l'octroi de crédit, décision de clôturer un compte bancaire, refus de renégocier un prêt...).

### **5 - Exclusions**

Un litige ne peut pas être examiné par le Médiateur :

- S'il a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal;
- si la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- si la demande est introduite auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite faite auprès de la Banque ;
- si le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt, il en informe les parties qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission.

## 6 - Médiation et surendettement

Le Médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement, à l'exception toutefois des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

## 7 - Modalités de saisine

La médiation est une procédure gratuite pour le client.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas, elles en avertissent le Médiateur et en supportent les frais.

Les frais relatifs à la transmission des documents au Médiateur (affranchissements, photocopies...) restent également à la charge de la partie concernée.

Le Médiateur ne peut être saisi que par écrit, en langue française :

- soit par voie postale à l'adresse suivante :

**Monsieur le Médiateur auprès de ... (nom de la banque ou de l'établissement de paiement)  
29808 BREST CEDEX 9**

- soit par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur :

<https://lemediateur.creditmutuelarkea.fr>

## 8 - Suspension des recours et des délais de prescription

La saisine préalable du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de la solution proposée par le Médiateur, de tout recours judiciaire que la Banque envisagerait d'engager, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

La procédure de médiation interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.

## 9 - Délais et procédure

A la réception de la demande, le Médiateur statue sur la recevabilité de celle-ci. En cas d'irrecevabilité, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de la demande du client.

Il informe les parties, par courrier simple ou voie électronique, des dossiers recevables dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur. Il précise que chaque partie peut

à tout moment se retirer du processus et invite le cas échéant les parties à fournir les pièces et informations complémentaires nécessaires. 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.

Conformément à l'article R612-5 du Code de la Consommation, le Médiateur s'engage à communiquer sa proposition de solution dans un délai de 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.

## **10 - Engagements du Médiateur et responsabilités**

Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties. Il conduit sa médiation en toute indépendance en se faisant communiquer par l'une et l'autre des parties l'ensemble des documents nécessaires. Il s'engage à étudier le dossier au vu des positions respectives du client et de la banque et à apprécier de manière impartiale les arguments des parties.

Il émet une proposition de solution en droit et/ou en équité, qu'il transmet au client et à la Banque.

Sauf faute lourde, le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

## **11 - Suite donnée à la médiation**

Les parties sont libres d'accepter la proposition de solution du Médiateur dans un délai d'un mois, ou de la refuser. En cas de refus de la banque, celle-ci en informe le Médiateur en lui indiquant les motifs de ce refus.

En cas de refus, chacune des parties se retrouve libre d'agir en justice. Il est précisé que, le Médiateur recherchant une solution amiable du litige, la proposition de solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

En cas d'accord, la proposition de solution met fin au différend sur les points en litige entre les parties et lorsque le résultat de la médiation implique un abandon de droits, les parties pourront signer ensemble une transaction dans le cadre de l'article 2044 du Code Civil, en l'absence du Médiateur.

Le Médiateur rappelle, en tant que de besoin, ces règles en faisant connaître son avis aux parties.

Le Médiateur est informé de toute difficulté dans l'application de la proposition de solution.

## **12 - Fin de la médiation**

La médiation prend fin :

- Si l'une des parties fait connaître par écrit sa décision de se retirer du processus de médiation ou si le client engage une action en justice.
- Par l'accord des parties ou le refus d'une des parties sur la proposition de solution, ou à défaut de réponse dans délai d'un mois.
- Si l'une des parties au moins a fait connaître son opposition à la poursuite de la mission du Médiateur dans les cas d'existence de circonstances susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt.

### **13 - Obligation de confidentialité**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par 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 :

- 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.

Le Médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

### **14 - Secret bancaire /professionnel**

Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de la Banque en ce qui concerne les informations transmises par la Banque au Médiateur.

\*\*\*\*\*