

CONVENTION DE MEDIATION BANCAIRE DE LA CONSOMMATION

Entre,

Monsieur Christian MINOT, né le 18 août 1946 à Objat, retraité, ancien directeur de la Banque de France, domicilié 15 rue Georges de Porto Riche à Saint-Cyprien (66750),

Ci-après dénommé « le médiateur », d'une part,

Et,

La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Sud Méditerranée, dont le siège social est situé à Perpignan 30 rue Pierre Bretonneau, inscrite sous le n° 776 179 335 RCS Perpignan,

Représentée par Monsieur Paul CARITE, en sa qualité de Directeur général,

Ci-après dénommé « l'établissement », d'autre part,

Ci-après dénommées séparément la « partie » et ensemble les « parties ».

PREAMBULE

La médiation bancaire de la consommation est régie 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).

La mise en œuvre de ce dispositif nécessite la désignation d'un médiateur dont les conditions et les modalités d'exercice des missions qui lui sont attribuées doivent être précisées dans le cadre d'une convention.

Monsieur Christian MINOT a été désigné médiateur de l'établissement par décision de l'organe collégial mis en place par l'établissement, comprenant des représentants des associations de consommateurs agréées et des représentants de l'établissement réuni le 22/01/2016.

Le médiateur, pour être en conformité avec les exigences requises par les dispositions du titre 1^{er} du livre VI du code de la consommation, doit avoir été agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) laquelle doit l'avoir inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation qu'elle notifie à la Commission européenne.

Le médiateur est chargé de mettre en place la procédure de médiation bancaire de la consommation au sein de l'établissement dans les conditions et selon les modalités ci-après.

Dans le cadre de l'exercice de ses missions, le médiateur a pour interlocuteur le référent désigné par la Banque. Celui-ci, qui est en capacité d'engager la banque au titre de la procédure de médiation, ne peut être rattaché au service-clientèle et relève d'un niveau hiérarchique plus élevé.

Afin d'organiser le dispositif de médiation bancaire de la consommation au sein de l'établissement, les parties sont convenues de conclure la présente convention (ci-après « la convention »).

CECI AYANT ETE RAPPELE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 - OBJET

La convention a pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles les parties vont mettre en place et accomplir la procédure de médiation bancaire de la consommation en application des dispositions du titre 1^{er} du livre VI du code de la consommation, au sein de l'établissement, et de préciser à ce titre les obligations leur incombant.

1-1 - 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.

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 Mutuel SUD MEDITERRANEE 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 SUD MEDITERRANEE 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.

Dans ce cadre, le médiateur de la Banque s'acquittera des obligations de coopération et d'information mises à sa charge dans le cadre de la convention signée avec le médiateur de l'Autorité des marchés financiers.

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 dans le domaine de l'assurance par le médiateur qui précisera les qualités et coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

1-2 - Litiges exclus

En application de l'article L. 611-3 du code de la consommation, 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.
- aux litiges relevant de la politique générale de la banque.

ARTICLE 2 - STATUT ET COMPETENCE DU MEDIATEUR

Le médiateur possède des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation. A cet égard, il doit préciser dans la fiche de candidature type à l'attention de l'organe collégial du CCSF les formations suivies dans le domaine de la médiation, du secteur financier et du droit de la consommation.

Le médiateur accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Il ne peut recevoir aucune instruction des parties.

Le médiateur informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur.

Le médiateur s'engage à informer la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la survenance de toute circonstance et de tout projet de mission, susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre l'établissement et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation et les parties reconnaissent que :

- le médiateur n'est pas lié avec l'établissement par un contrat de travail ou un contrat de mise à disposition.
- le médiateur est une personne extérieure et indépendante de l'établissement ; il est clairement séparé des organes opérationnels et de direction de l'établissement.

Le médiateur déclare sur l'honneur n'exercer aucune fonction susceptible de compromettre l'indépendance et l'impartialité que nécessite l'exercice de sa mission.

ARTICLE 3 - CONFIDENTIALITE DE LA MEDIATION

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n°95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative qui dispose notamment que :

« Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties [...] ».

A la demande de l'une des parties, le médiateur communique tout ou partie des pièces du dossier. Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DU MEDIATEUR

Le médiateur met en place un site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation. Ce site, dont l'adresse reflète la désignation de l'établissement, est accessible à l'adresse suivante www.lemediateur-ca-sudmed.fr/ et permet aux clients consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs. Sur demande, ces informations peuvent être mises à disposition sur un autre support durable.

Les parties doivent toujours avoir la possibilité de recourir à la médiation par voie postale.

Le médiateur s'engage à ce que ledit site internet comporte toutes les informations listées aux articles R614-1 et R614-2 du code de la consommation, qu'il lui incombe de fournir au titre de son obligation d'information et de communication prévue aux articles L614-1 et L614-5 du code de la consommation.

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.

Le médiateur met à la disposition du public sur son site internet, ou communique sur demande, son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;

- l'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- le pourcentage des solutions proposées en faveur du client consommateur ou de l'établissement ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.

Le médiateur notifie sans délai à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation toute modification des informations qu'il lui a transmises le concernant.

Le médiateur transmet également à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation les informations nécessaires à l'évaluation de son activité et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'il n'a pas traités et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de rejet ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de ces interruptions;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;
- l'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers;
- le pourcentage des solutions proposées en faveur du client consommateur ou de l'établissement ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable ;
- une description des formations suivies en matière de médiation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

ARTICLE 5 - ENGAGEMENTS DE L'ETABLISSEMENT

L'établissement s'engage à allouer les moyens décrits à l'article 7 et à verser au médiateur la rémunération qui lui est due en application de l'article 9 des présentes.

L'établissement s'engage à prendre à sa charge le coût de sa formation au bénéfice du médiateur la 1^{ère} année suivant la conclusion des présentes, puis le cas échéant chaque fois que cela s'avérera nécessaire en fonction des évolutions réglementaires.

L'établissement s'engage à communiquer à sa clientèle les coordonnées du médiateur et l'adresse de son site Internet, notamment en les inscrivant de manière lisible et visible sur son site internet et dans ses dispositions générales de banque.

L'établissement s'interdit de donner toute instruction ou orientation au médiateur, à quelque niveau que ce soit dans le processus de médiation afin de garantir sa parfaite indépendance et impartialité.

L'établissement s'engage à fournir au médiateur, dans les meilleurs délais, les informations et les pièces complémentaires nécessaires à l'instruction des dossiers.

ARTICLE 6 - PROCESSUS DE SAISINE ET DE MEDIATION DES LITIGES

Le médiateur peut être saisi pour examiner tous les différends ou réclamations existant entre l'établissement et le(s) Client(s), tels qu'indiqués à l'article 1 des présentes.

En application de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, la saisine d'un client consommateur n'est pas recevable lorsque :

- le client consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'établissement 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 client consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'établissement ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande, le médiateur, après s'être assuré de sa recevabilité, 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.

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de cette notification. Le médiateur peut prolonger ce délai en cas de litige complexe. Les parties sont alors informées de cette prolongation ainsi que de la durée prévue pour la clôture du litige.

Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

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

Avant d'accepter la proposition de solution du médiateur, les parties sont informées :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser cette proposition ;
- que la participation au processus de médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant un tribunal ;
- que la proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait été rendue par un juge ;
- des conséquences juridiques liées à l'acceptation de cette proposition ;
- qu'elles disposent d'un délai de 15 jours, pour accepter ou refuser la proposition. Le médiateur précise également, 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 de médiation, 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 15 jours équivaldra à un refus.

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 ;
- soit l'acceptation de la proposition de solution de médiation par les deux parties, soit le refus, implicite ou explicite, de cette proposition par l'une au moins d'entre elles.

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

Le médiateur sera informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de la solution approuvée par les 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 - BUDGET ALLOUÉ

Un budget distinct et suffisant est mis à disposition du médiateur par l'établissement pour l'exécution de ses missions.

La mise en œuvre du site internet a été financée par l'établissement.

Pour l'exercice de ses fonctions, le médiateur a pour référent à la Caisse Régionale Sud Méditerranée Monsieur Nicolas TAVERNIER, Directeur Général Adjoint tél. 04 68 55 66 66 nicolas.tavernier@ca.sudmed.fr 30 rue Pierre Bretonneau – B.P. 39923- PERPIGNAN cedex 9 .

Le responsable de la Caisse Régionale Sud Méditerranée est Monsieur Paul CARITE, Directeur Général (tél. 04 68 55 64 41 paul.carite@ca-sudmed.fr 30, rue Pierre Bretonneau – B.P. 39923 – PERPIGNAN cedex 9).

ARTICLE 8 -PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le médiateur s'engage à se conformer aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et aux dispositions qui viendraient s'y substituer, notamment le règlement européen sur la protection des données à caractère personnel lorsqu'il entrera en vigueur. En qualité de responsable de traitement, le médiateur s'engage pour les traitements qu'il met en œuvre au titre des missions qui lui sont confiées dans le cadre de la présente convention, à effectuer auprès de la CNIL les formalités nécessaires, à informer les personnes concernées des traitements mis en œuvre et à leur permettre conformément à la loi précitée d'exercer leurs droits d'accès, de rectification et d'opposition. Conformément à la loi, le médiateur s'engage également à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des données traitées, et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et, plus généralement, à

mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau, ainsi que contre toute forme de traitement illicite, étant précisé que ces mesures doivent assurer, compte tenu de l'état de l'art et des coûts liés à leur mise en œuvre, un niveau de sécurité approprié au regard des risques présentés par les traitements et la nature des données à protéger.

ARTICLE 9 -REMUNERATION

Le médiateur est rémunéré sans considération du résultat de la médiation.

Seuls les dossiers recevables peuvent faire l'objet d'une facturation.

L'établissement verse au médiateur la somme de :

- deux mille cinq cents euros (forfait annuel pour dossiers irrecevables) ;
- cent cinquante euros par dossier traité.

ARTICLE 10 -DATE DE PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA CONVENTION

La convention est conclue pour une durée déterminée de 3 ans renouvelable et prend effet à compter de la date de sa signature sous la condition suspensive du référencement du médiateur par la CECMC.

Elle met fin et remplace pour l'avenir toute précédente convention de médiation qui aurait été conclue entre le médiateur et l'établissement.

Le renouvellement de la convention fait l'objet d'une décision préalable de l'organe collégial mis en place par l'établissement, comprenant des représentants d'Associations de consommateurs agréées et des représentants de l'établissement et est soumis à l'examen de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

ARTICLE 11 -INEXECUTION ET RESILIATION DE LA CONVENTION

Le mandat du médiateur est irrévocable sauf cas de force majeure.

Le médiateur pourra, en cas d'empêchement légitime (maladie, affection...) demander la résiliation de la présente convention.

Il devra en informer préalablement la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Si l'établissement estime, pendant la durée de la convention, que celle-ci n'est pas respectée par le médiateur, il peut saisir de cette difficulté, par courrier, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, seule à même d'apprécier tout manquement au processus de médiation de la consommation.

A l'expiration de la convention, quelle qu'en soit la cause, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois (3) ans pour l'établissement.

ARTICLE 12-DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le médiateur et l'établissement s'engagent à s'informer réciproquement de toutes les difficultés rencontrées dans l'exécution de la Convention.

En cas de contestation sur l'interprétation, sur l'exécution et la réalisation de l'une quelconque des dispositions de la présente convention, dont la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation devra être informée, les parties décident de rechercher avant tout une solution amiable.

Dans l'hypothèse où elles n'y parviendraient pas, seuls les tribunaux dans le ressort du siège social de l'établissement seront compétents.

Fait en deux exemplaires originaux dont un pour chaque Partie,

A Perpignan, le

Signature de l'établissement

Le médiateur déclare sur l'honneur n'exercer aucune fonction susceptible de compromettre l'indépendance et l'impartialité que nécessite l'exercice de sa mission.

A Perpignan, le

Signature du médiateur