

Charte de la médiation bancaire de la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon

En application de l'article L. 312-1-3-I du Code monétaire et financier, et afin de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients, la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon a mis en place une instance de médiation. Celle-ci s'appuie sur un médiateur localisé régionalement, et dédié à sa clientèle, qui organise l'activité liée à la médiation, assure les relations avec BPCE, les autres établissements du réseau Caisse d'Epargne, la Banque de France et d'une façon générale les relations extérieures institutionnelles. Il veille également à la cohérence doctrinale des avis rendus. Dans ce cadre, le médiateur assume seul la responsabilité de l'instruction et du contenu des avis rendus propres à chacun des dossiers qui lui sont confiés.

Article 1 : Objet de la médiation

La médiation a pour objet d'offrir aux clients de la Caisse d'Epargne du Languedoc Roussillon la possibilité d'un recours amiable supplémentaire auprès d'un expert indépendant pour tout litige n'ayant pas trouvé de solution après épuisement des procédures de réclamations internes qui lui sont propres.

Article 2 : Choix du médiateur

Le médiateur est désigné par la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon parmi des personnalités extérieures, compétentes et indépendantes, conditions nécessaires à son impartialité dans le traitement des litiges. La durée de sa mission est de un an, renouvelable par convention expresse.

Article 3 : Champ d'application

3.1 Litiges concernés par la Médiation

Le médiateur est compétent pour examiner les litiges concernant les produits et services bancaires et financiers distribués par la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon à ses clients particuliers.

3.2 Litiges exclus de la procédure de médiation

Sont exclus du champ de la médiation :

- les litiges concernant des entreprises ou des professionnels
- les litiges relevant de l'application du droit des assurances ;
- les litiges relatifs aux services non bancaires et non financiers (tels que les services à la personne) ;
- les litiges relatifs aux services fournis ou distribués par des filiales de la CELR ne relevant pas de la réglementation bancaire ;
- les litiges résultant des performances des produits liées aux évolutions des marchés financiers ;
- les litiges relatifs à la politique commerciale de la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon : décision de distribuer ou non un produit ou un service bancaire - liberté de contracter ou de rompre une relation contractuelle - liberté de tarification

Toutefois, quel que soit le produit ou le service bancaire concerné, le médiateur est compétent dès lors que la responsabilité de la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon est susceptible d'être engagée, soit au titre de ses fonctions d'intermédiaire, soit pour non-respect de la réglementation bancaire, soit pour défaut de conseil et d'information.

Enfin, le médiateur ne peut être saisi si une procédure judiciaire se trouve déjà engagée pour trancher le litige opposant le client à la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon.

Article 4 : Mission du médiateur

La mission du médiateur est d'émettre un avis objectif et impartial sur les litiges qui lui sont soumis. Il statue en droit et/ou en équité en formulant des avis ou recommandations motivés permettant chaque fois que possible de déboucher sur un accord amiable entre les parties qui restent libres de concrétiser ou non cet accord.

S'il estime que le litige ne relève pas de sa compétence ou ne peut pas être réglé par le biais de la procédure de médiation, le médiateur peut conseiller au client toutes autres procédures ou solutions qui lui semblent les plus adéquates.

Article 5 : Procédure de la médiation

La procédure de médiation est ouverte aux seuls clients de la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon et s'effectue après épuisement des voies de recours amiable internes à la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon (Agence bancaire de rattachement, puis Service Relations Clientèle) ou en cas de non-réponse dans un délai d'un mois.

En cas de saisine par un tiers mandaté, et après vérification de sa qualité pour agir, l'avis rendu sera directement adressé au client concerné.

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du médiateur doit s'effectuer par voie postale uniquement et en langue française à l'adresse suivante :

**Médiation Régionale Caisse d'Epargne
Libre réponse 36090
34089 Montpellier cedex 4**

A réception de la demande, le médiateur s'engage à consacrer à la procédure de médiation le temps nécessaire pour qu'elle puisse être conduite dans les meilleurs délais, ainsi qu'à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires à son aboutissement. A cette fin, le client fournira dans sa demande tous les éléments d'informations qui lui paraîtront nécessaires. De son côté, la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon s'engage à fournir tous documents que le médiateur estime utiles à l'accomplissement de sa mission.

Chacune des parties coopère de bonne foi avec le médiateur.

Par ailleurs, la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon s'engage à mettre à disposition du médiateur tous les moyens logistiques nécessaires à son bon fonctionnement.

La procédure de médiation est gratuite. Elle interrompt les délais de prescription de l'action en justice pendant toute sa durée telle que celle-ci est précisée à l'article 6 des présentes.

La saisine du médiateur vaut acceptation de la présente charte de médiation par le client.

Article 6 : Durée de la procédure de médiation

La procédure de médiation se déroule dans le délai légal de deux mois à compter de la date de réception du courrier de saisine par le médiateur.

Article 7 : Clôture de la procédure de médiation

La procédure de médiation prend fin dès lors que le médiateur transmet ses avis et recommandations par écrit aux deux parties.

Si les parties décident de suivre l'avis exprimé par le médiateur, elles le formalisent, entre elles, par la signature d'un accord amiable mettant fin au litige.

Cet accord a alors le sens d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil. Elle ne pourra être divulguée, sauf pour les besoins de son exécution. De même, les constatations et les déclarations recueillies par le médiateur ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

A défaut d'accord entre les parties, celles-ci demeurent libres de porter le litige devant les tribunaux compétents et pourront produire devant ceux-ci l'avis formulé par le médiateur.

Article 8 : Exclusion de responsabilité

La responsabilité personnelle du médiateur, que ce soit au titre de l'instruction des dossiers ou des avis rendus, ne peut être engagée, sauf faute lourde et pour autant que les parties concernées auront accepté de mettre à sa disposition toutes informations et moyens utiles à l'exercice de sa mission.

Article 9 : Confidentialité de la procédure de médiation – Secret Bancaire

La procédure de médiation implique que les informations transmises par le client soient communiquées à la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon. De son côté, cette dernière doit communiquer au médiateur compétent tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. A cette fin, le client délève la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon de son devoir de secret à l'égard du médiateur compétent pendant la durée de sa mission.

En contrepartie, le médiateur est tenu au secret professionnel, en application des articles L. 511-33 du Code monétaire et financier et 226-13 du code pénal.

Les parties ainsi que le médiateur s'engagent à ne pas divulguer les avis rendus ainsi qu'aucune des opinions, suggestions, constatations, déclarations ou informations formulées par l'une des parties lors de la procédure de médiation, sauf convention contraire ou demandes écrites émanant d'une juridiction compétente.