

**Art. L 312-1-2. – I. – 1.** Est interdite la vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services groupés sauf lorsque les produits ou prestations de services inclus dans l'offre groupée peuvent être achetés individuellement ou lorsqu'ils sont indissociables.

**Art. L 312-1-2. – I 2.** Est interdite toute vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services faite au client et donnant droit à titre gratuit, immédiatement ou à terme, à une prime financière ou en nature de produits, biens ou services dont la valeur serait supérieure à un seuil fixé, en fonction du type de produit ou de service offert à la clientèle, par un règlement pris par arrêté du Ministre chargé de l'économie, pris après avis du comité consultatif institué à l'article L 616-6.

Le Médiateur ne peut être saisi, sauf accord contraire des deux parties, si une procédure judiciaire a été engagée pour trancher le litige les opposant.

#### **Article 4 – Rôle du médiateur : 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 – Modalités de saisine du médiateur**

La saisine du Médiateur vaut acceptation par le client de la présente Charte.

Elle est effective à la date de réception par le Médiateur du formulaire de saisine adressé par voie postale.

Elle suspend toute procédure en cours.

#### **Article 6 – Confidentialité des échanges**

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 l'ensemble des parties en sont d'accord.

#### **Article 7 – Levée 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 délève la Caisse régionale du secret bancaire le concernant pour les besoins de la médiation.

#### **Article 8 – Durée de la médiation**

La durée de la médiation n'excèdera pas deux 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 – Constatations de l'accord du client et de la Caisse régionale**

Si le client et la Caisse régionale acceptent les recommandations du Médiateur, ceux-ci 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 trente jours vaudra refus des propositions qui leur sont faites par le Médiateur.



[www.ca-centrest.fr](http://www.ca-centrest.fr)



*Pour tout régler  
à l'amiable.*



**L'IMAGINATION  
DANS LE BON SENS**

Le Crédit agricole Centre-est, soucieux de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients met en place une procédure de médiation

Vous pouvez en bénéficier en cas de réclamation, si vous n'avez pas obtenu une réponse satisfaisante du service « Réclamations clients ». Et cela dans un délai de trente jours.

Bien sûr avant d'engager une telle procédure votre conseiller est à votre entière disposition pour vous répondre et trouver avec vous une solution.

#### Adresse du Médiateur

Monsieur le Médiateur  
du Crédit agricole Centre-est  
BP 50  
69541 CHAMPAGNE MONT DOR CEDEX

## Un médiateur impartial

Le Médiateur, nommé par le Crédit agricole Centre-est, est un conseiller en entreprises, indépendant et reconnu : M. Didier Lamy  
Son intervention est gratuite.

Le Médiateur a pour mission de favoriser un **accord amiable**, notamment en formulant des **recommandations**.

## La Médiation

Vous pouvez saisir le médiateur pour examiner les différends relatifs à l'application des articles L312-1-1 et L312-1-2-I du Code monétaire et financier.

Ces articles portent notamment sur :

- la transparence tarifaire
- l'envoi des relevés d'opérations
- la vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services groupés
- La réglementation des ventes à prime

Le médiateur est maître de la conduite de sa mission pour parvenir à concilier les parties. Il peut vous demander ainsi qu'à la Caisse régionale tous documents et/ou observations qu'il estime utiles.

**Il est tenu à la plus stricte confidentialité.**

La durée de la médiation ne peut excéder deux mois.

Découvrez les différents articles de la charte de médiation.

Vous pouvez aussi la retrouver sur internet

[www.ca-centrest.fr](http://www.ca-centrest.fr)

## La charte de la médiation bancaire au Crédit agricole Centre-est

### Article 1 – Choix du médiateur

Le Médiateur désigné par la Caisse régionale de Crédit agricole Centre-est est une personnalité extérieure, compétente et indépendante du Crédit agricole, qualités exigées à des fins d'impartialité dans le traitement des différends.

**Article 2 – Gratuité** : la médiation est gratuite pour le client.

### Article 3 – Champ d'application

Le Médiateur peut être saisi pour examiner les différends relatifs à l'application des articles L312-1-1 et L312-1-2-I du Code monétaire et financier dont les termes sont les suivants :

**Art. L 312-1-1. - I. -** La gestion d'un compte de dépôt est régie par une convention écrite passée entre le client et son établissement de crédit. Les principales stipulations de cette convention de compte de dépôt, notamment les conditions générales et tarifaires d'ouverture, de fonctionnement et de clôture, sont précisées par un arrêté du ministre chargé de l'économie et des finances après avis du comité consultatif institué à l'article L 614-6.

Tout projet de modification du tarif des produits et services faisant l'objet d'une convention de compte de dépôt doit être communiqué par écrit au client trois mois avant la date d'application envisagée. L'absence de contestation par le client dans un délai de deux mois après cette communication vaut acceptation du nouveau tarif.

Aucun frais ne peut être prévu par la convention mentionnée au premier alinéa ni mise à la charge du client au titre de la clôture ou du transfert d'un compte opéré à la demande d'un client qui conteste une proposition de modification substantielle de cette convention.

**Art L312-1-1.-II. –** Sauf si la convention de compte en dispose autrement, toutes les opérations en crédit et en débit d'un compte de dépôt doivent être portées à la connaissance du client à intervalle régulier n'excédant pas un mois.