

## *Charte de la Médiation*

La Caisse de Crédit Municipal propose à ses clients un service de médiation auquel ils peuvent avoir recours pour le règlement des différends qui n'auraient pas préalablement trouvé de solution.

Le Médiateur a pour rôle de recommander des solutions aux litiges entre les établissements de crédit et les personnes physiques n'agissant pas pour des raisons professionnelles. Il agit de manière indépendante et impartiale. Il est tenu à la confidentialité et au respect du secret professionnel.

Le Médiateur peut être saisi, par tout client, pour des litiges relatifs aux conventions de compte de dépôts, aux opérations de crédit, services de paiement ou à l'épargne (services d'investissement, placements financiers et produits d'épargne) ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par la banque.

Cette saisine intervient après épuisement par le client des voies de recours internes aux établissements ou en cas de non réponse à une demande écrite de sa part à la banque, dans un délai de deux mois.

La saisine du Médiateur est incompatible avec l'existence de toute procédure judiciaire préalable ou parallèle, sauf accord de l'établissement de crédit et de son client.

Le Médiateur reste compétent pour examiner les dossiers transmis par les bénéficiaires d'une procédure de surendettement à l'exception des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

Le Médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine, ce qui suspend la prescription pendant ce délai. L'établissement de crédit concerné est tenu de lui fournir les éléments nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

La Médiation est gratuite pour le client.

Les recommandations peuvent être faites par le médiateur en droit ou en équité. Elles sont écrites et motivées. En cas de désaccord, l'établissement de crédit et le client demeurent libres de porter le litige devant les tribunaux.

Aux termes de la loi, 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.

La Médiation prend fin lorsque :

- le client et la banque acceptent la proposition faite par le médiateur ou l'un ou les deux la refusent,
- le client demande au médiateur de mettre un terme à la médiation.