

M/Mme/Mlle (Nom et prénom).....

Adresse : .....

.....

Téléphone : .....

Numéro de compte (si client) :..... Agence (si client) :.....

**OBJET DE LA RECLAMATION**

Par la présente, je demande à M. Jean VAN GHELDER, médiateur auprès du Crédit Agricole Nord de France CS 70386 - 62027 ARRAS Cedex ([www.mediateur.ca-norddefrance.fr](http://www.mediateur.ca-norddefrance.fr)) de bien vouloir examiner la réclamation dont l'objet est précisé ci-dessus et dont je conserve copie.

Je vous joins également copie des pièces nécessaires à la compréhension de ce différend, que je vous autorise à transmettre au Crédit Agricole Nord de France.

J'accepte de me conformer aux dispositions de la CHARTE DE LA MEDIATION BANCAIRE figurant au verso du présent document.

J'autorise le Crédit Agricole Nord de France à vous communiquer tous les renseignements et documents que vous jugerez utiles et confirme, à cet effet, délier le Crédit Agricole Nord de France du secret bancaire.

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la demande de médiation bancaire sont nécessaires à l'examen du dossier et feront l'objet d'un traitement informatisé par le Médiateur en sa qualité de responsable de traitement, pour la gestion, l'étude du dossier. Le client dispose conformément à loi informatique et libertés d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime, que vous pouvez exercer auprès du Médiateur à l'adresse ci-dessus mentionnée.

FAIT A \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Signature du Client

En application de l'article L316-1 du code monétaire et financier consacré à la Médiation dans sa rédaction issue de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la Consommation, et de l'arrêté du 29 juillet 2009 relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients (Titre I, Art.2, al.8b), Le Crédit Agricole Nord de France a mis en place une instance de Médiation. La procédure de Médiation a pour objet de faciliter le règlement amiable des différends avec la clientèle de personnes physiques de la banque.

1. Le Médiateur est une personnalité extérieure au Crédit Agricole Nord de France, reconnue pour sa compétence et son impartialité. Il exerce sa mission en toute indépendance pour une durée de 3 ans à compter du jour de sa nomination. Une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation veille notamment à garantir l'indépendance et l'impartialité des Médiateurs.
2. Après épuisement des recours auprès de l'agence et du Service Qualité Clients, ou en l'absence de réponse de la Caisse Régionale dans un délai de 2 mois à réception de la réclamation, le Médiateur peut être saisi par tout client personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels. La saisine s'opère en français par courrier ou par courriel via le site internet du Médiateur : <http://mediateur.ca-norddefrance.fr>. Il peut également être saisi par la banque. La procédure de Médiation est gratuite pour le client.
3. Le Médiateur a compétence sur tous les différends relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats conclus dans le cadre des titres I et II du livre III du code monétaire et financier relatifs aux produits mentionnés aux titres I et II du livre II du même code ou de ceux dont elle assure directement la gestion. 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.
4. Il n'a pas compétence pour se prononcer sur des litiges résultant d'une divergence d'appréciation du risque lié à une opération de crédit, sur les litiges concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés financiers ou sur des litiges relatifs à l'exécution des contrats d'assurance. Pour ces 2 derniers types de litiges, le Médiateur du Crédit Agricole Nord de France transmet les éléments de la saisine respectivement au Médiateur de l'AMF ou au Médiateur des assurances. De même, le Médiateur n'a pas compétence pour examiner un différend portant sur la politique tarifaire de la banque ou sur des litiges portant sur des faits trop anciens (délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès de la banque). Le client est informé par le médiateur, dans un délai de 3 semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.
5. Le Médiateur statue dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de sa saisine aux parties, sous réserve de la production par celles-ci de l'ensemble des pièces constitutives du dossier. La saisine du Médiateur suspend la prescription pendant ce délai. A tout moment le demandeur peut mettre un terme à la procédure de Médiation. Chaque partie conserve le droit de saisir une juridiction. L'introduction d'une action contentieuse fait obstacle à la saisine du Médiateur ; elle met fin à sa mission si le litige lui a déjà été soumis.
6. Le Médiateur est tenu au secret. Il peut recueillir toutes les informations relatives au différend aussi bien auprès du client que du Service Qualité Clients. Le Crédit Agricole Nord de France s'engage à transmettre au Médiateur, dans les meilleurs délais, les pièces complémentaires nécessaires à l'instruction du dossier. A cet effet, le client délie le Crédit Agricole Nord de France du secret bancaire le concernant pour les besoins de la Médiation. Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.
7. Le Médiateur émet une recommandation motivée en droit et en équité sur le différend. Il peut également proposer toutes mesures propres à résoudre la difficulté.
8. L'avis du Médiateur ne lie pas les parties. Le Médiateur transmet son avis directement aux parties et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celui-ci. La procédure de médiation prend fin en cas :
  - d'approbation des deux parties ou de refus signifié par écrit d'une ou des parties de la proposition de solution formulée par le Médiateur, laquelle peut être différente de la solution rendue par un tribunal ;
  - de décision signifiée par le Client au Médiateur et à l'établissement de mettre un terme à la procédure de Médiation.

L'établissement informe de manière écrite et motivée le Médiateur de son refus d'adhérer à la proposition de solution qui a été formulée, à charge pour le Médiateur d'informer le Client de cette décision. L'absence de réponse à la proposition de solution formulée par le Médiateur à l'échéance du délai d'acceptation ou de refus fixé par ce dernier équivaut à un refus de ladite proposition.

Si le Client et l'établissement acceptent la proposition de solution du Médiateur, ceux-ci pourront signer ensemble un accord ou une transaction sous l'égide du Médiateur, qui ne pourra être divulgué à qui que ce soit, sauf pour les besoins de son exécution.