

« CHARTE DE LA MEDIATION BANCAIRE »

- janvier 2014 -

En application des dispositions de l'article L 316-1 du Code monétaire et financier, et afin de favoriser le règlement amiable des différends avec leurs clients personne physique n'agissant pas dans le cadre de leurs activités professionnelles, le Crédit Coopératif et BTP Banque (ci-après la Banque) ont mis en place un dispositif de médiation.

Article 1 : Objet de la médiation

La médiation a pour objet d'offrir aux clients de la Banque la possibilité d'un recours amiable supplémentaire auprès d'un expert indépendant pour tout litige entrant dans son champ d'application et n'ayant pas trouvé de solution satisfaisante après épuisement des procédures internes de réclamations propres à l'établissement.

Article 2 : Choix du médiateur

Le Médiateur désigné par la Banque est une personnalité extérieure, qui a été choisie en raison de sa compétence pour mener à bien sa mission, et de son indépendance, gage d'impartialité dans le traitement des litiges.

Article 3 : Coût de la procédure

La procédure est gratuite pour le client, la rémunération du médiateur étant à la charge de la Banque. Le client conserve en revanche la charge de ses propres frais, notamment de déplacement, de production et d'envoi de pièces justificatives, ou de rémunération d'un conseil auquel il aurait demandé assistance.

Article 4 : Champ d'application

4.1 Litiges concernés par la Médiation

Le médiateur est compétent pour intervenir dans la résolution des litiges avec des personnes physiques, n'agissant pas dans le cadre de leurs activités professionnelles, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit, etc.), de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne distribués par la Banque.

Par ailleurs, seuls les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par la Banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne...) relèvent de la compétence du médiateur.

Enfin, le médiateur est également compétent pour examiner les demandes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception, toutefois, de celles portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

4.2 Litiges exclus de la procédure de médiation

Sont exclus du champ de la médiation :

- les litiges résultant des performances des produits liées aux évolutions des marchés financiers ;
- les litiges ne relevant pas de la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire tel que visés à l'article 4.1. Dans ce cas, le médiateur saisi doit transmettre le dossier au médiateur de l'assurance compétent et en informe le demandeur à qui il précise les qualités et coordonnées de ce nouvel interlocuteur ;

- les litiges relatifs aux services non bancaires et non financiers (tels que les services à la personne) ;
- les litiges relatifs à la politique commerciale de la Banque : 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 Banque 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 Banque, ce qui ne concerne pas le client en recouvrement amiable ou suivi par un service contentieux en l'absence de procédure engagée pour trancher ce litige en particulier.

Article 5 : Mission du médiateur

La mission du Médiateur est d'émettre un avis 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 6 : Procédure de la médiation

La procédure de médiation est ouverte aux seuls clients personnes physiques, n'agissant pas dans le cadre de leurs activités professionnelles, de la Banque et s'effectue après épuisement des voies de recours amiable internes (transmission de la réclamation à l'agence puis au service réclamations et relation client) ou en cas d'absence avérée de réponse ou d'information de suivi de traitement de la part de la Banque dans un délai de deux mois à compter de la date de la réclamation initiale.

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 :

Médiateur du Crédit Coopératif
12 Boulevard Pesaro
BP 211 - 92 002 Nanterre Cedex

Le client fournira dans sa demande tous les éléments d'informations qui lui paraîtront nécessaires. De son côté, la Banque s'engage à fournir tous documents que le médiateur estime utiles à l'accomplissement de sa mission, à mettre à disposition du service de la médiation tous les moyens logistiques nécessaires à son bon fonctionnement ainsi que les sources d'information dont elle dispose elle-même.

Chacune des parties coopère de bonne foi avec le médiateur.

La procédure de médiation interrompt les délais de prescription de l'action en justice pendant toute sa durée telle que celle-ci est précisée à l'article 7 des présentes.

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

Article 7 : Durée de la procédure de médiation

A compter de la 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.

En tout état de cause la procédure de médiation ne peut excéder le délai légal de deux mois à compter de la date de réception du courrier de saisine par le Médiateur.

Article 8 : Avis du Médiateur

A l'issue de l'instruction du dossier, le médiateur formule un avis (proposition de solution motivée) qu'il soumet à l'approbation des parties. Cette proposition ne lie pas ces dernières.

La Banque informe systématiquement le client, ainsi que le médiateur, de sa position quant à l'avis formulé.

Si les parties décident de suivre l'avis exprimé par le médiateur, elles ont la possibilité de formaliser la fin du litige par la signature d'un accord amiable. Cet accord pourra revêtir la forme d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil et ne pourra être divulgué, 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.

Les parties informent le médiateur de toute éventuelle difficulté survenant dans la mise en œuvre de l'accord intervenu entre elles.

Article 9 : Clôture de la procédure de médiation

Le terme de la médiation intervient en cas :

- d'approbation des deux parties ou de refus d'une ou des parties de la recommandation formulée par le médiateur,
- de décision, signifiée par le client, de mettre un terme à la procédure de médiation.

Article 10 : Confidentialité de la procédure de médiation – secret bancaire

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

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.

Article 11 : Publicité

La présente charte est disponible en permanence sur le site internet du Crédit Coopératif et de BTP Banque. Elle est communicable à tout client sur simple demande auprès d'une agence ou du siège.
