

## « CHARTE DE LA MEDIATION BANCAIRE »

-Septembre 2008-

En application des dispositions de l'article L 312-1-3 du Code monétaire et financier, le CREDIT COOPERATIF et la BTP BANQUE (ci-après la Banque) ont mis en place une procédure de médiation dont l'objet est de proposer des solutions pour la résolution des litiges éventuels subsistant entre la Banque et le client personne physique n'agissant pas dans le cadre de ses activités professionnelles, et relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du titre I et du titre II du livre III du Code monétaire et financier, à savoir les opérations de banque, les services d'investissement et les services connexes ainsi qu'aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre II du Code monétaire et financier, à savoir les instruments financiers et les produits d'épargne.

### **ARTICLE 1<sup>ER</sup> – LE MEDIATEUR**

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 2 – COUT DE LA PROCEDURE**

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 ou liés à la rémunération d'un conseil auquel il aurait demandé assistance.

### **ARTICLE 3 – CHAMP D'INTERVENTION DU MEDIATEUR**

Le Médiateur peut être saisi directement ou sur proposition de la banque, par le client dans le cas où sa réclamation adressée à la Direction du Contrôle Permanent de la Banque resterait, à l'expiration d'un délai de trente jours, sans réponse lui donnant satisfaction dans le cadre d'un différend relatif aux services fournis et à l'exécution des contrats conclus dans le cadre des titres Ier et II du Livre III du code monétaire et financier et aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre II du code monétaire et financier, et en particulier les différends concernant :

- les conventions de compte écrites,
- les modalités d'application de la tarification en vigueur pour les produits et services entrant dans le champ de compétence du médiateur,
- les ventes et offres de ventes de produits et prestations de services liées ou à prime,
- l'exécution des contrats de crédits mobiliers et immobiliers,
- les services d'investissement et leurs services connexes,
- les instruments financiers,
- les produits d'épargne.

#### **ARTICLE 4 – ETENDUE DES POUVOIRS DU MEDIATEUR**

Le Médiateur intervient afin de favoriser la conciliation des parties.

A ce titre, il conduit sa mission en toute indépendance sur la base des éléments qui lui sont communiqués confidentiellement respectivement par le client et la Banque. Le cas échéant, il peut solliciter de ceux-ci tous documents et toutes informations complémentaires qu'il estime nécessaires. Il peut également, s'il le juge utile, entendre le client et la Banque séparément, assistés de leur conseil éventuel.

Le Médiateur propose ensuite dans le délai prévu à l'article 8 de la présente charte, une solution amiable en formulant des recommandations que le client ou la Banque ne sont pas contraints d'accepter.

#### **ARTICLE 5 – MODALITES DE SAISINE DU MEDIATEUR**

La Direction du Contrôle Permanent est chargée au sein du CREDIT COOPERATIF et de la BTP BANQUE de veiller à ce que le règlement amiable d'un différend puisse intervenir dans les meilleures conditions auprès des agences et services en relation avec la clientèle. Si un litige n'a pu être réglé dans ce cadre, il peut être soumis au Médiateur.

La saisine du Médiateur entraîne pour le client l'acceptation de la présente charte.

Le Médiateur accuse réception de la demande de médiation et lui rappelle les différentes étapes de la procédure.

#### **ARTICLE 6 – CONFIDENTIALITE DE LA PROCEDURE**

Le Médiateur doit respecter la confidentialité des entretiens et des documents qui lui sont confiés. Les constatations et les déclarations de chacune des parties ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure, notamment devant un tribunal, sauf accord des deux parties.

#### **ARTICLE 7 – LEVEE DU SECRET BANCAIRE**

Le client autorise expressément la Banque à communiquer au Médiateur tous documents et toutes informations utiles à la conduite de sa mission. A cet effet, le client dégage la Banque de son obligation au secret professionnel pour les besoins de la procédure de médiation.

#### **ARTICLE 8 – DUREE DE LA MEDIATION – MESURE DE SUSPENSION**

La durée de la médiation ne peut excéder deux mois à compter de la date de saisine précisée à l'article 5. Après notification par le Médiateur de ses recommandations et en l'absence d'accord des parties constatée par une convention transactionnelle, chacune des parties reprendra sa liberté d'action pour faire valoir ses droits.

La saisine du Médiateur entraîne la suspension de toute prescription et de toute procédure judiciaire pendant la durée de la procédure de médiation. La saisine du Médiateur ne fait toutefois pas obstacle aux mesures conservatoires que la Banque pourra par conséquent demander.

#### **ARTICLE 9 – CONVENTION TRANSACTIONNELLE**

Dans le cas où les parties accepteraient la solution recommandée par le Médiateur, elles signent ensemble une convention transactionnelle sous l'égide du Médiateur.

Cette convention ne pourra être divulguée à quiconque, sauf pour les besoins de son exécution.

Cet accord transactionnel vaudra désistement d'instance et d'action pour ce qui concerne le litige ainsi résolu.

L'absence de réponse par le client ou par la banque 30 jours après la notification des recommandations proposées par le Médiateur, vaudra refus de celles-ci.