

## CHARTRE DE MEDIATION BANCAIRE CASDEN BANQUE POPULAIRE

En application des dispositions de l'article L315-1 du Code monétaire et financier, la CASDEN Banque Populaire a 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, ainsi qu'aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre II du Code monétaire et financier.

### Article 1 – Le médiateur

Le médiateur désigné par la CASDEN Banque Populaire 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.

### Article 2 – Coût de la procédure

La procédure est gratuite pour le client, la rémunération du médiateur étant à la charge de la CASDEN Banque Populaire. 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 médiateur

Le médiateur peut être saisi directement sur proposition de la CASDEN Banque Populaire, ou par le client dans le cas où sa réclamation, adressée au **Service Réclamations** de la banque resterait, à l'expiration d'un **délai de trente jours**, sans réponse lui donnant satisfaction, dans le cadre d'un différend 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 mobiliers et immobiliers,
- les services d'investissement,
- les produits d'épargne.

### Article 4 – Exclusions

Sont exclus du champ de compétence du médiateur les litiges relatifs :

- aux personnes morales ou aux personnes physiques agissant pour des besoins professionnels,
- aux octrois de crédit,
- à la politique tarifaire de la banque,
- aux offres commerciales.
- à tout autre différend pour lequel une procédure judiciaire est en cours ou un jugement a été prononcé.

## **Article 5 – Etendue des pouvoirs du médiateur**

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 respectivement par le client et la CASDEN Banque Populaire. Il recherche une solution amiable, équilibrée et définitive au litige de la manière qu'il estime la plus appropriée, et la plus respectueuse des droits de chaque partie.

Il n'a pas pouvoir pour imposer cette solution aux deux parties.

## **Article 6 – Modalités de saisine du médiateur**

Le médiateur est saisi par l'envoi par le client à l'adresse figurant sur les relevés de compte, d'un courrier à l'adresse suivante : CASDEN Banque Populaire Monsieur le Médiateur 77424 Marne-La-Vallée Cedex 2. La date de saisine du médiateur faisant courir le délai imparti pour la conduite de la procédure est celle de la réception de ce courrier par le médiateur. La saisine du médiateur entraîne pour le client l'acceptation de la présente charte.

## **Article 7 – Confidentialité de la procédure**

Le médiateur doit respecter la confidentialité des entretiens et des documents qui lui sont confiés 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.

Les contestations et les déclarations de chacune des parties ne peuvent être ni produits ni invoqués dans la suite de la procédure, notamment devant un tribunal, sauf accord des deux parties.

Le Médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

## **Article 8 – Levée du secret bancaire**

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

## **Article 9 – Durée de la médiation – mesure de suspension**

La durée de la médiation ne peut excéder deux mois à compter de la date de saisine précisée à l'article 6. Après notification par le médiateur de ses recommandations et en l'absence d'accord des parties constaté 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 CASDEN Banque Populaire pourra par conséquent demander.

## **Article 10 – Déroulement de la procédure de médiation**

Le Médiateur vérifie avant d'accepter un dossier de litige qu'il répond bien aux conditions cumulatives suivantes :

- les voies de recours amiable ont été épuisées (cf. Article 3)
- aucune procédure judiciaire n'a été engagée sur l'objet du litige, qu'elle soit en cours ou terminée. A défaut, le Médiateur retourne le dossier à l'expéditeur en expliquant le motif de la non-recevabilité.

Le médiateur transmet dans le délai prévu à l'article 9 de la présente charte, une proposition de règlement amiable.

Le retour de ce document, après acceptation par chacune des parties, permet au Médiateur de clôturer le dossier. Cet accord transactionnel vaudra désistement d'instance et d'action pour ce qui concerne le litige ainsi résolu.

A défaut d'acceptation dans un délai de 30 jours de la Proposition de règlement amiable par les deux parties, le Médiateur peut :

- considérer que la tentative de médiation a échoué et envoyer une Notification de non-conciliation à chacune des parties. Dans ce cas, le dossier est considéré, du point de vue du Médiateur, comme clos ;
- élaborer une nouvelle Proposition de règlement amiable, si tout espoir de conciliation n'est pas abandonné. Le traitement de la nouvelle proposition suit la même règle que la proposition initiale.

## **Article 11 – Rapport annuel**

L'existence de la médiation et ses modalités d'accès font l'objet d'une mention sur les relevés de compte.

Le Médiateur établit chaque année un compte rendu d'activité afférent au traitement des litiges qui lui sont soumis.

Ce compte rendu d'activité est transmis au Gouverneur de la Banque de France et au Président du Comité Consultatif du Secteur Financier (C.C.S.F.), par le biais de l'organe central BPCE.