

CHARTRE DE MEDIATION BANCAIRE SBE Banque Populaire

applicable à ses filiales et établissements affiliés

En application des dispositions de l'article L 316-1-3 du Code monétaire et financier, la SBE 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 ou ses filiales et le client personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, 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 1er ~ Le Médiateur

Le Médiateur désigné par la SBE 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 dans le traitement des litiges.

La nomination du médiateur a été validée par le Conseil d'Administration de la Banque.

Article 2 ~ 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 ou liés à la rémunération d'un conseil auquel il aurait demandé assistance.

Article 3 ~ Champ d'intervention du Médiateur

3.1 - Litiges concernés par la procédure de médiation

Le Médiateur peut être saisi directement ou sur proposition de la Banque, par le client personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, dans le cas où sa réclamation adressée au service qualité de la Banque ou de sa filiale concernée 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 de crédits (immobilier ou consommation),
- les services d'investissement,
- les instruments financiers et produits d'épargne.

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.

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.

3.2 Litiges exclus de la procédure de médiation

Sont exclus du champ de 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 3.1. 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 (tel 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 4 ~ 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 confidentiellement respectivement par le client et la Banque ou sa filiale concernée.

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.

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 5 ~ Modalités de saisine du Médiateur

Recours internes

Avant toute saisine du Médiateur, le client dispose de différentes possibilités d'expression :

- . Tout d'abord auprès de son conseiller qui reste l'interlocuteur privilégié.
- . En cas d'insatisfaction, le client peut contacter la Direction de la Qualité de la SBE Banque Populaire : SBE Banque Populaire Direction de la Qualité – 22 rue de Courcelles – 75008 Paris.

Si le désaccord persiste ou si le client n'obtient pas de réponse dans un délai de 30 jours, il peut écrire au Médiateur de la SBE Banque Populaire : SBE Banque Populaire Monsieur le Médiateur, BP 151 – 75422 PARIS.

Le Médiateur est saisi par l'envoi par le client à l'adresse figurant sur les relevés de compte, du formulaire spécifique disponible auprès des services du Médiateur.

La date de saisine du Médiateur faisant courir le délai imparti pour la conduite de la procédure est celle de la réception par le Médiateur du formulaire susvisé.

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.

A 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. A cette fin, le client fournira dans sa demande tous les éléments d'information 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.

Article 6 ~ Confidentialité de la procédure

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 ~ Levée du secret bancaire

Le client autorise expressément la Banque ou sa filiale concernée à communiquer au Médiateur tous documents et toutes informations utiles à la conduite de sa mission.

A cet effet, le client dégage la banque ou sa filiale concernée de son obligation au secret professionnel pour les besoins de la procédure de médiation.

Article 8 ~ 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 5.

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 banque ou sa filiale concernée pourra par conséquent demander.

Article 9 ~ Convention transactionnelle

A l'issue de l'instruction du dossier, le Médiateur formule une proposition de solution motivée qu'il soumet à l'approbation des parties. Cette proposition ne lie pas ces dernières.
En cas de solution défavorable au client (rejet total ou partiel), le Médiateur motive son avis.

Si le Banque choisit de ne pas adhérer à la proposition du Médiateur, elle en informe le Médiateur par courrier motivé, à charge pour ce dernier d'informer le client de cette décision.

Lorsque les parties accepteront la solution recommandée par le Médiateur, elles signeront 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 celle-ci.

A défaut d'accord entre les parties, celles-ci demeurent libres de porter le litige devant les tribunaux compétent et pourront produire devant ceux-ci l'avis formulé par le médiateur.

Article 10 ~ Exclusion de responsabilité

La responsabilité personnelle du Médiateur, que ce soit au titre de l'instruction des dossiers ou des avis rendus, ne peut être engagée, sauf faute lourde et pour autant que les parties concernées auront accepté de mettre à sa disposition toutes informations et moyens utiles à l'exercice de sa mission.