



Charte

de la **médiation bancaire**  
des établissements de crédit  
du **Groupe Caisse d'Épargne**

En application de l'article L. 312-1-3-I du Code monétaire et financier, et afin de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients, le Groupe Caisse d'Épargne a mis en place une instance de médiation. Celle-ci s'appuie sur un Collège composé de trois médiateurs au moins, dont l'un d'entre eux exerce la fonction de Président. Dans ce cadre, chaque médiateur assume seul la responsabilité de l'instruction et du contenu des avis rendus propres à chacun des dossiers qui lui sont confiés par le Président. Ces avis ne font pas l'objet d'un deuxième examen.

## Article 1 : Objet de la médiation

La médiation a pour objet d'offrir aux clients du Groupe Caisse d'Épargne la possibilité d'un recours amiable supplémentaire auprès d'un expert indépendant pour tout litige n'ayant pas trouvé de solution après épuisement des procédures de réclamations internes propres à chaque établissement.

La procédure de médiation s'applique aux Etablissements de crédit du Groupe Caisse d'Épargne, à savoir : les Caisses d'Épargne et de Prévoyance, le Crédit Foncier de France, le Groupe Financière OCEOR, la Banque Palatine, BCP France ainsi que la Compagnie 1818 - Banquiers Privés et Natixis Financement.

## Article 2 : Choix des médiateurs

Les membres et le Président du Collège des médiateurs sont désignés par la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne et de Prévoyance agissant en tant qu'organe central et chef de réseau parmi des personnalités extérieures au Groupe Caisse d'Épargne, compétentes et indépendantes, conditions nécessaires à leur impartialité dans le traitement des litiges. La durée de leur mission est de trois ans, renouvelable par convention expresse.

## Article 3 : Champ d'application

### 3.1 Litiges concernés par la Médiation

Les médiateurs sont compétents pour examiner les litiges concernant les produits et services bancaires et financiers distribués par les Etablissements de crédit du Groupe Caisse d'Epargne à leurs clients : particuliers, associations, commerçants, artisans et professions indépendantes.

Il est toutefois précisé que le dispositif de médiation ne s'appliquera aux associations, commerçants, artisans et professions indépendantes qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010.

### 3.2 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 relevant de l'application du droit des assurances ;
- les litiges relatifs aux services non bancaires et non financiers (tels que les services à la personne) ;
- les litiges relatifs à la politique commerciale des Etablissements de crédit du Groupe Caisse d'Epargne : 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, les médiateurs sont compétents dès lors que la responsabilité d'un Etablissement de crédit du Groupe Caisse d'Epargne 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 Collège de médiateurs ne peut être saisi si une procédure judiciaire se trouve déjà engagée pour trancher le litige opposant le client à l'Etablissement de crédit du Groupe Caisse d'Epargne concerné.

## Article 4 : Mission des médiateurs

La mission du Médiateur est d'émettre un avis objectif et impartial 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 5 : Procédure de la médiation

La procédure de médiation est ouverte aux seuls clients des Etablissements de crédit du Groupe Caisse d'Epargne et s'effectue après épuisement des voies de recours amiable internes à l'établissement de crédit concerné (agence puis service relations clientèle) ou en cas de non réponse dans un délai d'un mois.

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 Collège de médiateurs doit s'effectuer par voie postale uniquement et en langue française à l'adresse suivante :

**Service Médiation  
TSA 10170  
75665 Paris cedex 14**

A réception de la demande, le médiateur désigné 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'informations qui lui paraîtront nécessaires. En ce qui le concerne, l'Etablissement de crédit concerné s'engage à fournir tous documents que le médiateur estime utiles à l'accomplissement de sa mission.

Chacune des parties coopère de bonne foi avec le médiateur.

De son côté, la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne et de Prévoyance s'engage 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.

La procédure de médiation est gratuite. Elle interrompt les délais de prescription de l'action en justice pendant toute sa durée telle que celle-ci est précisée à l'article 6 des présentes.

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

## **Article 6 :** Durée de la procédure de médiation

La procédure de médiation se déroule dans le délai légal de deux mois à compter de la date de réception du courrier de saisine par le service médiation.

## **Article 7 :** Clôture de la procédure de médiation

La procédure de médiation prend fin dès lors que le médiateur en charge du dossier transmet ses avis et recommandations par écrit aux deux parties.

Si les parties décident de suivre l'avis exprimé par le médiateur, elles le formalisent, entre elles, par la signature d'un accord amiable mettant fin au litige.

Cet accord a alors le sens d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil. Elle ne pourra être divulguée, 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.

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

## Article 8 : Exclusion de responsabilité

La responsabilité personnelle d'un 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.

## Article 9 : Confidentialité de la procédure de médiation – Secret Bancaire

La procédure de médiation implique que les informations transmises par le client soient communiquées à l'Etablissement de crédit du Groupe Caisse d'Epargne concerné. De son côté, ce dernier doit communiquer au médiateur compétent tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. A cette fin, le client délègue l'établissement de crédit concerné de son devoir de secret à l'égard du médiateur compétent pendant la durée de sa mission.

En contrepartie, les médiateurs sont tenus au secret professionnel, en application des articles L. 511-33 du Code monétaire et financier et 226-13 du code pénal.

Les parties ainsi que les médiateurs 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.

