

CHARTE DE MÉDIATION



CRÉDIT FONCIER

En application des articles L. 316.1 et L.615.2 du Code monétaire et financier, et afin de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients, le Crédit Foncier a mis en place une instance de médiation et nommé un médiateur.

➤ **ARTICLE 1 : OBJET DE LA MÉDIATION**

La médiation a pour objet d'offrir aux clients du Crédit Foncier 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 réclamation interne propres à l'établissement.

➤ **ARTICLE 2 : CHOIX DU MÉDIATEUR**

Le médiateur désigné par le Crédit Foncier est une personnalité extérieure, compétente et indépendante, conditions nécessaires à son impartialité dans le traitement des litiges. Il est nommé par la Direction Générale. Il rend compte de sa mission au Directeur Général. La durée de sa mission est de trois ans, renouvelable deux fois par convention expresse.

➤ **ARTICLE 3 : CHAMP D'APPLICATION**

• **3.1 - Litiges concernés par la médiation**

Le médiateur est compétent pour examiner les litiges concernant les produits et services bancaires et financiers distribués par le Crédit Foncier à ses clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Concernant les contrats d'assurance, seuls les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par le Crédit Foncier relèvent de la compétence du médiateur.

Le médiateur est également compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception toutefois des demandes 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 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 tels que visés à l'article 3.1. Dans ce cas, le médiateur saisi doit transmettre la demande à la compagnie d'assurances concernée et en informe le demandeur à qui il précise la qualité et les 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 du Crédit Foncier : 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 du Crédit Foncier 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 ou d'information.

Le médiateur ne peut être saisi si une procédure judiciaire se trouve déjà engagée pour trancher le litige opposant le client au Crédit Foncier.

➤ **ARTICLE 4 : MISSION DU MÉDIATEUR**

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 MÉDIATION**

La procédure de médiation est ouverte aux seuls clients du Crédit Foncier tels que définis à l'article 3.1 et s'effectue après épuisement des voies de recours amiable internes (Chargé de clientèle puis Direction des Réclamations Particuliers) ou en cas d'absence avérée de réponse de leur part dans un délai de deux mois à compter de leur saisine.

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 :

Monsieur le Médiateur du Crédit Foncier
BP 2410
75024 PARIS CEDEX 1

À 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. À cette fin, le client fournira dans sa demande tous les éléments d'information qui lui paraîtront nécessaires. En ce qui le concerne, le Crédit Foncier 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 il dispose lui-même.

Chacune des parties coopère de bonne foi avec le médiateur.

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 médiateur 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 médiateur.

La date de réception est la date indiquée sur le courrier d'accusé de réception adressé au client.

➤ ARTICLE 7 : AVIS DU MÉDIATEUR

À l'issue de l'instruction du dossier, le médiateur formule un avis qu'il transmet à l'approbation des parties. Cet avis ne lie pas ces dernières.

En cas de solution défavorable au client (rejet total ou partiel), le médiateur motive son avis. Si le Crédit Foncier choisit de ne pas adhérer à l'avis du médiateur, il en informe le médiateur par courrier motivé, à charge pour ce dernier d'informer le client de cette décision.

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 pourra revêtir la forme d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil. Il 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.

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

➤ ARTICLE 8 : CLÔTURE DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

Le terme de la médiation intervient en cas :

- d'approbation par les deux parties ou de refus par l'une ou les parties de l'avis formulé par le médiateur;
- de décision, signifiée par le client, de mettre un terme à la procédure de médiation.

➤ ARTICLE 9 : 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.

➤ ARTICLE 10 : CONFIDENTIALITÉ DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION SECRET BANCAIRE

La procédure de médiation implique que les informations transmises par le client soient communiquées au Crédit Foncier. De son côté, ce dernier doit communiquer au médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. À cette fin, le client délègue le Crédit Foncier 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 demande écrite émanant d'une juridiction compétente.



CRÉDIT FONCIER

 **GROUPE BPCE**

Crédit Foncier de France – S.A. au capital de 1 331 400 718,80 € - RCS Paris n° 542 029 848 – Siège Social : 19, rue des Capucines, 75001 Paris – Bureaux et correspondance : 4, quai de Bercy, 94224 Charenton Cedex – Intermédiaire en assurance – Immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 023 327.

100107 - 03/15 - Communication commerciale - Impression Handprint entreprise adaptée - Certification de la gestion durable des forêts  **PEFC** 10-31-2816  **IMPRIM'VERT**