

CHARTRE DE LA MEDIATION BANCAIRE

Charte de la Médiation

La **Bank Audi France (ci-après « BAF »)** a mis en place une procédure de médiation bancaire définie conformément aux articles L.316-1 et L.615.2 du Code Monétaire et Financier afin de favoriser le règlement amiable des différends et d'améliorer la qualité des relations avec ses Clients.

Un exemplaire de la Charte de Médiation bancaire de la BAF est remis à tout « Client » qui en fait la demande. Elle est consultable à tout moment sur le site internet de la BAF.

La médiation est gratuite pour le Client.

Article 1 - Objet de la médiation

La médiation a pour objet d'offrir aux clients de la BAF 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 l'établissement.

Article 2 - Choix du médiateur

Le médiateur désigné par la BAF est une personnalité extérieure, compétente et indépendante, conditions nécessaires à son impartialité dans le traitement des litiges.

La BAF a choisi le médiateur de la Fédération Bancaire Française.

La durée de sa mission est de deux ans, renouvelable.

Article 3 - Champ d'application

Le médiateur est compétent pour examiner les litiges concernant les produits et services bancaires et financiers distribués par la BAF à ses clients.

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 de la BAF : 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 BAF 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.

Le client bénéficiaire d'une procédure de surendettement pourra faire appel au médiateur pour un litige sauf concernant les mesures édictées par le juge ou la commission de surendettement.

Enfin, le médiateur ne peut être saisi si une procédure judiciaire se trouve déjà engagée pour trancher le litige opposant le client à la BAF.

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 la médiation

La procédure de médiation est ouverte aux seuls clients de la BAF et s'effectue après épuisement des voies de recours amiable internes auprès du Service Juridique en charge du traitement des litiges ou en cas de non réponse dans un délai de deux 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.

La saisine du médiateur doit s'effectuer par courriel : mediateur@fbf.fr ou par voie postale à l'adresse suivante :

**Monsieur le Médiateur
Fédération Bancaire Française
Course Spéciale 151
75422 PARIS CEDEX 09**

Le service de médiation peut communiquer par téléphone, fax et e-mail (mediateur@fbf.fr) avec les clients et avec BAF, chaque fois qu'il le juge opportun.

A réception de la demande, le médiateur consacre 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 utiles à son aboutissement. A cette fin, le client fournira dans sa demande tous les éléments d'informations qui lui paraîtront nécessaires.

En ce qui la concerne, la BAF 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. 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 service médiation (réception d'un dossier complet).

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.

Dans le cas où la BAF ne souhaiterait pas suivre l'avis du médiateur, elle s'en expliquerait par courrier motivé au médiateur.

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 du médiateur, que ce soit au titre de l'instruction des dossiers ou des avis rendus, ne peut être engagée, les parties concernées ayant 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 – Protection des données personnelles

La procédure de médiation implique que les informations transmises par le réclamant soient communiquées à BAF. De son côté, cette dernière doit communiquer au médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. A cette fin, le réclamant délègue BAF 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 demandes écrites émanant d'une juridiction compétente.

Toute personne physique concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, à l'effacement et à la portabilité des données le concernant, ainsi que d'un droit à la limitation de leur traitement. Toute personne peut également s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à ce que ces données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement.

Toute personne peut exercer ses droits et contacter le délégué à la protection des données personnelles (« DPO ») en s'adressant :

- directement à la Banque ;
- ou par courrier à l'adresse suivante :

Bank Audi France
Délégué à la Protection des Données (DPO)
73 Avenue des Champs Elysées 75008 Paris

- par courriel à l'adresse suivante : BAF-dpo@bankaudi.fr

Le réclamant a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (« CNIL »), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel, à l'adresse suivante :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)
3 Place de Fontenoy 75007 Paris

Le réclamant déclare avoir pris connaissance des finalités des traitements effectués par la Banque, dans le cadre de la médiation.