

CHARTÉ
DE LA MÉDIATION
BANCAIRE



CAISSE D'ÉPARGNE
NORMANDIE

LA BANQUE. NOUVELLE DÉFINITION.

Charte de la médiation de la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Normandie

En application de l'article L.315-1 du Code monétaire et financier, et afin de favoriser le règlement amiable des différends ou litiges éventuels avec ses clients, la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Normandie (ci-après la « Caisse d'Épargne ») a mis en place une procédure de médiation comportant l'intervention d'un Médiateur.

■ Article 1 : Objet de la médiation

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

■ Article 2 : Choix du Médiateur

Le Médiateur désigné par la Caisse d'Épargne est une personnalité compétente et indépendante, présentant les conditions nécessaires d'impartialité dans le traitement des litiges.

■ Article 3 : Champ d'application

3.1 Litiges concernés par la médiation

Le Médiateur est compétent pour examiner les litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats en matière de produits bancaires et financiers proposés par la Caisse d'Épargne.

Quel que soit le produit ou le service bancaire concerné, le Médiateur est compétent dès lors que la responsabilité de la Caisse d'Épargne 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.

3.2 Litiges exclus de la procédure de médiation

Sont exclus du champ de la médiation :

- les litiges avec des personnes morales (y compris les SCI, Associations, ...)
- les litiges avec des personnes agissant pour des besoins professionnels
- les litiges résultant exclusivement de l'évolution des marchés financiers ;
- les litiges relevant de l'application du droit des assurances ;
- les litiges relatifs à la politique commerciale de la Caisse d'Épargne : décision de distribuer ou non un produit ou un service bancaire, liberté de contracter ou de rompre une relation contractuelle, liberté de tarification...

Enfin, le Médiateur ne peut être saisi si une procédure judiciaire se trouve engagée entre le client et la Caisse d'Épargne.

■ Article 4 : Mission du Médiateur

La mission du Médiateur est de favoriser la conciliation des parties. Il émet un avis objectif et impartial sur les litiges qui lui sont soumis. Il formule des avis ou recommandations motivés favorisant un accord amiable entre les parties qui restent libres de suivre ou non ces propositions.

■ Article 5 : Procédure de médiation

La procédure de médiation est ouverte aux seuls clients de la Caisse d'Épargne et s'effectue après épuisement des voies de recours amiables internes (agences puis service relations clientèle) ou en cas de non-réponse dans un délai de deux mois.

Le Médiateur est saisi par écrit signé du client. La saisine emporte de plein droit acceptation des termes de la présente Charte de Médiation par le client.

Le Médiateur accuse réception de la demande de médiation.

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 s'effectue par voie postale uniquement et en langue française à l'adresse suivante :

M. le Médiateur de la Caisse d'Épargne Normandie
BP 80279
76004 ROUEN CEDEX

A réception de la demande, le Médiateur s'engage à consacrer à la 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. La Caisse d'Épargne s'engage à fournir tous les documents en sa possession relatifs à l'affaire en cause et ceux que le Médiateur estime utiles à l'accomplissement de sa mission ainsi qu'à mettre à sa disposition les moyens logistiques nécessaires.

Chacune des parties coopère de bonne foi avec le Médiateur.

La procédure de médiation est gratuite. Le client conserve toutefois à sa charge ses propres frais et notamment ses frais postaux ou tout autre frais qu'il aura lui-même exposés.

La procédure de médiation interrompt les délais de prescription de l'action en justice pendant toute sa durée telle que celle-ci est précisée aux articles 6 et 7 ci-après. Elle ne fait toutefois pas obstacle aux mesures conservatoires que la Caisse d'Épargne pourra par conséquent demander.

■ 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 saisine.

■ 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, qui restent libres de les accepter ou non. Chaque partie est tenue d'informer le Médiateur de son acceptation ou du refus de ses propositions.

L'absence de réponse dans le délai de 30 jours vaudra refus de ces propositions.

Si les parties décident de suivre l'avis exprimé par le Médiateur, cet accord vaudra désistement d'instance et d'action pour ce qui concerne le litige ainsi résolu. Cet accord ne pourra être divulgué, sauf pour les besoins de son exécution.

A défaut d'accord entre les parties, celles-ci demeurent libres de porter le litige devant les tribunaux compétents.

■ 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, 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 la Caisse d'Épargne. De son côté, cette dernière doit communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. A cet égard, la saisine du Médiateur par le client lève le secret bancaire auquel est assujettie la Caisse d'Épargne en ce qui le concerne et pour 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, notamment devant une juridiction sauf accord des deux parties.

www.caisse-epargne.fr

CAISSE D'ÉPARGNE
NORMANDIE



LA BANQUE. NOUVELLE DÉFINITION.

Caisse d'Épargne et de Prévoyance Normandie - Banque coopérative régie par les articles L.512-85 et suivants du Code monétaire et financier - Société Anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance - Capital social de 487 500 000 Euros - Siège social : 151 rue d'Uelzen – 76230 Bois-Guillaume – 384 353 413 R.C.S. Rouen - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 919