

CHARTRE DE LA MEDIATION BANCAIRE DE LA CAISSE D'ÉPARGNE DE BOURGOGNE FRANCHE-COMTE

CLIENTELE DES PARTICULIERS

En application de l'article L.312-1-3-1 du Code monétaire et financier et afin de favoriser le règlement amiable des différends, les clients particuliers de la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté peuvent s'adresser au service de médiation de la Fédération Bancaire Française (FBF), si aucune solution n'a pu être trouvée avec leur agence ou avec le Service Relations Clientèle de la Caisse d'Épargne.

ARTICLE 1 : OBJET DE LA MEDIATION

La médiation a pour objet d'offrir aux clients particuliers de la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté la possibilité d'un recours amiable supplémentaire auprès d'un expert indépendant, pour tout litige n'ayant pas trouvé de solution, après épuisement des recours propres à la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté.

Les réclamations doivent être formulées en premier lieu directement auprès de l'agence de domiciliation bancaire. Si aucune solution amiable ne peut être trouvée avec l'agence, le Service Relations Clientèle de la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté doit être contacté, à l'adresse suivante :

Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté
Service Relations Clientèle
BP 23088
21088 DIJON CEDEX 9

ARTICLE 2 : CHOIX DU MEDIATEUR

Le médiateur est désigné par la FBF parmi des personnalités extérieures à la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté, compétentes et indépendantes, conditions nécessaires à son impartialité dans le traitement des litiges avec la Caisse d'Épargne.

ARTICLE 3 : CHAMP D'APPLICATION

3.1 - Litiges concernés par la Médiation

Le médiateur est compétent pour examiner les litiges, tels que définis par l'article L.312-1-3-1 du Code monétaire et financier, dans les conditions prévues par le comité de médiation bancaire. Il s'agit des litiges des clients particuliers relatifs à la gestion du compte chèques, des moyens de paiement et des opérations courantes, mais également ceux qui peuvent apparaître dans la gestion des contrats d'épargne et de prêt.

Le médiateur vérifie, avant d'accepter un dossier de litige, qu'il répond bien aux conditions cumulatives suivantes :

- les voies de recours amiable au niveau de l'agence et au niveau du Service Relations Clientèle de la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté ont bien été épuisées. A défaut, le médiateur fait suivre le dossier à son correspondant au sein de la Caisse d'Épargne,

- aucune procédure judiciaire n'a été engagée sur l'objet du litige (sauf accord spécifique de la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté), qu'elle soit en cours ou terminée. A défaut, le médiateur retourne le dossier à l'expéditeur en expliquant le motif de la non-recevabilité.

3.2 - Litiges exclus de la procédure de Médiation

Sont exclus du champ de la médiation les litiges concernant :

- un refus de prêt (qui dépend de la politique des risques de chaque établissement),
- le niveau des prix et services (qui dépendent de sa politique commerciale).

Enfin le médiateur ne peut être saisi si une procédure judiciaire se trouve déjà engagée pour trancher un litige opposant le client à la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté

V Octobre 2011

Caisse d'Épargne et de Prévoyance de Bourgogne Franche-Comté

Siège social : 1, Rond Point de la Nation - B.P 23088 - 21088 Dijon Cedex 9 Téléphone : 0 820 33 22 11 (12cts/minute) – Relations Clientèle : 09 69 36 27 38 (appel non surtaxé) - Télécopie : 03 80 70 44 01 - 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 456 634 180 € - 352 483 341 RCS Dijon - Intermédiaire en assurance, immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 002 200 – Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeuble et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs » n° 469 délivrée par la Préfecture de Côte d'or, garantie par CEGI – 128, rue de la Boétie – 75008 PARIS

ARTICLE 4 : MISSION DU MEDIATEUR

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 : PROCEDURE DE LA MEDIATION

Le médiateur peut être saisi par un client de la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté, ou son représentant, ainsi que par la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté elle-même. La saisine du médiateur nécessite l'envoi d'un dossier qui doit s'effectuer par voie postale uniquement et en langue française à l'adresse suivante :

Monsieur le médiateur
Boîte Postale n°151
75422 Paris Cedex 09

Le service de médiation peut communiquer par téléphone, fax et e-mail avec les clients et la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté chaque fois qu'il le juge nécessaire.

La date de la saisine effective du médiateur sert de point de départ aux deux mois prévus par la loi pour le traitement des dossiers du médiateur, c'est-à-dire l'envoi à chacune des parties de ses propositions de médiation.

Le client fournira dans sa demande, tous les éléments d'information qui lui paraîtront nécessaires. En ce qui la concerne, la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté s'engage à fournir rapidement tous documents que le médiateur estime utiles à l'accomplissement de sa mission. 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 : DUREE DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

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 : CLOTURE DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

Le traitement du dossier de médiation donne lieu à un échange d'informations, à une proposition de règlement amiable adressée par le médiateur au client et à la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté. Le retour de ce document, après acceptation par chacune des parties, permet au médiateur de clôturer le dossier.

A défaut d'acceptation dans un délai de quinze jours de la proposition de règlement amiable par les deux parties, le médiateur peut :

- considérer que la tentative de médiation a échoué et envoyer une notification de non-conciliation à chacune des parties. Dans ce cas, le dossier est considéré, du point de vue du médiateur, comme clos,
- élaborer une nouvelle proposition de règlement amiable, si tout espoir de conciliation n'est pas abandonné. Le traitement de la nouvelle proposition suit la même règle que la proposition initiale.

La procédure de médiation prend fin dès lors que le médiateur 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.

V Octobre 2011

Caisse d'Épargne et de Prévoyance de Bourgogne Franche-Comté

Siège social : 1, Rond Point de la Nation - B.P 23088 - 21088 Dijon Cedex 9 Téléphone : 0 820 33 22 11 (12cts/minute) – Relations Clientèle : 09 69 36 27 38 (appel non surtaxé) - Télécopie : 03 80 70 44 01 - 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 456 634 180 € - 352 483 341 RCS Dijon - Intermédiaire en assurance, immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 002 200 – Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeuble et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs » n° 469 délivrée par la Préfecture de Côte d'or, garantie par CEGI – 128, rue de la Boétie – 75008 PARIS

ARTICLE 8 : EXCLUSION DE RESPONSABILITE

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 tous moyens utiles à l'exercice de sa mission.

ARTICLE 9 : CONFIDENTIALITE DE LA PROCEDURE DE MEDIATION-SECRET BANCAIRE

La procédure de médiation implique que les informations transmises par le client soient communiquées à la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté. 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 client délègue la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté de son devoir de secret à l'égard du médiateur pendant la durée de sa mission. En contrepartie, le médiateur est tenu 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 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.

V Octobre 2011

Caisse d'Épargne et de Prévoyance de Bourgogne Franche-Comté

Siège social : 1, Rond Point de la Nation - B.P 23088 - 21088 Dijon Cedex 9 Téléphone : 0 820 33 22 11 (12cts/minute) – Relations Clientèle : 09 69 36 27 38 (appel non surtaxé) - Télécopie : 03 80 70 44 01 - 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 456 634 180 € - 352 483 341 RCS Dijon - Intermédiaire en assurance, immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 002 200 – Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeuble et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs » n° 469 délivrée par la Préfecture de Côte d'or, garantie par CEGI – 128, rue de la Boétie – 75008 PARIS