

## CHARTRE DE MEDIATION BANCAIRE

### **Banque Populaire Loire et Lyonnais**

En application des dispositions de l'article L 312-1-3 du Code monétaire et financier, la Banque Populaire Loire et Lyonnais a mis en place une procédure de médiation dont l'objet est de proposer des solutions pour la résolution des litiges éventuels subsistant entre la banque et le client personne physique n'agissant pas dans le cadre de ses activités professionnelles, et relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du titre I et du titre II du livre III, ainsi qu'aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre II du Code monétaire et financier.

### **Article 1<sup>er</sup> – Le médiateur**

Le médiateur désigné par la Banque est une personnalité extérieure, qui a été choisie en raison de sa compétence pour mener à bien sa mission et de son indépendance gage d'impartialité dans le traitement des litiges.

### **Article 2 – Coût de la procédure**

La procédure est gratuite pour le client, la rémunération du médiateur étant à la charge de la Banque. Le client conserve en revanche, la charge des ses propres frais, notamment de déplacement ou liés à la rémunération d'un conseil auquel il aurait demandé assistance

### **Article 3 – Champ d'intervention du médiateur**

Le médiateur peut être saisi directement ou sur proposition de la banque, par le client dans le cas où sa réclamation adressée au service qualité de la banque resterait à l'expiration d'un délai de trente jours, sans réponse lui donnant satisfaction dans le cadre d'un différent concernant :

- les conventions de compte écrites,
- les modalités d'application de la tarification en vigueur pour les produits et services entrant dans le champ de compétence du médiateur,
- les ventes et offres de ventes de produits et prestations de services liées ou à prime,
- l'exécution des contrats de crédits mobiliers et immobiliers,
- les services d'investissement,
- les instruments financiers et produits d'épargne

### **Article 4 – Etendue des pouvoirs du médiateur**

Le médiateur intervient afin de favoriser la conciliation des parties.

A ce titre, il conduit sa mission en toute indépendance sur la base des éléments qui lui sont communiqués confidentiellement respectivement par le client et la Banque. Le cas échéant, il peut solliciter de ceux-ci tous documents et toutes informations complémentaires qu'il estime nécessaires. Il peut également, s'il le juge utile, entendre le client et la Banque séparément, assistés de leur conseil éventuel.

Le médiateur propose ensuite dans le délai prévu à l'article 8 de la présente charte, une solution amiable en formulant des recommandations que le client ou la Banque ne sont pas contraints d'accepter.

### **Article 5 – Modalités de saisine du médiateur**

Le médiateur est saisi par l'envoi par le client à l'adresse figurant sur les relevés de compte, du formulaire spécifique qui lui est fourni par le service qualité de la Banque. La date de saisine du médiateur faisant courir le délai imparti pour la conduite de la procédure est celle de la réception par le médiateur du formulaire susvisé. La saisine du médiateur entraîne pour le client l'acceptation de la présente charte.

Le médiateur accuse réception de la demande de médiation et lui rappelle les différentes étapes de la procédure.

### **Article 6 – Confidentialité de la procédure**

Le médiateur doit respecter la confidentialité des entretiens et des documents qui lui sont confiés. Les constatations et les déclarations de chacune des parties ne peuvent être ni produits ni invoqués dans la suite de la procédure, notamment devant un tribunal, sauf accord des deux parties.

### **Article 7 – Levée du secret bancaire**

Le client autorise expressément la Banque à communiquer au médiateur tous documents et toutes informations utiles à la conduite de sa mission. A cet effet, le client dégage la Banque de son obligation au secret professionnel pour les besoins de la procédure de médiation.

### **Article 8 – Durée de la médiation – mesure de suspension**

La durée de la médiation ne peut excéder deux mois à compter de la date de saisine précisée à l'article 5. Après notification par le médiateur de ses recommandations et en l'absence d'accord des parties constaté par une convention transactionnelle, chacune des parties reprendra sa liberté d'action pour faire valoir ses droits.

La saisine du médiateur entraîne la suspension de toute prescription et de toute procédure judiciaire pendant la durée de la procédure de médiation. La saisine du médiateur ne fait toutefois pas obstacle aux mesures conservatoires que la Banque pourra par conséquent demander.

### **Article 9 – Convention transactionnelle**

Lorsque les parties accepteront la solution recommandée par le médiateur, elles signeront ensemble une convention transactionnelle sous l'égide du médiateur.

Cette convention ne pourra être divulguée à quiconque, sauf pour les besoins de son exécution.

Cet accord transactionnel vaudra désistement d'instance et d'action pour ce qui concerne le litige ainsi résolu.

L'absence de réponse par le client ou par la Banque 30 jours après la notification des recommandations proposées par le médiateur, vaudra refus de celle-ci.