

CHARTRE DE LA MEDIATION POUR LES CLIENTS-CONSOMMATEURS DE BNP PARIBAS

En application de l'article L 316-1 du Code Monétaire et Financier relatif aux relations entre les prestataires de service de paiement et leurs clients, des articles L. 611-2 et suivants du Code de la consommation, une procédure de médiation pour les clients-consommateurs est organisée et fonctionne selon les règles et principes définis ci-dessous.

Article 1

Le Médiateur a pour mission de favoriser la recherche d'une solution amiable aux litiges entre les clients-consommateurs et la banque. En application de l'article 612-1 du code de la consommation, le recours au Médiateur est gratuit pour le client-consommateur.

Le Médiateur est une personne extérieure à BNP Paribas, reconnue pour ses compétences, son indépendance et son impartialité. Il est nommé pour une durée de 3 ans. Il satisfait aux exigences légales, et est désigné par un organe collégial constitué au sein du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF).

Article 2

Le Médiateur peut être saisi après épuisement des recours internes à BNP Paribas (l'agence et le pôle réclamation), ou en l'absence de réponse de la banque dans un délai de 2 mois à la réclamation écrite du client-consommateur. Ce délai sera réduit à 15 jours ouvrables, ou 35 jours dans des cas exceptionnels, pour les litiges portant sur les services de paiement, hors chèques (réglementation DSP2).

Le Médiateur informe par écrit le client-consommateur et la Banque de l'introduction de la procédure de médiation et en précise le point de départ. Chaque partie coopère de bonne foi avec le Médiateur et s'engage à lui communiquer sans délai les informations et documents demandés. Les parties peuvent se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix, à leur frais, à tous les stades de la procédure. Chacune des parties peut se retirer à tout moment de la procédure de médiation.

Article 3

Le Médiateur peut être saisi de tout différend national ou transfrontalier de nature contractuelle existant entre la Banque et les Clients-consommateurs, personnes physiques agissant pour des besoins non professionnels, portant sur les produits bancaires, et les services proposés par la Banque.

Le champ de compétence du Médiateur couvre :

- les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opération de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit...), de services de paiement, d'investissement, d'épargne,
- les litiges présentés par les Clients-consommateurs en procédure de surendettement, à l'exception, toutefois, des demandes portant sur les mesures édictées par le Juge et/ou la Commission de Surendettement.
- les litiges relatifs à la distribution des produits d'assurance. Les litiges portant sur d'autres domaines en assurance (gestion, sinistre, mise en jeu du contrat ...) entrent quant à eux dans la compétence du Médiateur de l'assurance qui peut être contacté via : www.mediation-assurance.org.

Sont exclus de son champ de compétence :

- les litiges relevant de la politique générale de la banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...) ainsi que les litiges concernant les performances des produits liées aux évolutions des marchés.
- Les litiges relatifs à la distribution des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission d'ordres de bourse, la tenue de compte de titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale et les transactions sur instruments financiers du FOREX, relèvent du périmètre du Médiateur de l'AMF (www.amf-france.org).

La saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement par écrit et en langue française :

- soit en ligne sur le site : www.mediateur.bnpparibas.net,
- soit par voie postale : Médiateur pour les clients-consommateurs, TSA 62000, 92308 LEVALLOIS-PERRET.

Article 4

En application de l'article 612-2 du code de la consommation, les litiges ne peuvent être considérés recevables par le médiateur lorsque :

- le client-consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de la banque par une réclamation écrite
- la demande est manifestement infondée ou abusive
- le litige a déjà fait l'objet d'une analyse – ou qu'elle est en cours- par un autre médiateur ou par un tribunal
- la saisine du Médiateur est effectuée dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès BNP Paribas
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence

Article 5

Les parties sont informées par le Médiateur de la recevabilité ou non de la saisine dans un délai de 3 semaines à compter de la réception de la demande du client-consommateur.

Le Médiateur statue dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification aux parties de la réception du dossier complet du litige. Le Médiateur peut prolonger ce délai à tout moment en cas de litiges complexes et il en avise immédiatement les parties.

Article 6

Le Médiateur est tenu au secret professionnel en application de l'article 226-13 du Code Pénal. Sauf accord contraire des parties, les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni évoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale. La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire à l'égard de la Banque pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la Médiation.

Article 7

Le Médiateur émet une proposition exposant les motifs en droit et/ou en équité sur lesquels la solution qu'il propose est fondée. Cette solution peut être différente de la décision qui aurait pu être rendue par un juge. Cette proposition est transmise directement aux parties.

Le client-consommateur et la banque sont libres d'accepter ou de refuser les propositions du Médiateur, dans un délai de quinze jours à compter de l'envoi de la proposition de solution par le Médiateur.

La procédure de médiation prend fin :

- par l'approbation ou le refus des propositions formulé par écrit au Médiateur,
- ou en l'absence de réponse des parties dans un délai d'un mois,
- ou en cas de demande écrite du client-consommateur ou de la banque de renoncer à la procédure de médiation.

Article 8

La participation au processus de médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant un tribunal. Toutefois, l'introduction d'une action en justice par le consommateur mettra fin à la mission du Médiateur si le litige lui a déjà été soumis.

Le Médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.