

# CHARTRE DE LA MEDIATION B\*capital

En vigueur en Décembre 2016

B\*capital a mis en place, en application de l'article 313-8 du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers et des articles L 611-1 et suivants du Code de la consommation, une procédure de médiation pour ses clients, organisée et fonctionnant selon les règles et principes définis ci-dessous. Le Médiateur est une personnalité extérieure à B\*capital, reconnue pour ses compétences, son indépendance et son impartialité. Il satisfait aux exigences légales et est désigné par un organe collégial constitué au sein du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF).

I) Le Médiateur peut être saisi de tous les litiges de nature contractuelle existant entre B\*capital (ci-après la « Société d'investissement ») et les clients, personnes physiques agissant pour des besoins non professionnels (ci-après les « Réclamants »), relatifs aux services fournis et aux contrats conclus avec la Société d'investissement en matière de services d'investissement et d'instruments financiers. Le Réclamant et B\*capital sont ci-après dénommés collectivement les « Parties » ou individuellement la « Parties ».

Entrent aussi dans la compétence du Médiateur, les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance-vie distribués par la Société d'investissement.

Sont exclus du champ de compétence du Médiateur :

- les litiges relevant de la politique générale de la Société d'investissement (par exemple : la politique tarifaire, la conception des produits...);
- les litiges relatifs à la commercialisation des produits et services financiers relevant de la compétence exclusive du médiateur de l'AMF, en l'absence de convention de coopération
- les litiges concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés
- les litiges relatifs aux contrats d'assurance-vie relevant d'un autre domaine que leur commercialisation (par exemple : la gestion) qui sont de la compétence du médiateur de l'assurance..

II) La médiation est une procédure gratuite. La saisine du Médiateur ne peut intervenir qu'après que le Réclamant ait adressé à la Société d'investissement une réclamation écrite à laquelle il ne lui a pas été répondu dans le délai de deux (2) mois suivant l'accusé réception par la Société d'investissement de sa réclamation ou lorsque la réponse qui lui a été faite ne le satisfait pas. Les voies de recours internes à la Société d'investissement avant la saisine du Médiateur sont en premier niveau, le service Qualité puis en deuxième niveau, le Directeur Général.

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

- soit en ligne sur le site : [WWW : mediateur.bnpparibas.net](http://WWW : mediateur.bnpparibas.net)
- soit par voie postale : Médiateur auprès de B\*capital, 11 avenue de Bosquet, 75007 Paris

III) Le Médiateur statue dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de la notification aux Parties de la réception du dossier complet du litige.

En cas de rejet de la demande de médiation, les Parties en sont informées par le Médiateur dans un délai de trois (3) semaines

à compter de la réception du dossier. Le litige ne peut pas être examiné par le Médiateur lorsque : la demande est manifestement infondée ou abusive, la saisine est introduite auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès de la Société d'investissement, le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal et si le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

IV) Le Médiateur a pour mission de favoriser la recherche d'une solution amiable aux litiges éligibles à la médiation. Le Médiateur informe par écrit les Parties 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. Le Médiateur s'engage à étudier le dossier au vu des positions respectives des Parties et à apprécier les arguments des Parties afin de proposer une solution amiable et équilibrée en vue d'une clôture définitive du litige. Chacune des Parties peut se retirer à tout moment de la procédure de médiation.

V) Le Médiateur est tenu au secret professionnel en application de l'article 226-13 du Code Pénal. Les parties s'engagent à respecter la confidentialité de toutes informations et de tous documents échangés dans le cadre de la procédure de médiation. Ainsi, sauf accord contraire des Parties, les avis rendus ne peuvent être ni produits, ni invoqués à l'occasion de toute autre procédure. La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret professionnel à l'égard de la Société d'investissement pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la Médiation.

VI) Le Médiateur émet un avis 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. Les Parties sont libres d'accepter ou de refuser les propositions du Médiateur.. Elles disposent d'un délai de trente (30) jours pour faire part de leur choix sur la solution proposée par le Médiateur. L'accord amiable des Parties peut revêtir la forme d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code Civil. Le litige est alors définitivement clos et les Parties renoncent à leur droit d'intenter une action en justice pour ce litige.

La procédure de médiation prend fin : par l'approbation des propositions formulées par le Médiateur ou en l'absence de réponse du Réclamant dans un délai de trois (3) mois à compter de l'avis rendu par le Médiateur, en cas de demande écrite du Réclamant de renoncer à la procédure de médiation ou si où le Médiateur pressent qu'en tout état de cause les Parties n'arriveront pas à un accord amiable.

VII) 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 Réclamant 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.