

CHARTE DE MÉDIATION



CRÉDIT FONCIER

En application de l'article L. 315-1 du Code monétaire et financier, et afin de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients, le Crédit Foncier a mis en place une instance de médiation et nommé un médiateur.

Article 1 : Objet de la médiation

La médiation a pour objet d'offrir aux clients du Crédit Foncier 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 le Crédit Foncier est une personnalité extérieure, compétente et indépendante, conditions nécessaires à son impartialité dans le traitement des litiges.

La durée de sa mission est de deux ans, renouvelable 3 fois par convention expresse.

Article 3 : Champ d'application

›3.1 Litiges concernés par la Médiation

Le médiateur est compétent pour examiner les litiges concernant les produits et services bancaires et financiers distribués par le Crédit Foncier à ses clients particuliers.

›3.2 Litiges exclus de la procédure de médiation

Sont exclus du champ de la médiation :

- les litiges résultant des performances des produits liées aux évolutions des marchés financiers ;
- les litiges relevant de l'application du droit des assurances ;
- les litiges relatifs aux services non bancaires et non financiers (tels que les services à la personne) ;
- les litiges relatifs à la politique commerciale du Crédit Foncier : décision de distribuer ou non un produit ou un service bancaire - liberté de contracter ou de rompre une relation contractuelle - liberté de tarification.

Toutefois, quel que soit le produit ou le service bancaire concerné, le médiateur est compétent dès lors que la responsabilité du Crédit Foncier 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.

Enfin, le médiateur ne peut être saisi si une procédure judiciaire se trouve déjà engagée pour trancher le litige opposant le client au Crédit Foncier.

Article 4 : Mission du médiateur

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 : Procédure de la médiation

La procédure de médiation est ouverte aux seuls clients du Crédit Foncier et s'effectue après épuisement des voies de recours amiable internes (Chargé de clientèle puis Service Ecoute Clients) ou en cas de non réponse dans un délai de deux mois. 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 doit s'effectuer par voie postale uniquement et en langue française à l'adresse suivante :

**Monsieur le Médiateur du Crédit Foncier
BP2410
75024 PARIS CEDEX1**

A réception de la demande, le médiateur s'engage à consacrer à la procédure de 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. En ce qui la concerne, le Crédit Foncier s'engage à fournir tous documents que le médiateur estime utiles à l'accomplissement de sa mission, à mettre à disposition du service de la médiation tous les moyens logistiques nécessaires à son bon fonctionnement ainsi que les sources d'information dont elle dispose elle-même.

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 : Durée de la procédure de médiation

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 : 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.

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.

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 au Crédit Foncier. 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 le Crédit Foncier de son devoir de secret à l'égard du médiateur pendant 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, sauf convention contraire ou demandes écrites émanant d'une juridiction compétente.



CRÉDIT FONCIER