



**Banque
de la Réunion**

CHARTRE DE LA MEDIATION BANCAIRE CEPAC

En application des articles L. 316-1 et L. 615-2 du code monétaire et financier et afin de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients particuliers, la Caisse d'Epargne CEPAC a mis en place une instance de médiation organisée et fonctionnant selon les principes ci-après exposés.

La Caisse d'Epargne CEPAC a nommé comme médiateur pour sa clientèle des particuliers Monsieur Christophe BLANC.

Article 1 : Choix du médiateur

Le médiateur désigné par la Caisse d'Epargne CEPAC est une personnalité extérieure, compétente et indépendante, conditions nécessaires à son impartialité dans le traitement des litiges.

La mission du médiateur est de trois ans, renouvelable deux fois par convention expresse.

Article 2 : Objet de la médiation

La médiation a pour objet d'offrir aux clients particuliers de la Caisse d'Epargne CEPAC la possibilité d'un recours amiable supplémentaire auprès d'un expert indépendant pour tout litige n'ayant pas trouvé de solution tant au niveau de ses agences que du Service Relations Clientèle.

Après épuisement des procédures de réclamations internes propres à l'établissement, la Caisse d'Epargne CEPAC propose à sa clientèle des particuliers de recourir au médiateur désigné.

Article 3 : Champ d'application

Le médiateur ne peut être saisi si une procédure judiciaire se trouve déjà engagée pour trancher le litige opposant le client à la Caisse d'Epargne Provence Alpes Corse, ce qui ne concerne pas le client en recouvrement amiable ou suivi par un service contentieux en l'absence de procédure engagée pour trancher ce litige en particulier.

3.1 - Litiges concernés par la Médiation

Le médiateur est compétent pour examiner des litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit notamment), de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne distribués par la Caisse d'Epargne CEPAC;

Seuls les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par la Caisse d'Epargne CEPAC (assurance des emprunteurs, assurance des moyens de paiement, assurance sur instruments financiers ou sur produits d'épargne, ...) relèvent de la compétence du médiateur.

Le médiateur est également compétent pour examiner les demandes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception, toutefois, de celles portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

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 ne relevant pas de la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire tel que visés à l'article 3.1. Dans ce cas, le médiateur saisi transmettra le dossier au médiateur de l'assurance compétent et informera le demandeur en lui précisant les qualités et coordonnées de ce nouvel interlocuteur.
- les litiges relatifs aux services non bancaires et non financiers (tels que, notamment, les services à la personne) ;
- les litiges relatifs à la politique commerciale de la Caisse d'Epargne CEPAC : 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 de la Caisse d'Epargne Provence Alpes Corse 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.

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 favorise la recherche d'une solution amiable et définitive au litige de la manière qu'il estime la plus appropriée en statuant au travers d'avis et/ou de 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 personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels de la Caisse d'Epargne CEPAC et s'effectue après épuisement des voies de recours amiable internes (transmission de la demande / réclamation par voie écrite à l'agence puis au Service Relations Clientèle) ou en cas d'absence avérée de réponse de la Caisse d'Epargne Provence Alpes Corse dans un délai de deux mois à compter de la réception du courrier de demande (ou de réclamation) du client.

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 écrit, uniquement en langue française et adressée par voie postale directement à l'adresse suivante :

**Monsieur le Médiateur de la
Caisse d'Epargne CEPAC
B.P. 5508
83097 TOULON Cedex**

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, la Caisse d'Epargne CEPAC s'engage à fournir 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 : 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 médiateur.

Article 7 : Avis du Médiateur

A l'issue de l'instruction du dossier, le médiateur formule une proposition de solution motivée qu'il soumet à l'approbation des parties. Cette proposition ne lie pas ces dernières.

En cas de solution défavorable au client (rejet total ou partiel), le médiateur motive son avis.

Si la Caisse d'Epargne Provence Alpes Corse choisit de ne pas adhérer à la proposition du médiateur, elle en informe le médiateur par un écrit motivé, à charge pour ce dernier d'informer le client de cette décision.

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 pourra revêtir la forme d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil. L'accord ou la transaction ne pourra être divulgué, sauf pour les besoins de son exécution. De même, les constatations et les déclarations recueillies par le médiateur ainsi que les écrits de ce dernier ne peuvent être ni produits ni invoqués dans la suite de la procédure sans l'accord des parties (client et Caisse d'Epargne CEPAC).

Les parties informent le médiateur de toute éventuelle difficulté survenant dans la mise en œuvre de l'accord intervenu entre elles.

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 : Clôture de la procédure de médiation

Le terme de la médiation intervient en cas :

- D'approbation des deux parties ou de refus d'une ou des deux parties de la recommandation formulée par le médiateur,
- De décision, signifiée par le client, de mettre un terme à la procédure de médiation.

Article 9 : 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. 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.

Article 10 : Confidentialité de la procédure de médiation – Secret professionnel

La procédure de médiation implique que les informations transmises par le client soient communiquées à la Caisse d'Épargne CEPAC. De son côté, cette dernière doit communiquer au médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. A cette fin, par la saisine du médiateur, le client délègue la Caisse d'Épargne CEPAC 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, propositions ou informations formulées par l'une des parties ou par le médiateur lors de la procédure de médiation.