

## **CHARTRE DE LA MEDIATION BANCAIRE BNP PARIBAS**

BNP Paribas institue, en application de l'article L 312-1-3-I du Code Monétaire et Financier, une médiation organisée et fonctionnant selon les règles et principes suivants.

BNP Paribas a désigné Madame Annick GAIME comme Médiateur.

Le Médiateur désigné s'engage à respecter le dispositif de la présente Charte.

Le mandat du Médiateur est de deux ans prorogables.

BNP Paribas suivra en tout état de cause les recommandations du Médiateur.

### **Introduction de la procédure de Médiation**

#### *- Existence d'un litige*

Le Médiateur peut être saisi de réclamations individuelles dans les cas prévus par la loi : conventions de compte de dépôt, ventes groupées et ventes à prime.

La saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement par écrit. Elle ne peut intervenir qu'en cas de litige, c'est-à-dire après épuisement par le client des voies de recours internes à BNP Paribas ou en cas de non réponse à sa demande écrite, dans un délai de 2 mois.

Dans ce cas, le Médiateur peut être saisi par écrit à l'adresse suivante :

BNP Paribas, Madame le Médiateur  
ACI CIHO1H1  
75450 Paris Cedex 09

#### *- Suspension des délais de prescription*

Le Médiateur qui est saisi d'un litige informe par écrit le client et BNP Paribas de l'introduction de la procédure de médiation.

Cette dernière d'une durée maximale de deux mois suspend pendant cette période la prescription des actions afférentes à l'exercice des droits objets du litige.

## **Règles de déontologie**

### *- Confidentialité*

Le Médiateur est tenu de respecter une confidentialité absolue et est aussi tenu au secret professionnel en application de l'article 226-13 du Code Pénal.

Les constatations et déclarations qu'il recueille ne peuvent être ni produites, ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties, ni en tout état de cause dans une autre instance.

Le Médiateur peut, s'il le juge utile, recevoir chaque partie séparément ou ensemble et examine certaines pièces sans que celles-ci soient communiquées à l'autre. Il n'est à cet égard nullement tenu au respect du contradictoire.

Les personnes participant aux réunions avec l'accord des parties ou les assistant sont soumises au même devoir de confidentialité.

### *- Loyauté*

Le Médiateur s'interdit de représenter ou de conseiller l'une des parties dans une procédure relative au litige faisant l'objet de la médiation.

### *- Indépendance*

Le Médiateur est neutre, impartial et indépendant.

BNP Paribas a pris les mesures nécessaires pour garantir son indépendance.

## **Mission du Médiateur**

Le Médiateur est chargé de recommander des solutions aux litiges relatifs à la relation de BNP Paribas avec, notamment, sa clientèle de personnes physiques agissant à titre non professionnel concernant exclusivement la gestion des comptes de dépôt, les offres de vente et ventes de produits ou de prestations de services donnant droit à titre gratuit, immédiatement ou à terme, à une prime financière ou en nature de produits, biens ou services ainsi que les offres de vente et ventes de produits ou de prestations de services groupés.

Le Médiateur s'engage à consacrer à la procédure de médiation le temps nécessaire pour qu'elle puisse être conduite avec rapidité et mettra les moyens disponibles en œuvre à cette fin.

Il favorise la recherche d'une solution amiable, équilibrée et définitive au litige de la manière qu'il estime la plus appropriée sans pouvoir imposer une solution aux parties.

Avec l'accord des parties, le Médiateur peut, pour les besoins de la médiation, entendre des tiers lorsque ceux-ci y consentent et prendre tous les avis d'experts qui lui sembleraient nécessaires.

Les parties peuvent se faire représenter ou assister dans leurs réunions avec le Médiateur. Les interlocuteurs du Médiateur demeurent le client et BNP Paribas.

S'il estime que les questions en litige ne sont pas de nature à être réglées par voie de médiation, le Médiateur peut proposer à l'examen des parties les procédures ou moyens qui lui paraissent offrir les meilleures chances d'aboutir à leur traitement.

### **Déroulement de la procédure de médiation**

La saisine est écrite, le traitement est oral ou écrit. La procédure est gratuite.

Chaque partie coopère de bonne foi avec le Médiateur et lui communique sans délai les informations et documents demandés.

Le Médiateur est libre de rencontrer séparément chaque partie.

Il statue en droit et en équité.

### **Clôture de la procédure de médiation**

La procédure de médiation prend fin :

- par la signature d'un accord amiable entre les parties mettant fin au litige ayant alors le caractère d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code Civil,
- en cas de désistement écrit au litige du saisissant,
- en cas d'exécution volontaire mettant fin à l'objet du litige,
- dans l'hypothèse où le Médiateur pressent qu'en tout état de cause les parties n'arriveront pas à un consensus ;
- en cas d'assignation en justice par l'une des parties à propos de l'objet du litige.

Quelle que soit l'issue de la médiation, le Médiateur établit un procès verbal de fin de mission.

Sauf convention contraire des parties, ou en cas de mise en demeure d'une juridiction compétente :

- le Médiateur et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale :
  - toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties quant à un éventuel règlement du litige;
  - tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de médiation;
  - toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le Médiateur;
  - le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du Médiateur ou de l'autre partie.
- 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.

## **Exclusion de responsabilité**

Sauf faute lourde, le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

Notamment le Médiateur ne pourra voir sa responsabilité recherchée à l'occasion des déclarations écrites ou verbales, de la rédaction de documents ou lettres utilisés dans le déroulement de la médiation.

## **Publicité - Rapport annuel**

L'existence de la médiation et ses modalités d'accès font l'objet d'une mention dans la convention de compte de dépôt visée à l'article L 312-1-1-I du Code Monétaire et Financier ainsi que sur les relevés de compte.

Le Médiateur établit chaque année un compte rendu d'activité afférente au traitement des litiges nés à l'occasion des opérations visées aux 1 des articles L 312-1-1 et L 312-1-2 du Code Monétaire et Financier. Ce compte rendu d'activité est transmis au Gouverneur de la Banque de France, au Président du Comité Consultatif institué à l'article L 614-6 du Code Monétaire et Financier et au Comité de la médiation bancaire.

Le Médiateur établit chaque année un compte rendu sur l'ensemble de son activité de médiation qu'il transmet à l'établissement de crédit qui l'a désigné.

Un exemplaire de la Charte de la Médiation Bancaire BNP Paribas est remis à toute personne qui en fait la demande.

Celle-ci est consultable à tout moment sur le site internet [www.bnynet.bnpparibas.fr](http://www.bnynet.bnpparibas.fr)