

CHARTRE DE LA MEDIATION BANCAIRE Banque de Nouvelle Calédonie

En application de l'article L 316-1 du Code Monétaire et Financier, et afin de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients particuliers n'agissant pas à des fins professionnelles, la Banque de Nouvelle Calédonie (ci-après « la Banque ») a mis en place une instance de médiation.

Article L 316-1 du Code Monétaire et Financier :

Tout établissement de crédit, de monnaie électronique ou de paiement désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre II. Les médiateurs sont choisis en raison de leur compétence et de leur impartialité.

Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Celle-ci suspend la prescription conformément aux conditions de l'[article 2238](#) du code civil. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. Cette procédure de médiation est gratuite. L'existence de la médiation et ses modalités d'accès doivent faire l'objet d'une mention portée sur la convention de compte de dépôt mentionnée au I de l'[article L. 312-1-1](#), sur le contrat-cadre de services de paiement prévu à l'[article L. 314-12](#) y compris sur le contrat mentionné au premier alinéa de l'article [L. 315-7](#), sur les relevés de compte, ainsi que sur le support mis à disposition du détenteur sur lequel la monnaie électronique est stockée.

Le compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au gouverneur de la Banque de France et au président du comité consultatif institué à l'[article L. 614-1](#).

Article 1 : Objet de la médiation

La médiation a pour objet d'offrir un recours amiable supplémentaire aux clients personnes physiques n'agissant pas pour des raisons professionnelles, auprès d'un expert indépendant et impartial, lorsque, après épuisement des procédures internes de réclamation (agence et Service Relation Clientèle) aucun accord susceptible de résoudre le litige l'opposant à la Banque n'a pu être trouvé. La procédure de médiation est gratuite pour le client.

Article 2 : Statut du médiateur

Afin de garantir son indépendance, le médiateur est placé dans une position et exerce son activité de manière à ce qu'aucune pression ne soit susceptible d'influencer le traitement du litige qui lui est soumis.

Dans ce but :

- Le médiateur est une personnalité indépendante et reconnue pour sa compétence et sa probité, conditions nécessaires à son impartialité dans le traitement des litiges ;
- La fonction de Médiateur demeure exclusive de toute autre fonction exercée dans une entité susceptible d'entrer, directement ou indirectement, dans son champ de compétence.

Article 3 : Champ d'application

3.1. Litiges concernés par la médiation

Le médiateur est compétent pour connaître des litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels (clientèle des particuliers), relatif, produits et services distribués par la Banque en matière d'opérations de banque, gestion de compte de dépôt, opérations de crédit, services de paiement, services d'investissement et instruments financiers.

Le médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

Le médiateur est également compétent pour connaître des litiges sur la commercialisation des contrats d'assurance **directement** liés à un produit ou à un service bancaire distribués par la Banque (*ex* : assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement).

3.2. Litiges exclus de la procédure de médiation

Sont exclus du champ de la médiation bancaire, les litiges portant sur :

- les contrats d'assurance commercialisés par l'intermédiaire de la Banque pour le compte d'une compagnie d'assurances, non liés à un produit ou service bancaire (*ex* : assurance-vie, assurance IARD, etc.). En cas de saisine, le médiateur de la Banque transmet le dossier au médiateur de l'assurance compétent et en informe le demandeur en lui précisant les qualités et coordonnées du nouvel interlocuteur ;
- les performances des produits liées aux évolutions des marchés financiers ;
- les services non bancaires et non financiers (tels que les services à la personne) ;
- Les litiges relevant de la politique commerciale et tarifaire de la Banque.

En outre, le médiateur ne peut être saisi si une procédure judiciaire sur le même litige est déjà en cours (acte introductif d'instance délivré, par exemple assignation) ou qu'une décision de justice est d'ores et déjà intervenue.

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.

Le médiateur s'engage à consacrer à la procédure de médiation le temps nécessaire pour qu'elle puisse être conduite dans le délai réglementaire, ainsi qu'à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires à son aboutissement.

Article 5 : Procédure de la médiation

5.1. Qui peut saisir le médiateur ?

La procédure de médiation est ouverte aux seuls clients de la Banque, personnes physiques titulaires ou leur représentant légal n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Le médiateur peut également être saisi par la Banque elle-même.

5.2. Quand saisir le médiateur ?

Avant de saisir le médiateur, le client doit avoir épuisé obligatoirement les voies de réclamations internes : c'est-à-dire avoir d'abord émis une réclamation auprès de son agence, puis s'il n'obtient pas satisfaction auprès du Service Relations Clientèle de la Banque, (BP L3 98849 Nouméa Cedex).

L'absence avérée de réponse de la Banque à une réclamation pendant un délai égal à deux mois équivaut à un rejet et ouvre droit à la saisine du médiateur.

La saisine du médiateur est incompatible avec l'existence de toute autre procédure judiciaire préalable ou parallèle, sauf accord de la Banque et de son client.

5.3. Comment saisir le médiateur ?

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du médiateur doit s'effectuer par écrit et en langue française. Elle nécessite l'envoi d'un dossier complet, comportant un exposé des motifs ainsi que l'ensemble des pièces justificatives nécessaires à l'examen de la

demande. Le dossier doit être adressé par voie postale exclusivement à l'adresse suivante :

Médiateur auprès de la Banque de Nouvelle Calédonie

TSA 31359

75621 PARIS CEDEX

La procédure de médiation est écrite. Le médiateur ou le service de médiation rattaché peut cependant, à son initiative, communiquer par téléphone, fax ou e-mail avec le client ou les services de la Banque chaque fois qu'il le juge opportun.

5.4. Effets de la saisine :

La saisine du médiateur entraîne la suspension de la prescription conformément aux dispositions de l'article 2238 du Code Civil.

La saisine préalable du médiateur diffère la mise en œuvre éventuelle de toute action judiciaire par la Banque à l'exception des actions intentées à titre conservatoire, et ce jusqu'à la signification de l'avis du médiateur.

La saisine du médiateur est néanmoins impossible dans les conditions fixées à l'article 5.2 dès lors qu'un premier acte introductif d'instance a déjà été délivré, sauf accord de la Banque.

5.5. Réception du dossier et instruction :

La date de réception du dossier complet est le point de départ du délai de deux mois prévu pour le traitement des dossiers. En cas de demande incomplète, incompréhensible ou mal formulée, d'absence des justificatifs nécessaires ou de tout autre élément rendant impossible l'instruction du dossier, le médiateur invite le requérant à fournir les précisions ou informations manquantes. Une fois le dossier complet, un accusé de réception est adressé au demandeur précisant le point de départ du délai de traitement.

Il est préalablement vérifié que la saisine est recevable c'est-à-dire qu'elle concerne le champ de compétence du médiateur ainsi que les modalités de saisine prévus aux articles 3 et 5 de la présente charte. A défaut, le médiateur en informe le demandeur et procède à la clôture du dossier.

Pendant la période d'instruction, chacune des parties (client demandeur et la Banque) doit coopérer de bonne foi avec le médiateur et fournir l'ensemble des éléments nécessaires à l'analyse de la demande.

La Banque fournit ainsi tous les documents que le médiateur estime utiles à l'accomplissement de sa mission, ainsi que les moyens logistiques nécessaires et les sources d'information dont elle dispose.

Article 6 : Avis du médiateur :

6.1. Délai : A l'issue du délai d'instruction et au plus tard dans le délai de deux mois défini à l'article 5, le médiateur formule son avis.

6.2. L'avis est transmis par écrit aux parties.

6.3. L'avis qu'il soit favorable ou défavorable au client (rejet total ou partiel) est motivé.

6.4. La proposition de solution contenue dans l'avis ne lie pas les parties (client ou Banque). Celles-ci ne sont donc pas tenues de suivre l'avis du médiateur.

Si la Banque choisit de ne pas suivre la proposition du médiateur, elle en informe celui-ci par courrier motivé, établi après décision de sa Direction Générale. Le médiateur informe alors le demandeur de cette décision.

Si le client choisit de ne pas suivre la proposition du médiateur, il en informe ce dernier.

6.5. En cas d'accord des parties sur la proposition formulée, les parties se rapprochent aux fins de mise en œuvre de la solution retenue. Elles informent le cas échéant le médiateur de toute éventuelle difficulté rencontrée dans la mise en œuvre de l'accord.

6.6. En fonction de la nature du litige, ou lorsque la solution mise en œuvre implique un abandon total ou partiel des prétentions ou droits de l'une ou l'autre des parties, celles-ci peuvent décider d'établir une transaction au sens de l'article 2044 du Code Civil.

Article 7 : Terme de la médiation

La procédure de médiation prend fin en cas :

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

Le médiateur ne peut être à nouveau saisi des mêmes faits par une même partie. Son avis est définitif et n'est pas susceptible d'un nouveau recours amiable.

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

Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties

La procédure de médiation implique que les informations transmises par le client soient communiquées à la Banque. 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 délie la Banque de son devoir de secret à l'égard du médiateur pendant la durée de sa mission.

Article 10 : Conclusion : La saisine du médiateur vaut acceptation de la présente charte de médiation par le client.
