

## CHARTRE DE LA MEDIATION BNP PARIBAS

BNP Paribas a mis en place, en application de l'article L316-1 du Code Monétaire et Financier et des articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, une procédure de médiation pour les clients organisée et fonctionnant selon les règles et principes ci-dessous. Le Médiateur est une personnalité extérieure à BNP Paribas, reconnue pour ses compétences, son indépendance et son impartialité. Il satisfait aux exigences légales et réglementaires 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 nationaux ou transfrontaliers de nature contractuelle existant entre la Banque et les Clients, personnes physiques agissant pour des besoins non professionnels, portant sur les produits bancaires, et les services proposés par la Banque. Entrent aussi dans la compétence du Médiateur, les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance et ceux directement liés à un produit ou un service bancaire distribués par la Banque. Le Médiateur est compétent pour examiner les réclamations présentées par les Clients en procédure de surendettement, à l'exception, toutefois, des demandes portant sur les mesures édictées par le Juge et/ou la Commission de Surendettement. Sont exclus du champ de compétence du Médiateur :-les litiges relatifs à la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission d'ordres de bourse, la tenue de compte de titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale et les transactions sur instruments financiers du FOREX. Ces litiges relèvent du champ de compétence du médiateur de l'AMF. Ce champ de compétence pourra évoluer en cas de signature d'une convention de coopération entre le médiateur de l'AMF et le médiateur de BNP Paribas.

-les litiges relevant de la politique générale de la banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...),

-les litiges relatifs aux produits d'assurance ne relevant pas de la commercialisation : dans ce cas, le médiateur communiquera au client les coordonnées du médiateur de l'assurance compétent,

-les litiges concernant les performances des produits liées aux évolutions des marchés.

II) La médiation est une procédure gratuite. La saisine du Médiateur ne peut intervenir qu'après que le Réclamant a adressé à la Banque une réclamation écrite à laquelle il ne lui a pas été répondu dans le délai de 2 mois suivant l'accusé réception par la Banque de sa réclamation ou lorsque la réponse qui lui a été faite ne le satisfait pas. La saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement en langue française :

-soit en ligne sur le site : [mediateur.bnpparibas.net](http://mediateur.bnpparibas.net),

-soit par voie postale :  
Médiateur auprès de BNP Paribas, Clientèle des Particuliers, TSA 52177 75318 PARIS CEDEX 09.

III) Le Médiateur statue dans un délai de 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 3 semaines à compter de la réception du dossier.

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 le Réclamant et la Banque 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. Les parties peuvent se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la procédure. 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 bancaire à l'égard de la Banque 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. Cet avis est transmis directement aux parties. Les Clients sont libres d'accepter ou de refuser les propositions du Médiateur. Ils disposent d'un délai de trente 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. BNP Paribas s'engage à suivre les propositions du Médiateur. 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 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.

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.

VIII) 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.