

CHARTRE DE LA MEDIATION BANQUE ACCORD

« *BANQUE ACCORD, proche de ses clients, s'engage à résoudre au mieux ses différends.*

Pour cela, BANQUE ACCORD a mis en place une charte qui s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, dans les conditions ci-après. »

Article 1 : Les préalables à la saisine du médiateur

Le client ne peut saisir le médiateur qu'après épuisement des voies de recours internes de Banque Accord, d'une part du Service Commercial – CS 60006 – 59895 LILLE Cedex 9 / 0825 28 29 30 (0,15 € / mn) puis du Service Réclamations – CS 60006 – 59895 LILLE Cedex 9 / 09 69 32 86 86 (coût d'un appel local), ou en cas de non réponse à une demande écrite, dans un délai de 2 mois.

Article 2 : Rôle du Médiateur

Le médiateur est une personne indépendante, qui doit être une personne extérieure à l'établissement bancaire ; sa compétence et son autorité sont reconnues et incontestées.

Le médiateur est tenu à une stricte impartialité. Il s'interdit de représenter ou de conseiller l'une des parties dans une procédure relative au litige faisant l'objet de la médiation ;

Le médiateur intervient à la demande du client pour résoudre à l'amiable et gratuitement tous litiges relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats, notamment en formulant des recommandations. Il se prononce en droit et en équité. Il doit traiter les deux parties à l'identique. Le résultat de la médiation est souvent un avis formalisé par écrit. En revanche, il n'intervient pas dans la décision d'acceptation ou de refus du financement d'un prêt, ni si une procédure judiciaire est engagée ou un jugement prononcé.

Il n'est pas concerné par le niveau des prix des services qui dépendent de la politique commerciale de l'établissement financier.

Article 3 : Saisine du Médiateur

Le client peut saisir le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières (ASF – 75854 PARIS Cedex 17). La réclamation doit être rédigée clairement, précisément et de manière concise, avec envoi de la copie de tout document relatif au litige.

La saisine du Médiateur vaut acceptation par le client de la présente Charte.

Article 4 : Délai dans lequel le médiateur doit statuer

Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois lorsque le dossier est complet. La loi prévoit que la saisine du médiateur bancaire suspend la prescription des actions afférentes à l'exercice des droits objets du litige

Article 5 : Confidentialité des échanges.

Le médiateur est tenu de respecter une confidentialité absolue. Il est d'ailleurs tenu au secret professionnel (art. 226-13 du code pénal). Les informations (constatations et déclarations) qu'il recueille ne peuvent être ni produites, ni invoquées dans la suite de la procédure, si elle se poursuit en justice, sans l'accord des parties (art. L. L316-1 du code monétaire et financier).

Article 6 : Levée du secret bancaire

Le client autorise expressément Banque Accord à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. Le client délève Banque Accord du secret bancaire le concernant pour les besoins de la Médiation.

Article 7 : Portée de la solution apportée par le médiateur

Le médiateur propose une solution que les parties sont libres d'accepter ou non : elle n'a pas de valeur contraignante.