

**CHARTRE DE LA MEDIATION BANCAIRE (01.03.2006)
DE LA BANQUE CHALUS**

Siège social 5, place de Jaude 63000 CLERMONT FERRAND - Siren 855 201 018 RCS Clermont-Ferrand

La Banque Chalus soucieuse de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients a mis en place une procédure de MEDIATION dans les conditions ci-après précisées.

Article 1 – CHOIX DU MEDIATEUR

Le Médiateur désigné par la Banque Chalus est une personnalité extérieure, compétente et indépendante de la Banque Chalus, qualités exigées à des fins d'impartialité dans le traitement des différends.

Article 2 – PROCEDURE GRATUITE

La médiation est gratuite pour le client.

Article 3 – CHAMP D'APPLICATION

3-1 - Litiges concernés :

Le Médiateur peut être saisi pour examiner les différends relatifs à l'application des articles L 312-1-1 et L 312-1-2. I du Code Monétaire et Financier dont les termes sont les suivants :

« Art. L. 312-1-1.

I - Les établissements de crédit sont tenus d'informer leur clientèle et le public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt, selon les modalités fixées par un arrêté du ministre chargé de l'économie et des finances.

- La gestion d'un compte de dépôt des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels est réglée par une convention écrite passée entre le client et son établissement de crédit ou les services financiers de La Poste pour tout compte ouvert à compter du 28 février 2003. L'acceptation de ce contrat est formalisée par la signature du ou des titulaires du compte.

Pour les comptes ouverts avant cette date et n'ayant pas fait l'objet d'une convention signée ou tacitement approuvée, un projet de convention de compte de dépôt est fourni au client à sa demande. L'acceptation de ce contrat est formalisée par la signature du ou des titulaires du compte dans un délai maximal de trois mois après l'envoi. Jusqu'au 31 décembre 2009, les établissements de crédit et les services financiers de La Poste sont tenus d'informer au moins une fois par an les clients n'ayant pas de convention de compte de dépôt de la possibilité d'en signer une.

Les principales stipulations que la convention de compte de dépôt doit comporter, notamment les conditions générales et tarifaires d'ouverture, de fonctionnement et de clôture, sont précisées par un arrêté du ministre chargé de l'économie et des finances.

Tout projet de modification des conditions tarifaires applicables au compte de dépôt doit être communiqué par écrit au client trois mois avant la date d'application envisagée. L'absence de contestation par le client dans un délai de deux mois après cette communication vaut acceptation du nouveau tarif.

Aucun frais ne peut être prévu par la convention de compte de dépôt ni mis à la charge du client au titre de la clôture ou du transfert d'un compte opéré à la demande d'un client qui conteste une proposition de modification substantielle des conditions et tarifs applicables à son compte de dépôt.

II. - Sauf si la convention de compte en dispose autrement, toutes les opérations en crédit et en débit d'un compte de dépôt doivent être portées à la connaissance du client à intervalle régulier n'excédant pas un mois. »

« Art. L. 312-1-2.

1. - Est interdite la vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services groupés sauf lorsque les produits ou prestations de services inclus dans l'offre groupée peuvent être achetés individuellement ou lorsqu'ils sont indissociables.

2. Est interdite toute vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services faite au client et donnant droit à titre gratuit, immédiatement ou à terme, à une prime financière ou en nature de produits, biens ou services dont la valeur serait supérieure

à un seuil fixé, en fonction du type de produit ou de service offert à la clientèle, par un règlement pris par arrêté du Ministre chargé de l'économie, pris après avis du comité consultatif institué à l'article L. 614-1. [...] »

3-2 - Litiges exclus :

Le Médiateur ne peut être saisi, sauf accord contraire des parties, si une procédure judiciaire a été engagée pour trancher le litige les opposant.

Article 4 – ROLE DU MEDIATEUR : FAIRE DES RECOMMANDATIONS

Le Médiateur a pour mission de favoriser un accord amiable sur les dossiers qui lui sont soumis, notamment en formulant des recommandations.

Le client et la Banque Chalus ne sont pas obligés d'accepter les recommandations du Médiateur.

Le Médiateur est maître de la conduite de sa mission pour parvenir à concilier les parties. Il sollicitera du client et de la Banque Chalus tous documents et/ou observations qu'il estime utiles à l'accomplissement de sa mission. Il peut, s'il le souhaite, les entendre séparément, même assistés d'un conseil.

Article 5 – SAISINE DU MEDIATEUR : MODALITES

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

Elle est effective à la date de réception par le Médiateur du formulaire de saisine adressé par voie postale, exposant l'objet de la réclamation.

La saisine du Médiateur suspend toute procédure en cours.

Article 6 – CONFIDENTIALITE DES ECHANGES

Le Médiateur est tenu à la plus stricte confidentialité : les constatations et les déclarations faites par le client et/ou par la Banque Chalus ne peuvent être ni produites, ni invoquées dans la suite de la procédure, sauf si les parties en conviennent autrement.

Article 7 – LEVEE DU SECRET BANCAIRE

Le client autorise expressément la Banque Chalus à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. Le client délègue, par conséquent, la Banque Chalus du secret bancaire le concernant pour les besoins de la médiation.

Article 8 – DUREE DE LA MEDIATION

La durée de la médiation n'excèdera pas 2 mois à compter de la date de la saisine du Médiateur. Dès les recommandations du Médiateur et en l'absence d'accord des parties, celles-ci reprendront leur liberté d'action pour faire valoir leurs droits.

Cette saisine suspend toute prescription pendant la durée de la médiation.

La saisine du Médiateur ne fait donc pas obstacle aux mesures conservatoires que la Banque Chalus pourrait être amenée à prendre pendant la médiation.

Article 9 – CONSTATATION DE L'ACCORD DES PARTIES

Si le client et la Banque Chalus acceptent les recommandations du Médiateur, ils signeront ensemble un accord ou une transaction sous l'égide du Médiateur, qui ne pourra être divulguée à qui que ce soit sauf pour les besoins de son exécution.

La transaction ou l'accord vaudra désistement d'instance et d'action relativement aux difficultés ainsi réglées.

L'absence de réponse aux recommandations notifiées au client et à la Banque Chalus, pendant plus de 30 jours, vaudra refus de propositions faites par le Médiateur.