

Soucieuse de favoriser le règlement amiable des différends et d'améliorer la qualité des relations avec ses Clients, la BAMI a mis en place une procédure de médiation bancaire définie conformément aux articles L.316-1 et L.615.2 du Code Monétaire et Financier.

Un exemplaire de la Charte de Médiation bancaire de la BAMI est remis à tout Client qui en fait la demande. Elle est consultable à tout moment sur le site internet de la BAMI.

La médiation est gratuite pour le Client.

Article 1 CHOIX DU MEDIEATEUR

Pour agir dans le respect du droit et de l'équité et effectuer une ultime tentative de conciliation entre le Client et la BAMI, le Médiateur désigné par la BAMI a été choisi en fonction de sa compétence et de son impartialité.

Il est indépendant et s'engage à respecter les principes de la présente Charte.

Article 2 ROLE DU MEDIEATEUR

Le Médiateur a pour mission de favoriser un accord amiable sur les dossiers qui lui sont soumis, notamment en formulant des propositions de solutions motivées qu'il soumet à l'approbation du Client et de la BAMI.

Le Médiateur est maître de la conduite de sa mission pour parvenir à concilier les parties. Il sollicite du Client et de la BAMI tous documents et/ou observations qu'il estime utiles à l'accomplissement de sa mission. Les parties coopèrent de bonne foi avec le Médiateur. Il peut, s'il le souhaite, les entendre séparément, éventuellement assistés de leur conseil.

Article 3 CHAMP DE COMPETENCE

Le Médiateur peut être saisi pour examiner les litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opération de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit...), de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne.

Seuls les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par la BAMI relèvent de la compétence du Médiateur. Pour les litiges ne relevant pas de cette compétence, le Médiateur transmet le

dossier au médiateur de l'assurance compétent et en informe le Client à qui il précise les qualités et coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

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

Le Médiateur ne peut être saisi dès lors qu'une procédure judiciaire sur le même litige est en cours. La saisine préalable du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de la proposition, de tout recours judiciaire initié par la BAMI, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

Article 4 MODALITES DE SAISINE DU MEDIEATEUR

Toute réclamation adressée au Médiateur doit avoir été précédée de démarches écrites auprès de la BAMI (deux niveaux internes - Agence BAMI / Comité Réclamation).

Le Client n'ayant pas obtenu de réponse auprès de la BAMI dans un délai de deux mois maximum, peut demander une procédure de médiation.

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur doit obligatoirement s'effectuer par écrit, en langue française, à l'adresse suivante :

M. le Médiateur
BANQUE MICHEL INCHAUSPE-BAMI
BP 48370
64183 BAYONNE CEDEX

La saisine du Médiateur vaut acceptation par le Client de la présente Charte. Elle suspend toute procédure en cours. Elle est effective à la date de réception par le Médiateur du courrier de saisine. Les pièces complémentaires doivent être transmises au Médiateur dans les plus brefs délais.

Article 5 CONFIDENTIALITE

Le Médiateur est tenu à la plus stricte confidentialité. Les parties s'engagent à respecter la confidentialité des informations et documents échangés dans le cadre de la médiation.

Ainsi, les constatations, les avis et les déclarations des parties ne peuvent être ni reproduits, ni invoqués à l'occasion de toute autre procédure, sauf si l'ensemble des parties en est d'accord.

Article 6 LEVEE DU SECRET BANCAIRE

Le Client autorise expressément la BAMI à transmettre au Médiateur tous documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. Pour les besoins de la médiation, le Client délègue la BAMI du secret bancaire le concernant.

Article 7 DUREE DE LA MEDIATION

La durée de la médiation n'excédera pas deux mois à compter de la date de saisine du Médiateur. Cette saisine suspend toute prescription pendant la durée de la médiation.

La médiation prend fin, soit par l'approbation des deux parties, soit par le refus d'une des parties de la proposition ou par la décision signifiée du demandeur de mettre un terme à la médiation. En l'absence d'accord, les parties reprendront leur liberté d'action pour faire valoir leurs droits dès l'émission de la proposition du Médiateur.

Quelle que soit l'issue de la médiation, le Médiateur informe, par écrit, les parties de la fin de sa mission.

Article 8 AVIS DU MEDIEATEUR ET ACCORD DES PARTIES

A l'issue de l'instruction du dossier, le Médiateur formule une proposition de solution motivée qu'il soumet à l'approbation du Client et de la BAMI. Cette proposition ne les lie pas.

Si le Client et la BAMI acceptent la proposition motivée du Médiateur, ceux-ci signeront ensemble un accord sous l'égide du Médiateur, qui ne pourra être divulguée à qui que ce soit, sauf pour les besoins de son exécution. L'accord vaudra désistement d'instance et d'action relativement aux difficultés ainsi réglées.

L'absence de réponse pendant plus de trente jours aux recommandations notifiées au Client et à la BAMI vaut acceptation des propositions qui leur sont faites par le Médiateur.

En cas de solution défavorable au Client, le Médiateur motive son avis. Si la BAMI choisit de ne pas adhérer à la proposition du Médiateur, elle en informe le Médiateur par courrier motivé à charge pour ce dernier d'informer le Client.

Le Médiateur est informé de toute éventuelle difficulté survenant dans la mise en œuvre de l'accord intervenu entre les parties.