



# Charte de la Médiation de BPE

**Octobre 2013**



1. BPE propose gratuitement à ses clients un service de médiation pour le règlement des désaccords qui n'auraient pas trouvé de solution auprès de ses agences ou de son service Gestion de la Clientèle. La médiation bancaire est une procédure légale régie par les articles L316-1 et L615-2 du Code Monétaire et Financier.
2. Le Médiateur choisi par BPE en raison de sa compétence et de son impartialité est le Médiateur du groupe La Banque Postale.
3. En cas de réclamation, chaque client doit s'adresser en premier lieu à son agence. En cas de désaccord sur la réponse, le client peut déposer un recours à l'adresse suivante :

BPE  
Service Gestion de la clientèle  
62 rue du Louvre  
75002 Paris
4. Si, à la suite de cette procédure préalable, le litige n'est pas résolu ou s'il n'a pas été répondu à la demande écrite du client dans un délai de deux mois, le Médiateur de BPE peut, en dernier recours, être saisi. La saisine doit être réalisée par écrit à l'adresse suivante :

Le Médiateur de BPE  
62 rue du Louvre  
75002 Paris
5. Le médiateur de BPE peut être saisi par tout client de BPE.
6. Etant une instance d'examen amiable des réclamations, le Médiateur de BPE ne peut plus être saisi lorsqu'une procédure judiciaire est engagée ou un jugement prononcé. La saisine préalable du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par BPE, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.
7. Le Médiateur de BPE est tenu de statuer dans les deux mois à compter de sa saisine. Les services concernés de BPE communiquent au Médiateur toutes les pièces complémentaires nécessaires à l'instruction du dossier, dans le délai maximum de quinze jours suivant sa demande. La prescription des actions relatives au litige porté à la connaissance du médiateur de BPE est suspendue à compter de la saisine et ne recommence à courir qu'à compter de l'avis rendu par le médiateur de BPE. Les avis du médiateur de BPE sont formulés par écrit et motivés.
8. Le client ou BPE ne sont pas obligés d'accepter les avis formulés par le Médiateur de BPE et demeurent libres de porter le litige devant la juridiction compétente.
9. La médiation prend fin en cas d'approbation des deux parties ou du refus d'une ou des deux parties de la recommandation formulée par le Médiateur ; ou, en cas de décision, signifiée par le demandeur, de mettre un terme à la procédure de médiation.
10. Le Médiateur de BPE est tenu au secret professionnel. Les constatations et les déclarations que le Médiateur de BPE recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans une procédure judiciaire sans l'accord express du client et de BPE.
11. L'activité du Médiateur de BPE est encadrée par le Comité de la Médiation Bancaire, garant de son indépendance. Le Médiateur de BPE établit chaque année un compte-rendu d'activité qui est transmis au Gouverneur de La Banque de France et au Président du Comité Consultatif du secteur financier ainsi qu'au Président du Conseil d'Administration de BPE.