

# Charte de la Médiation

En application des articles L. 316-1 et L. 615.2 du Code monétaire et financier, et afin de favoriser le règlement amiable des différends n'ayant pas trouvé de solution au niveau du service dédié au traitement des réclamations, Groupama Banque a mis en place une procédure de Médiation.

Dans ce cadre, Groupama Banque a choisi d'adhérer au service de médiation mis à disposition par la Fédération Bancaire Française (FBF).

## Article 1

Le médiateur auprès de la FBF est une personne qui intervient pour aider au règlement des difficultés et litiges entre Groupama Banque et ses clients.

Il s'engage à apprécier les arguments de chacune des parties et émet des recommandations en droit et / ou en équité.

Le médiateur est nommé par le comité exécutif de la FBF parmi des personnalités extérieures reconnues. Il exerce sa mission pour une durée de trois ans, renouvelable. La nomination ou le renouvellement du médiateur se fait dans le cadre d'une procédure écrite, transparente et objective.

Le médiateur auprès de la FBF est une personne indépendante et impartiale. Il n'entretient aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec la FBF.

Il exerce sa mission de manière à ce qu'aucune pression ne soit susceptible d'influencer le traitement des litiges qui lui sont soumis. Il dispose d'une équipe dédiée pour traiter les dossiers et d'un budget adapté, suffisant et révisable.

## Article 2

Le médiateur est compétent pour les litiges relatifs :

- aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et des opérations de crédit), services de paiement, services d'investissement, placements financiers et produits d'épargne,
- à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par Groupama Banque (assurance emprunteur, assurance moyens de paiement,...).

Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine seront transmis au médiateur de la FFSA (Fédération Française des Sociétés d'Assurance). Chaque demandeur en sera informé par courrier.

Les litiges relatifs à la politique commerciale de Groupama Banque sont exclus du champ de la médiation (ex : politique tarifaire, taux d'intérêt sur le crédit, liberté de contracter ou de rompre une relation contractuelle,...).

Pour les bénéficiaires d'une procédure de surendettement, le médiateur reste compétent pour examiner les demandes présentées à l'exception de demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

Le médiateur est libre d'accepter ou de refuser toute extension de son champ de compétence qui pourrait lui être soumise sur la base d'un accord préalable entre Groupama Banque et son client.

### Article 3

Les voies de recours internes avant la saisine du Médiateur sont les suivantes :

- Dans un premier temps, le client est invité à faire part de son mécontentement auprès du Service Clientèle de Groupama Banque par :
  - téléphone, 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé),
  - mail, dans l'espace sécurisé rubrique "Je contacte un conseiller" puis produit "banque",
  - courrier, Groupama Banque - Service Clientèle - TSA 56792 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX.
- Dans un second temps, le client, qui n'est pas satisfait de la réponse ou solution apportée par le Service Clientèle, peut s'adresser au Service Réclamations par :
  - mail, dans l'espace sécurisé, rubrique "Je contacte un conseiller" puis produit "banque" puis objet "mécontentement ou désaccord",
  - courrier, Groupama Banque - Service Réclamations - TSA 56792 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX.

Pour saisir le médiateur, il faut être un particulier ou un professionnel, être client de Groupama Banque et avoir fait part de sa réclamation au Service Clientèle puis au Service Réclamations de Groupama Banque. Une fois ces recours exercés successivement ou sans réponse de Groupama Banque dans les 60 jours à compter de la demande, la saisine du médiateur est possible.

Cependant, dans certains cas, le médiateur reste libre de se saisir d'un dossier même si toutes les voies de recours n'ont pas été épuisées.

Il ne peut être saisi dès lors qu'une procédure judiciaire sur le même litige est déjà en cours.

La saisine du Médiateur suspend la prescription conformément aux conditions de l'article 2238 du Code civil. Elle entraîne également la suspension jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par Groupama Banque, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de « levée du secret professionnel » par le client à l'égard de Groupama Banque pour les besoins de la procédure de médiation.

### Article 4

Le recours à la médiation est gratuit pour le client, qui doit toutefois conserver à sa charge ses propres frais, et se fait uniquement en langue française et par écrit :

- sur son site internet [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)
- courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le médiateur auprès de la FBF  
CS 151  
75422 Paris cedex 09

Chaque partie doit coopérer de bonne foi avec le Médiateur. A ce titre, Groupama Banque fournit au Médiateur les éléments lui permettant de remplir sa mission, avec diligence, dans les meilleurs délais et conditions.

Le Médiateur est tenu au secret professionnel. Les constatations et déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

Le médiateur répond dans un délai maximum de deux mois à compter de la date à laquelle il aura reçu tous les documents nécessaires de la part du client et de Groupama Banque.

Le médiateur formule une proposition de solution motivée qu'il soumet à l'approbation des parties (client et Groupama Banque).

En cas de solution défavorable au client, le médiateur motive son avis.

Le client est libre d'accepter ou de refuser les recommandations du Médiateur. Groupama Banque, avec la volonté de parvenir à un règlement amiable, suivra l'avis du Médiateur.

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

## **Article 5**

La médiation prend fin quand :

- le client et la banque acceptent la proposition faite par le médiateur ou l'un ou les deux la refusent ;
- le client demande au médiateur de mettre un terme à la médiation.

La charte de la Médiation est consultable, à tout moment, sur le site Internet [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com) et un exemplaire est remis à chaque personne qui en fait la demande.

Le médiateur établit chaque année un rapport de son activité qu'il met à disposition sur le site internet.