

CHARTRE DE LA MEDIATION BNP PARIBAS

CLIENTELE DES ENTREPRENEURS

Mai 2017

Dans le cadre des dispositions de la loi MURCEF, une médiation a été instituée au sein de BNP Paribas pour sa clientèle des particuliers. L'expérience a montré que le Médiateur bancaire était saisi également par certains entrepreneurs qui souhaitent pouvoir bénéficier de cette procédure. Désireux de répondre à l'attente de sa clientèle, BNP Paribas a donc décidé de dédier aux entrepreneurs une procédure de médiation. Elle est organisée et fonctionne selon les règles et principes suivants.

BNP Paribas a désigné un Médiateur pour les entrepreneurs.

Le Médiateur désigné s'engage à respecter le dispositif de la présente Charte.

Le mandat initial du Médiateur est au minimum de deux ans et est renouvelable par tacite reconduction.

BNP Paribas tiendra le plus grand compte des avis du Médiateur, lesquels s'imposeront en tout état de cause à la banque lorsque le différend portera sur la gestion administrative du compte courant.

I - Introduction de la procédure de Médiation

- *Existence d'un litige ou d'un différend*

Lorsque aucune solution n'a pu être trouvée entre BNP Paribas et son client et que tous les recours internes sont épuisés, le Médiateur peut alors être saisi de tout différend ou litige portant sur les produits bancaires et financiers, ainsi que sur les services proposés par la Banque.

Ainsi, le Médiateur peut être saisi par un client détenant un compte courant et exerçant :

- à titre individuel une activité commerciale, libérale, artisanale ou agricole,
- ou
- sous forme de société répondant aux 2 critères suivants :
 - moins de 20 salariés,
 - chiffre d'affaires annuel < ou = à 3 millions d'euros,

Sont exclus les aspects relevant de la politique tarifaire de la banque, de la conception des produits et ceux concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés.

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement en langue française :

- en ligne, sur le site mabanque.BNPParibas.net – Menu *votre banque, contact*, rubrique *faire une réclamation*.
- ou
- par voie postale à l'adresse suivante:

Médiateur auprès de BNP Paribas,
Clientèle des Entrepreneurs
TSA 72001
92308 Levallois Perret cedex

- *Suspension des délais de prescription :*

Le Médiateur informe par écrit le client et BNP Paribas de la recevabilité de sa saisine et rappelle que la durée maximum de la médiation est de 45 jours.

La prescription est suspendue pendant cette durée.

II- Mission du Médiateur

Le Médiateur est chargé de recommander des solutions aux différends ou aux litiges relatifs à la relation de BNP Paribas avec sa clientèle des entrepreneurs tels que définis au paragraphe **I - Introduction de la procédure de Médiation.**

Le Médiateur s'engage à consacrer à la procédure de médiation le temps nécessaire pour qu'elle puisse être conduite avec rapidité et mettra les moyens disponibles en œuvre à cette fin.

Il favorise la recherche d'une solution amiable, équilibrée et définitive de la manière qu'il estime la plus appropriée aux intérêts des parties.

S'il estime que les questions en litige ne sont pas de nature à être réglées par voie de médiation, le Médiateur peut proposer les procédures ou moyens qui lui paraissent offrir les meilleures chances d'aboutir à leur traitement.

III - Déroulement de la procédure de médiation

Le traitement est oral ou écrit. La réponse du Médiateur est rédigée en français. La procédure est gratuite.

Chaque partie coopère de bonne foi avec le Médiateur et lui communique sans délai les informations et documents demandés.

Il statue en droit et/ou en équité.

IV - Clôture de la procédure de médiation

La procédure de médiation prend fin :

- par l'envoi de l'avis du Médiateur,
- par la signature d'un accord amiable entre les parties, mettant fin au litige. Cet accord a alors le caractère d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code Civil,
- en cas de désistement écrit du client,
- en cas d'exécution volontaire mettant fin à l'objet du litige,
- dans l'hypothèse où le Médiateur pressent qu'en tout état de cause les parties n'arriveront pas à un consensus,
- en cas de saisine du Médiateur du crédit,
- en cas de clôture du compte ou d'exigibilité des concours prononcée par la banque et constatant la créance de cette dernière,

- en cas de nomination d'un mandataire ad hoc ou d'un conciliateur au sens de la loi du 25 juillet 2005,
- en cas de procédure collective ouverte à l'encontre du client,
- en cas d'assignation en justice par l'une des parties à propos de l'objet du litige ou de mandat de représentation confié à un conseil à des fins contentieuses.

Quelle que soit l'issue de la médiation, le Médiateur établit un constat de fin de mission.

Sauf convention contraire des parties, ou en cas de mise en demeure d'une juridiction compétente :

- le Médiateur et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale :
 - toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties quant à un éventuel règlement du différend ou du litige,
 - tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de médiation;
 - toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le Médiateur;
 - le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du Médiateur ou de l'autre partie.
- le Médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

V - Règles de déontologie

- Confidentialité

Le Médiateur est tenu de respecter une confidentialité absolue et est aussi tenu au secret professionnel en application de l'article 226-13 du Code Pénal.

Les parties s'engagent à respecter la confidentialité des informations et documents échangés dans le cadre de la procédure de médiation.

Ainsi, les constatations, les déclarations et les avis rendus ne peuvent être ni produits, ni invoqués à l'occasion de toute autre procédure sans l'accord des parties.

Le Médiateur peut, s'il le juge utile, recevoir chaque partie séparément ou ensemble et examine certaines pièces sans que celles-ci soient communiquées à l'autre. Il n'est à cet égard nullement tenu au respect du contradictoire.

- Levée du secret bancaire

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de la banque pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la Médiation.

- Loyauté

Le Médiateur s'interdit de représenter ou de conseiller l'une des parties dans une procédure relative au litige faisant l'objet de la Médiation.

- *Compétence et Impartialité*

Le Médiateur est choisi par BNP Paribas en raison de sa compétence et de son impartialité.

BNP Paribas a pris les mesures nécessaires pour garantir son indépendance.

VI - Exclusion de responsabilité

Sauf faute lourde le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

Notamment le Médiateur ne pourra voir sa responsabilité recherchée à l'occasion des déclarations écrites ou verbales, de la rédaction de documents ou lettres utilisés dans le déroulement de la médiation.

VII - Publicité - Rapport annuel et Charte

Le Médiateur établit chaque année un compte rendu d'activité.

Le Médiateur transmet ce compte rendu à BNP Paribas, ainsi qu'un rapport destiné à la communication auprès du grand public.

Un exemplaire de la présente Charte de la Médiation BNP Paribas est remis à toute personne qui en fait la demande.

Elle est consultable à tout moment sur le site internet www.bnpparibas.net/entrepros.