

CHARTRE DE LA MÉDIATION

En application de l'article L. 316-1 du Code Monétaire et financier et par souci de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients, OFINA a mis en place une procédure de MÉDIATION dont les conditions sont décrites ci-après.

Article 1 : OBJET DE LA MEDIATION

La médiation a pour objet d'offrir aux seuls clients particuliers d'OFINA, personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, la possibilité d'un recours amiable supplémentaire pour tout litige n'ayant pas trouvé de solution après épuisement des trois premiers niveaux de dialogue auprès d'OFINA.

Ainsi, elle ne se substitue pas aux dispositifs de traitement des réclamations de l'établissement financier mais offre un ultime recours avant une éventuelle action en justice.

Article 2 : COUT DE LA PROCEDURE

La procédure est gratuite pour le client, la rémunération du Médiateur étant à la charge d'OFINA. Le client conserve, en revanche, la charge de ses propres frais, notamment ceux d'envois des documents.

Article 3 : CHOIX DU MEDIATEUR

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

Article 4 : CHAMP D'APPLICATION

Le Médiateur peut être saisi pour examiner des litiges relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats conclus pour toutes opérations de banque.

Sont exclus du champ de la médiation les litiges relevant de la politique générale d'OFINA : la politique tarifaire, le refus d'octroi d'une carte ou d'un crédit, la conception des produits.

Enfin, le Médiateur ne peut être saisi si les recours auprès du service commercial et de la direction générale n'ont pas été exercés au préalable et si une procédure judiciaire a été déjà engagée pour trancher un litige opposant le client à OFINA.

Article 5 : ROLE DU MEDIATEUR

Le Médiateur a pour mission de favoriser une solution amiable, équilibrée et définitive entre le client et OFINA sur les litiges qui lui sont soumis. Il statue en droit et/ou en équité en formulant des recommandations motivées permettant chaque fois que possible, de déboucher sur un accord amiable entre les parties qui restent libres de concrétiser ou non cet accord.

Article 6 : PROCEDURE DE MEDIATION

La procédure de médiation est ouverte aux seuls clients particuliers d'OFINA, personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, et s'effectue après épuisement obligatoire des voies de recours amiable auprès des instances directionnelles d'OFINA ou en cas de non-réponse dans un délai de deux mois.

Si le client n'obtient toujours pas satisfaction auprès de la direction générale, il peut demander ou se voir proposer la procédure de médiation. Le client devra transmettre un dossier reprenant notamment un descriptif des faits à l'origine du litige à l'adresse suivante :



Monsieur le Médiateur de l'ASF
75854 PARIS CEDEX 17

Le consommateur est informé par le Médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, de la recevabilité de sa saisine.

Le Médiateur est maître de la conduite de sa mission pour parvenir à concilier les parties. Il sollicitera du client et d'OFINA tous documents et/ou observation qu'il estime utiles à l'accomplissement de sa mission.

Le traitement du dossier donne lieu, après un échange d'informations, à une proposition de règlement amiable écrite et adressée par le Médiateur au client et à OFINA qui restent libres de concrétiser ou non cet accord.

La saisine du Médiateur vaut acceptation par le client de la présente charte de médiation et suspend toute procédure en cours.

Article 7 : DUREE DE LA MEDIATION

Sauf en cas de litige complexe, le Médiateur doit statuer dans le délai de 90 jours à compter de la date de réception du complet dossier par le Médiateur.

Le terme de la médiation intervient en cas :

- d'approbation des deux parties ou de refus d'une ou des parties de la recommandation formulée par le Médiateur,
- de décision, signifiée par le demandeur, de mettre un terme à la procédure de médiation.

Article 8 : CONSTATATION DE L'ACCORD DU CLIENT ET D'OFINA

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

Le retour de ce document, après acceptation par chacune des parties, permet au Médiateur de clôturer le dossier. La transaction ou l'accord vaudra désistement d'instance et d'action relativement aux difficultés ainsi réglées. A défaut d'accord entre les parties, celles-ci restent libres de porter le litige devant les tribunaux compétents et pourront produire devant ceux-ci l'avis formulé par le médiateur.

Article 9 : CONFIDENTIALITE DES ECHANGES ET LEVEE DU SECRET BANCAIRE

Le Médiateur s'engage à conduire ces procédures dans le respect de la plus grande confidentialité vis à vis des tiers non concernés par le litige.

Le Médiateur est aussi tenu au secret professionnel et ne pourra en aucun cas divulguer les informations confiées par le client et OFINA.

Le client autorise expressément OFINA à communiquer au Médiateur tous les documents ou informations souhaités ou utiles à l'instruction du dossier et lève ainsi OFINA du secret bancaire auquel elle est tenue.

Les constatations et déclarations qu'il recueille ne peuvent être ni produites, ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties, ni en tout état de cause dans une autre instance.

Version mise à jour le 30/07/2021