

CHARTRE DE LA MÉDIATION DES SERVICES FINANCIERS DE L'OPT-NC CLIENTÈLE DES PARTICULIERS



www.ccp.nc

En application de l'article L316-1 du Code Monétaire et Financier, l'OPT-NC a mis en place une procédure de médiation. Celle-ci a pour objet de proposer la possibilité d'un recours amiable auprès d'un médiateur afin de résoudre des litiges éventuels subsistant entre le Client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et l'OPT-NC, après épuisement des recours internes auprès de ce dernier.

L'existence de la médiation est rappelée dans la convention de compte courant postal « particulier » ainsi que sur les relevés de compte. Un exemplaire de cette charte est remis à toute personne qui en fait la demande. Elle est aussi disponible et consultable à tout moment sur le site CCP.nc.

ARTICLE 1

Choix du Médiateur

Le Médiateur désigné par l'OPT-NC est une personnalité extérieure, compétente et indépendante de l'OPT-NC, gage d'impartialité dans le traitement des litiges.

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.

ARTICLE 2

Gratuité de la médiation

La procédure est gratuite pour le Client, l'OPT-NC ne lui applique à ce titre aucun frais. Le Client conserve toutefois à sa charge ses propres frais, notamment de frais postaux, de déplacement ou liés à la rémunération d'un conseil ou autre tiers auquel il aurait demandé assistance.

ARTICLE 3

Champ d'application

Le Médiateur peut être saisi directement par le Client ou sur proposition de l'OPT-NC.

Avant de pouvoir saisir le Médiateur, le Client devra avoir adressé au Centre Financier de l'OPT-NC par écrit, ou rempli à l'aide d'un formulaire dans une des agences du réseau de l'OPT-NC, une réclamation. Si cette réclamation est suivie d'une réponse ne lui donnant pas satisfaction ou restée sans réponse au terme d'un délai de 2 mois, le Client peut alors saisir le Médiateur dans les conditions qui suivent.

• Nature du litige

Le Médiateur peut être saisi de tous les litiges existant entre l'OPT-NC et sa clientèle de personnes physiques agissant pour des besoins non professionnels, portant sur les produits bancaires et financiers proposés par l'OPT-NC.

• Litiges exclus de la médiation

Sont exclus les litiges relevant de :

- La politique générale de l'OPT-NC (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits, la liberté de contracter ou de rompre une relation contractuelle...)
- Des performances de produits liées aux évolutions des marchés
- L'application du droit des assurances
- Services non bancaires et non financiers

- D'une procédure judiciaire en cours ou préalable au titre du litige opposant le Client et l'OPT-NC, sauf accord des 2 parties.

Cependant, le Médiateur est compétent dès lors que la responsabilité de l'OPT-NC pourrait être engagée soit à titre d'intermédiaire, soit pour défaut de conseil et d'information, soit pour non-respect de la réglementation bancaire et ce quel que soit le produit ou service bancaire concerné.

ARTICLE 4

Mission du Médiateur : émettre des avis

La mission du Médiateur est d'émettre des avis amiables, objectifs, impartiaux et neutres aux litiges qui lui sont soumis et ce, dans le délai prévu à l'article 6. Il statue ainsi en droit et en équité.

Pour se faire, il s'engage à consacrer à la procédure de médiation, le temps nécessaire afin qu'elle puisse être conduite avec diligence et avec les moyens appropriés.

Le Client ou l'OPT-NC ne sont pas tenus par les avis du Médiateur et ne sont en rien contraints de les accepter.

Si le Médiateur estime que le litige qui lui est soumis ne peut être réglé par la procédure de médiation, il peut proposer au Client et à l'OPT-NC toutes autres procédures et solutions qui lui semblent optimales pour le traitement du litige.

ARTICLE 5

La procédure de médiation

• Saisine du Médiateur

La saisine du Médiateur implique pour le Client :

- L'acceptation de la présente charte
- Son autorisation expresse pour que l'OPT-NC communique au Médiateur tous documents et toutes informations utiles à l'exercice de sa mission. A cet effet, le Client dégage l'OPT-NC de son obligation au secret professionnel pour les besoins de la médiation.

Son peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur par le Client doit s'effectuer obligatoirement par écrit, en langue française et par voie postale à l'adresse suivante :

Madame, Monsieur

Le Médiateur des Services Bancaires de l'OPT-NC

BP 18928

98857 NOUMÉA CEDEX NOUVELLE-CALÉDONIE

Cette saisine ne peut intervenir qu'en cas de litige tel que défini dans l'article 3.

La date de saisine du Médiateur fait courir le délai imparti pour la conduite de la procédure. Cette date est celle de la réception par le Médiateur du courrier du Client à son attention.

Le Médiateur accuse réception de la demande de médiation et rappelle au Client les différentes étapes de la procédure. Il informe parallèlement l'OPT-NC de cette demande.

En cas de saisine par un tiers mandaté par le Client et après vérification de l'habilitation, la recommandation du Médiateur sera directement adressée au Client.

• Déroulement de la procédure

Le Médiateur vérifie avant d'accepter un dossier de litige qu'il correspond bien aux conditions décrites à l'article 3.

Chaque partie coopère de bonne foi avec le Médiateur et lui communique sans délai les informations et documents qu'il estime utiles à l'exercice de sa mission. Les parties s'engagent à respecter tout comme le Médiateur la plus stricte confidentialité. Le Médiateur peut, s'il le juge nécessaire, entendre le Client et l'OPT-NC séparément ou ensemble assistés de leur conseil éventuel. Il examine certaines pièces sans que celles-ci ne soient communiquées forcément à l'autre partie.

Le traitement peut ainsi être oral et/ou écrit. Toute réponse écrite du Médiateur est en français.

Le Médiateur transmet au Client et à l'OPT-NC, dans le délai prévu à l'article 6, une proposition écrite de règlement amiable, motivée, telle que spécifiée à l'article 7 et sauf cas prévus au même article.

ARTICLE 6

Durée de la médiation - mesure de suspension

La durée de la médiation n'excédera pas 2 mois à compter de la demande telle que précisée à l'article 5. Après notification par le Médiateur de ses recommandations et en l'absence d'accord entre le Client et l'OPT-NC, chacun d'entre eux est libre de faire valoir ses droits par toutes actions qu'il juge nécessaires.

La saisine du Médiateur entraîne la suspension de toute prescription pendant la durée de la médiation qui ne recommence à courir qu'à compter de l'avis rendu par le Médiateur. Il en est de même en cas de procédure judiciaire à l'initiative du Client ou de l'OPT-NC, dans la mesure où la médiation suspend toute action en justice tendant à la condamnation du débiteur ou à la résolution d'un contrat et interrompt toutes voies d'exécution.

La saisine du Médiateur ne fait donc pas obstacle aux mesures conservatoires que l'OPT-NC pourrait prendre pendant la médiation, telles que mise en recouvrement, inscription d'incidents de paiement IEOM, etc.

ARTICLE 7

Clôture de la procédure de médiation

La procédure de médiation prend fin :

- Par l'envoi de l'avis du Médiateur aux parties concernées. Les parties concernées peuvent alors signer un accord amiable si elles sont d'accord pour suivre l'avis du Médiateur. Cet accord met fin au litige. Il a alors le caractère d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code Civil, et vaut désistement d'instance et d'action pour ce qui concerne le litige ainsi résolu. Cet accord ne peut être divulgué à quiconque sauf pour les besoins de son exécution.

L'absence de réponse par le Client ou le refus exprès par l'OPT-NC dans un délai de 30 jours après notification de l'avis vaut refus de celui-ci.

Le Médiateur émet alors un avis de non conciliation. Néanmoins, en cas d'échec de la médiation, le Médiateur peut décider d'élaborer une nouvelle proposition amiable au vu d'éléments nouveaux.

Dans ce cas, il n'émet pas la notification de non conciliation susmentionnée. Le dossier est traité alors comme une nouvelle médiation.

- En cas de désistement écrit du saisissant.
- En cas d'exécution volontaire mettant fin au litige.
- En cas d'assignation en justice par l'une des parties, représentée le cas échéant par son conseil, au sujet du litige.

En cas d'échec de la Médiation il est rappelé au client qu'il lui est possible d'agir en justice.

Conformément à l'article L 316-1 du Code Monétaire et Financier, les constatations, déclarations, opinions, suggestions, aveux, recueillis par le Médiateur auprès des parties ou effectués par lui-même tout comme l'avis rendu, ne peuvent être ni produits ni invoqués pendant la suite de la procédure sauf accord des 2 parties.

Le Médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et de façon générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige. Il s'interdit de conseiller l'une des parties dans ce cadre.

ARTICLE 8

Exclusion de responsabilité - Obligation de communication du Médiateur

Sauf faute lourde et si le Client et l'OPT-NC ont bien communiqué au Médiateur tous les éléments nécessaires à l'exercice de sa mission, la responsabilité personnelle du Médiateur ne peut être mise en cause par le Client ou l'OPT-NC concernant ses recommandations ou l'instruction du litige (déclarations écrites ou verbales, rédaction des documents ou lettres).

L'activité du Médiateur est encadrée par le Comité de la médiation bancaire, garant de son indépendance. Le Médiateur a pour obligation d'établir chaque année un compte rendu d'activité sur les traitements des litiges tels que définis à l'article 3. Ce compte rendu est transmis au Gouverneur de la Banque de France, au Président du Comité Consultatif du secteur financier et au Comité de la médiation bancaire.

Le Médiateur doit aussi établir un compte rendu sur l'ensemble de son activité de médiation qu'il transmet à l'OPT-NC.

Vos contacts

Messagerie Audiposte : 36 67 00

(coût d'une communication vers le kiosque Audiotel)

Mobitag : CCP 3000

(coût d'un SMS surtaxé)

Internet : www.ccp.nc

(coût d'une connexion selon le fournisseur d'accès)

Tél : 26 88 00

(coût d'une communication locale)

Mail : cfn@opt.nc

**Courrier : CENTRE FINANCIER
7 RUE EUGENE PORCHERON
QUARTIER LATIN
98899 NOUMEA CEDEX**



DIRECTION DES SERVICES BANCAIRES

2 RUE PAUL MONTCHOVET
PORT PLAISANCE
98841 NOUMÉA CEDEX
RIDET 132720-001