Caixa Geral de Depositos

CHARTE DE LA MÉDIATION DE CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS

1

La CGD propose à ses clients, personnes physiques n'opérant pas pour leurs besoins professionnels, un service de médiation auquel ils peuvent avoir recours pour le règlement de différends qui n'auraient pas trouvé de solution au niveau de leur agence ou du service centralisé chargé des relations clientèle (Service Marketing – Communication situé 38 rue de Provence – 75009 Paris) de la banque.

2

Le médiateur est choisi parmi des personnalités extérieures à la CGD, dont l'impartialité, la compétence et l'autorité sont reconnues. Il a pour rôle de recommander une solution amiable aux litiges dont il est saisi.

3

Le médiateur peut être saisi par tout client disposant d'un compte de particulier, de réclamations individuelles.

4

Le médiateur doit être saisi par écrit ; il ne peut être saisi si une action contentieuse est engagée, sauf accord des parties.

5

Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine, qui suspend la prescription pendant ce délai. La banque lui fournit les éléments nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

6

Les recommandations peuvent être faites par le médiateur en droit ou en équité. Elles sont écrites et motivées. En cas de désaccord persistant, la CGD ou le client demeure libre de porter le litige devant le tribunal.

7

Aux termes du Code monétaire et financier, les constations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites, ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

8

La procédure de médiation est gratuite pour le client.

9

Le médiateur rédige un rapport annuel d'activité qu'il rend public.

10

Le médiateur est tenu à la confidentialité et au respect du secret professionnel.

11

Pour saisir le médiateur, il faut écrire à :

Monsieur le Médiateur
Boîte Postale n° 151
75422 PARIS Cedex 09

Caixa Geral de Depósitos S.A. - Succursale France - Banque et société de courtage en assurance 38, rue de Provence - 75009 Paris - Tél.: 01 56 02 56 02 - Fax : 01 56 02 56 01 - Immatriculée auprès de l'ORIAS (www.orias.fr) n° ISP 20 71 86 041 - Siren 306 927 393 RCS Paris - APE 6419Z - Siège social : Av. João XXI, n°63 - 1 000-300 LISBOA - Portugal - S.A. de droit portugais au capital de 5 050 000 000 € - R.C. LISBOA (Portugal) n° 2900/930902