



**CHARTRE DE LA MEDIATION  
DE ARKÉA BANQUE PRIVÉE**

*Lorsque les personnes ne trouvent pas de solutions dans le règlement de leurs litiges, l'ultime étape avant le recours en justice est la Médiation.*

**La procédure de médiation est régie par les textes suivants :**

**Arrêté du 29 juillet 2009**

**Ordonnance N°2011-1540 du 16 novembre 2011**

**Délibération du Comité de la Médiation Bancaire du 19 décembre 2012**

**Recommandation 2013-01 du Comité de la Médiation Bancaire du 30 avril 2013**

**Articles L 316-1 et L 615-2 du Code Monétaire et Financier**

---

**Qui est le Médiateur de Federal Finance ?**

Le Médiateur de Federal Finance est une personne indépendante et impartiale qui a été choisie pour ses compétences et son expérience.

**Quand faire appel au Médiateur ?**

La Médiation est une procédure par laquelle les deux parties à un litige, la Banque et le Client, essaient de parvenir à un accord avec l'assistance d'un tiers, le "Médiateur".

Elle intervient si une solution satisfaisante n'a pu être trouvée ni auprès de l'agence Arkéa Banque Privée, ni auprès du Service Relations Clientèle à l'adresse suivante : Service Relations Clientèle 29802 Brest Cedex 9.

La procédure de médiation est gratuite pour le Client.

**Pour quels types de litiges faire appel au Médiateur ?**

Le Médiateur bancaire est compétent pour le règlement des litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion des comptes de dépôt, opérations de crédit ...), de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne. Il est également compétent pour le règlement des litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par la Banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement....).

En revanche, le Médiateur bancaire n'est pas compétent pour le règlement des litiges concernant des professionnels, des produits non mentionnés dans la liste qui précède, ni pour ceux portant sur la politique de la Banque (refus de crédit, politique tarifaire...); il

n'intervient pas pour le règlement des litiges d'assurance, autres que ceux visés ci-dessus, notamment pour les litiges liés aux sinistres d'assurance.

La Médiation est exclue en cas de procédure judiciaire sur l'objet du litige.

Le bénéficiaire d'une procédure de Surendettement peut faire appel au Médiateur pour un litige, sauf concernant les mesures édictées par le juge ou la Commission de Surendettement.

La saisine préalable du Médiateur entraîne la suspension jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par la Banque, à l'exception des actions intentées à titre conservatoires que la Banque pourrait initier.

### **Comment fonctionne la Médiation**

Le Médiateur conduit sa médiation en toute indépendance en se faisant communiquer par l'une ou l'autre Partie, l'ensemble des documents nécessaires à la réalisation de sa mission.

Dès réception d'une demande, le Médiateur statue sur la recevabilité du dossier :

- Pour les dossiers éligibles, le Médiateur en informe le Client et la Banque et indique dans son courrier le point de départ de la Médiation. La Charte de la Médiation est jointe à cet envoi.
- Pour les dossiers non éligibles, le Médiateur envoie une notification d'irrecevabilité au Client et à la Banque et transmet le dossier à l'interlocuteur compétent, le cas échéant.

La saisine du Médiateur vaut levée du secret bancaire par le Client en ce qui concerne la transmission des informations par la Banque au Médiateur.

Les Parties s'engagent à respecter la confidentialité des documents et informations échangées dans le cadre de la Médiation. Les constatations, déclarations et avis ne peuvent être produits à l'occasion de toute autre procédure, sauf accord de la Partie concernée.

Au vu des éléments du dossier fournis par la Banque et par le Client et de leurs arguments, le Médiateur peut demander un complément d'information.

Le Médiateur propose une solution par écrit, qu'il transmet au Client et à la Banque dans un délai de deux mois à compter du point de départ de la Médiation. Le Médiateur motive sa décision en droit et /ou en équité.

Le Client et la Banque demeurent libres d'accepter la proposition de conciliation dans un délai d'un mois. Dans ce délai les Parties pourront, lorsque la médiation implique un abandon de droits et si elles le souhaitent, signer une transaction dans le cadre de l'article 2044 du Code Civil et conformément aux propositions du Médiateur. Cet accord vaudra désistement d'instance. A défaut, le Médiateur peut décider, soit un complément d'information et émettre une nouvelle proposition, ou adresser aux deux parties une notification de non conciliation, s'il considère que la médiation n'a pas de chance d'aboutir.

En cas de désaccord, les parties demeurent libres de porter le litige devant les tribunaux.

Le Médiateur peut être saisi des difficultés de mise en œuvre de l'accord.

La procédure de Médiation prend fin :

- Par l'accord des Parties sur les propositions du Médiateur, éventuellement formalisé par une transaction.
- Par le refus d'une ou des Parties de la recommandation formulée ou l'absence de réponse dans le délai d'un mois sus visé.
- Par la demande écrite du Client de renoncer à la Médiation ou lorsqu'il décide de soumettre le litige à un tribunal.
- A l'initiative du Médiateur s'il pense que les Parties n'arriveront pas à un consensus.

Le Médiateur établit un compte rendu annuel d'activité transmis au Gouverneur de la Banque de France et au Président du Comité Consultatif institué à l'article L 614-1 du Code Monétaire et Financier. Il transmet une copie de ce rapport au Conseil d'administration de la Banque.

La saisine du Médiateur par le Client vaut acceptation de la présente Charte de la Médiation.

### **Faire appel au service du Médiateur est-il un service gratuit ?**

Oui, bien évidemment. Vous pouvez saisir le Médiateur gratuitement et favoriser ainsi la résolution de votre litige.

### **Comment faire appel au Médiateur ?**

C'est très simple ! Après avoir vérifié auprès de votre agence puis du service relations clientèle qu'une solution ne peut être trouvée à ce niveau et si votre litige entre dans le périmètre de la Médiation, il vous suffit de vous rendre sur le site internet de médiation du Crédit Mutuel Arkéa à l'adresse suivante (<https://lemediateur.creditmutuelarkea.fr>) et accéder au formulaire en ligne, ou d'adresser votre courrier à l'adresse du Médiateur indiquée ci-après :

Monsieur Le Médiateur de Federal Finance –  
BP 97  
29480 Le Relecq-Kerhuon

A réception, celui-ci vous informera personnellement et par courrier, des suites immédiates apportées à votre demande d'intervention.

ARKEA Banque Privée est la structure de FEDERAL FINANCE spécialement dédiée à la gestion patrimoniale. [www.arkeabanqueprivée.fr](http://www.arkeabanqueprivée.fr). FEDERAL FINANCE, Siège social: 1, allée Louis Lichou - 29480 LE RELECQ-KERHUON. Adresse postale: BP 97 - 29802 Brest Cedex 9 - SA à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 20 747 030 euros. SIREN 318 502 747 RCS Brest. Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 001 802. Établissement de crédit agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel – TVA : FR 53 318 502 747