

Date 24 septembre 2020

Numéro de page Page 1 sur 4

CHARTE DE MEDIATION BMW FINANCE.

En application de l'article L. 312-1-3-I du Code monétaire et financier et de la Recommandation 2016-R-02 du 14 novembre 2016 sur le traitement des réclamations, modifiée le 6 décembre 2019, et afin de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients, BMW FINANCE a mis en place une procédure de gestion des réclamations ainsi qu'une instance de médiation, en choisissant pour médiateur celui de l'Association Française des Sociétés Financières (ASF).

ARTICLE 1 : OBJET DE LA MEDIATION

La médiation a pour objet de permettre aux clients de BMW FINANCE de demander une conciliation auprès d'un expert indépendant, pour tout litige qui pourrait les opposer et n'aurait pas trouvé de solution, malgré les réponses apportées par BMW FINANCE, conformément à sa procédure interne de gestion des réclamations.

ARTICLE 2 : LE CHOIX DU MEDIATEUR

BMW FINANCE a choisi pour médiateur celui de l'Association Française des Sociétés Financières, association professionnelle représentative des sociétés financières, banques spécialisées et entreprises d'investissement, dont est adhérente BMW FINANCE.

ARTICLE 3 : CHAMP D'APPLICATION

BMW Finance
SNC au capital de
87 000 000 €
RCS Versailles
B 343 606 448

Siège Social
5 rue des hérons
78182 SAINT QUENTIN EN YVELINES
CEDEX

Adresse Postale
5 rue des hérons
CS 30751
78182 SAINT QUENTIN EN YVELINES
CEDEX

Internet
www.bmwfs.fr

Téléphone
0 969 322 039*

Courtier en Assurances
Immatriculé à l'ORIAS sous
Le n° 07 008 883
Etablissement de crédit
Spécialisé agréé
Par l'Autorité de Contrôle
Prudential et
de Résolution
sous le
n°14670

3.1 Litiges concernés par la Médiation

Le médiateur est compétent pour examiner les litiges concernant les produits et services distribués par BMW FINANCE à leurs clients particuliers.

3.2 Litiges exclus de la procédure de médiation

Sont exclus du champ de la médiation :

- les litiges relevant de l'application du droit des assurances ;
- les litiges relatifs aux services non bancaires (tels que produits d'assurance) ;
- les litiges relatifs à la politique commerciale des Concessionnaires distributeurs des produits BMW FINANCE.

En cas de réclamations sur des produits d'assurance, celles-ci sont transférées par BMW Finance aux compagnies d'assurance fournisseurs des-dit produits, qui sont seules compétentes pour y répondre, directement ou par l'intermédiaire de leur propre médiateur.



Date **24 septembre 2020**

Numéro de page **Page 2 sur 4**

Toutefois, quel que soit le produit ou le service bancaire concerné, le médiateur de l'ASF est compétent dès lors que la responsabilité de BMW FINANCE est susceptible d'être engagée soit au titre de ses fonctions d'intermédiaire, soit pour non-respect de la réglementation bancaire, soit pour défaut d'information.

Enfin, le médiateur de l'ASF ne peut être saisi si une procédure judiciaire se trouve déjà engagée pour trancher le litige opposant le client à BMW FINANCE.

ARTICLE 4 : MISSION DU MEDIATEUR

La mission du Médiateur est d'émettre un avis objectif et impartial sur les litiges qui lui sont soumis. Il statue en droit et/ou en équité en formulant des avis ou recommandations motivés permettant chaque fois que possible de déboucher sur un accord amiable entre les parties qui restent libres de concrétiser ou non cet accord.

S'il estime que le litige ne relève pas de sa compétence ou ne peut pas être réglé par le biais de la procédure de médiation, le médiateur peut conseiller au client toutes autres procédures ou solutions qui lui semblent les plus adéquates.

ARTICLE 5 : PROCEDURE DE MEDIATION CHEZ BMW FINANCE

La procédure de médiation est ouverte aux seuls clients de BMW FINANCE et s'effectue après épuisement des voies de recours amiable internes.

1) Rappel des voies de recours amiable internes à BMW FINANCE

Toute réclamation clientèle concernant un produit BMW Finance peut être adressée à l'adresse suivante :

BMW FINANCE
Service Satisfaction Client
5 rue des hérons
CS 30751
78182 SAINT QUENTIN EN YVELINES CEDEX

Conformément à la Recommandation 2016-R-02 du 14 novembre 2016 sur le traitement des réclamations de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, BMW Finance s'engage à accuser réception de ce courrier dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de sa réception. Dans un second temps, une réponse argumentée est adressée au réclamant dans un délai de 2 mois à compter de la réception du courrier de réclamation.

2) Saisine du Médiateur de l'ASF

La saisine du médiateur de l'ASF doit s'effectuer par voie postale uniquement et en langue française à l'adresse suivante :



Date **24 septembre 2020**

Numéro de page **Page 3 sur 4**

Monsieur le Médiateur de l'ASF
75854 Paris cedex 17

En cas de saisine par un tiers mandaté, il pourra être demandé à ce dernier d'apporter la preuve de sa qualité pour agir.

Afin d'obtenir une réponse du médiateur dans les meilleurs délais, ainsi qu'à lui permettre de mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires à l'aboutissement de la procédure de médiation, le client fournira dans sa demande tous les éléments d'informations qui lui paraîtront nécessaires.

BMW Finance s'engage de son côté à fournir tout document que le médiateur requiert afin d'accomplir sa mission.

Il incombe à chaque partie de coopérer de bonne foi avec le médiateur ainsi que l'autre partie au litige.

La procédure de médiation interrompt les délais de prescription d'une éventuelle action en justice pendant toute sa durée.

ARTICLE 6 : COUT DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

La procédure de médiation est gratuite.

ARTICLE 7 : CLOTURE DE LA PROCEDURE DE MEDIATION

La procédure de médiation prend fin dès lors que le médiateur en charge du dossier transmet ses avis et recommandations par écrit aux deux parties.

Si les parties décident de suivre l'avis exprimé par le médiateur, elles le formalisent, entre elles, par la signature d'un accord amiable mettant fin au litige.

Cet accord a alors le sens d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil. Elle ne pourra être divulguée, sauf pour les besoins de son exécution. De même, les constatations et les déclarations recueillies par le médiateur ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

A défaut d'accord entre les parties, celles-ci demeurent libres de porter le litige devant les tribunaux compétents et pourront produire devant ceux-ci l'avis formulé par le médiateur.

ARTICLE 8 : CONFIDENTIALITE DE LA PROCEDURE DE MEDIATION – SECRET BANCAIRE

La procédure de médiation implique que les informations transmises par le client soient communiquées au médiateur saisi, par l'intermédiaire de BMW Finance ou par le client lui-même. Ainsi le médiateur recevra tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission.



Date **24 septembre 2020**

Numéro de page **Page 4 sur 4**

A cette fin, le client délègue BMW Finance de son devoir de secret à l'égard du médiateur compétent pendant la durée de sa mission.

En contrepartie, le médiateur est tenu au secret professionnel, en application des articles L. 511-33 du Code monétaire et financier et 226-13 du code pénal.

Les parties ainsi que le médiateur s'engagent à ne pas divulguer les avis rendus ainsi qu'aucune des opinions, suggestions, constatations, déclarations ou informations formulées par l'une des parties lors de la procédure de médiation, sauf convention contraire ou demandes écrites émanant d'une juridiction compétente.

ARTICLE 9: INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES RELATIVES AU MEDIATEUR DE L'ASF

Des informations complémentaires sont à la disposition du client sur le site internet du Médiateur : <https://lemediateur.asf-france.com/> ou par courrier à l'adresse suivante *Monsieur le Médiateur de l'ASF, 75854 Paris cedex 17.*