

## **Charte de la Médiation SOFIAP**

1. La SOFIAP propose à ses clients un service de médiation pour le règlement des désaccords qui n'auraient pas trouvé de solution auprès de ses services. La médiation bancaire est une procédure légale régie par le Code Monétaire et Financier (CMF, articles L.316-1 et L.615-2).
2. Le Médiateur est choisi en raison de sa compétence et de son impartialité.
3. En cas de réclamation, chaque client doit s'adresser en premier lieu à son agence SOCRIF ou en écrivant au Service Réclamations 7 Rue de la Pierre Levée 75011 PARIS.

En cas de désaccord sur la réponse, le client peut déposer un recours à l'adresse suivante:

**SOFIAP  
SERVICE RECOURS  
7 RUE DE LA PIERRE LEVEE  
75011 PARIS**

4. Si, à la suite de cette procédure préalable, le litige n'est pas résolu ou s'il n'a pas été répondu à la demande du client dans un délai de deux mois, le Médiateur peut, en dernier recours, être saisi. La saisine doit être réalisée par écrit à l'adresse suivante :

**Le Médiateur de La Banque Postale  
115, rue de Sèvres-Case postale G 009  
75275 PARIS CEDEX 06**

**Ou sur le site internet : <https://mediateur.grounelaposte.com/>**

5. Le Médiateur peut être saisi par tout client de la SOFIAP en possession d'un prêt immobilier SOFIAP.
6. Etant une instance d'examen amiable des réclamations, le Médiateur ne peut plus être saisi lorsqu'une procédure judiciaire est engagée ou un jugement prononcé. La saisine préalable du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par la SOFIAP, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.
7. Le Médiateur est tenu de statuer dans les deux mois à compter de sa saisine. Les services concernés de la SOFIAP communiquent au Médiateur toutes les pièces complémentaires nécessaires à l'instruction du dossier. La prescription des actions relatives au litige porté à la connaissance du Médiateur est suspendue à compter de la saisine et ne recommence à courir qu'à compter de l'avis rendu par le Médiateur. Les avis du Médiateur sont formulés par écrit et motivés.

8. Le client ou la SOFIAP ne sont pas obligés d'accepter les avis formulés par le Médiateur et demeurent libres de porter le litige devant la juridiction compétente.
9. La médiation prend fin en cas d'approbation des deux parties ou de refus d'une ou des parties de la recommandation formulée par le Médiateur; ou, en cas de décision, signifiée par le demandeur, de mettre un terme à la procédure de médiation.
10. Le Médiateur est tenu au secret professionnel. Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans une procédure judiciaire sans l'accord express du client et/ou de la SOFIAP.
11. L'activité du Médiateur est encadrée par le Comité de la Médiation Bancaire, garant de son indépendance. Le Médiateur établit chaque année un compte rendu d'activité qui est transmis au Gouverneur de la Banque de France et au Président du Comité consultatif du secteur financier, ainsi qu'au Président du Conseil de Surveillance de la SOFIAP et au Président du Directoire de la SOFIAP.