



## Direction Déléguée des Services Bancaires

### CHARTE DE LA MÉDIATION

*La médiation bancaire est un dispositif légal régi par le Code monétaire et financier en ses articles L. 316-1 et L. 615-2.*

**Article 1 :** La Direction des Services Bancaires de l'OPT propose gratuitement à ses clients un service de médiation pour le règlement des désaccords qui n'auraient pas trouvé de solution auprès de ses services.

**Article 2 :** Le Médiateur est choisi par la Direction des Services Bancaires de l'OPT en raison de sa compétence et de son impartialité.

**Article 3 :** En cas de réclamation, chaque client doit s'adresser en premier lieu à son bureau de Poste, ou contacter le 40 432 432, ou envoyer un email sécurisé à partir de son Espace Client sur le site [www.opt.pf](http://www.opt.pf) ou adresser gratuitement un courrier par voie postale. En cas de désaccord sur la réponse, le client peut déposer un recours à l'adresse suivante :

**Direction des Services Bancaires de l'OPT  
Hôtel des Postes - 8, rue de la Reine Pomare IV  
98714 - PAPEETE – TAHITI – POLYNESIE FRANÇAISE**

**Article 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 écrite du client dans un délai de deux mois, le Médiateur de la Direction des Services Bancaires de l'OPT peut, en dernier recours, être saisi. La saisine doit être réalisée par écrit à l'adresse suivante :

**Le Médiateur de l'OPT  
François COUDERT  
BP 45 025 - 98713 PAPEETE**

**Article 5 :** Le Médiateur de la Direction des Services Bancaires de l'OPT peut être saisi par tout client titulaire d'un Compte Courant Postal à l'OPT.

**Article 6 :** Étant une instance d'examen amiable des réclamations, le Médiateur de la Direction des Services Bancaires de l'OPT ne peut plus être saisi lorsqu'une procédure judiciaire est engagée ou un jugement prononcé.

**Article 7 :** Le Médiateur de la Direction des Services Bancaires de l'OPT n'acceptera pas le dossier des clients qui n'auront pas respecté la procédure préalable précisée au point 3.

**Article 8 :** Le Médiateur de la Direction des Services Bancaires de l'OPT est tenu de statuer dans les deux mois à compter de sa saisine. Les avis du Médiateur de la Direction des Services Bancaires de l'OPT sont formulés par écrit et motivés.

**Article 9 :** Le client ou la Direction des Services Bancaires de l'OPT ne sont pas obligés d'accepter les avis formulés par le Médiateur de la Direction des Services Bancaires de l'OPT et demeurent libres de porter le litige devant la juridiction compétente.

**Article 10 :** Le Médiateur de la Direction des Services Bancaires de l'OPT est tenu au secret professionnel. Les constatations et les déclarations que le Médiateur de la Direction des Services Bancaires de l'OPT recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans une procédure judiciaire sans l'accord express du client et de la Direction des Services Bancaires de l'OPT.

**Article 11 :** L'activité du Médiateur de la Direction des Services Bancaires de l'OPT est encadrée par le Comité de la Médiation Bancaire, garant de son indépendance. Le Médiateur de la Direction des Services Bancaires de l'OPT 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 d'Administration de l'OPT.