

Date 12 juillet 2024

Numéro de page Page 1 sur 4

## CHARTRE DE MEDIATION BMW FINANCE.

En application de l'article L. 316-1 du Code monétaire et financier ainsi que de la Recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations, 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 comme 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 comme Médiateur celui de l'Association Française des Sociétés Financières (ASF), association professionnelle représentative des sociétés financières, banques spécialisées et entreprises d'investissement, dont elle est adhérente.

### 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  
CS30751  
78286 Guyancourt Cedex

Internet  
[www.bmw.fr/ifs](http://www.bmw.fr/ifs)

Téléphone  
0 969 322 039\*  
• Appel non surtaxé

Courtier en Assurances  
Immatriculé à l'ORIAS sous  
Le n° 07 008 883  
Etablissement de crédit  
Spécialisé agréé  
Par l'Autorité de Contrôle  
Prudentiel 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 avec le Médiateur de l'ASF

Sont exclus du champ de la médiation :

- les litiges relevant de l'application du droit des assurances

Précision : Pour toute réclamation liée aux produits d'assurance commercialisés par BMW Finance, le client est invité à se référer à la procédure "Gestion des réclamations relatives aux produits d'assurance" accessible sur les sites web suivants :



Date 12 juillet 2024

Numéro de page Page 2 sur 4

BMW : [https://www.bmw.fr/fr/topics/offres-et-services/bmw-financial-services/assurance-et-services/assurances\\_services.html](https://www.bmw.fr/fr/topics/offres-et-services/bmw-financial-services/assurance-et-services/assurances_services.html)

MINI : [https://www.mini.fr/fr\\_FR/home/finance-and-insurance/assurance.html](https://www.mini.fr/fr_FR/home/finance-and-insurance/assurance.html)

BMW Motorrad : <https://www.bmw-motorrad.fr/fr/service/financial-service/assurances.html#/section-couverture>

Cela étant, 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.

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

Date 12 juillet 2024

Numéro de page Page 3 sur 4

Conformément à la Recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 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 7 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 et en langue française à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de l'ASF  
75854 Paris cedex 17

Le consommateur peut saisir le Médiateur également en ligne en cliquant sur le lien suivant : le Médiateur asf - Accueil Saisine ([asf-france.com](http://asf-france.com))

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 qu'avec 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.

Date 12 juillet 2024

Numéro de page Page 4 sur 4

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.

A cette fin, le client délie 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.