

CHARTRE DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Par Xavier de Kergommeaux, médiateur

*Cette Charte est disponible auprès de chaque Banque Adhérente.
Un exemplaire doit être remis par chaque Banque Adhérente à chaque personne qui en fait la demande.
Elle figure sur le site internet du médiateur dans les rubriques « Accueil » et « Documents de référence ».*

Les Banques Adhérentes mettent à la disposition de leurs clients consommateurs un service de médiation qui s'inscrit dans le dispositif légal de la médiation des litiges de la consommation. Ce dispositif est notamment régi par les articles L. 611-1 à L. 616-3 du code de la consommation et par l'article L. 316-1 du code monétaire et financier.

La médiation de la consommation a pour objectif de permettre le règlement à l'amiable des différends apparaissant entre les clients consommateurs et les Banques Adhérentes.

ARTICLE 1 - LE MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Xavier de Kergommeaux, médiateur, est une personnalité extérieure aux Banques Adhérentes et à leur groupe, compétente en droit de la consommation et en matière bancaire, impartiale et indépendante. Le médiateur a été désigné par l'organe collégial du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) rattaché à la Banque de France, et référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Pour garantir l'indépendance du médiateur :

- Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre les Banques Adhérentes et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation ;
- Le médiateur est indépendant des organes opérationnels des Banques Adhérentes et en particulier de leur Service client ;
- Le médiateur dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions, ainsi que d'une organisation propre de ses services, placés sous sa seule autorité ;
- Le médiateur n'a pas exercé de responsabilité de direction en banque de détail au sein d'une Banque Adhérente ou de son groupe avant sa nomination ;
- Au terme de son mandat, le médiateur ne pourra pas rejoindre une Banque Adhérente avant l'expiration d'un délai de trois (3) ans.

ARTICLE 2 - PRINCIPES OBSERVES PAR LE MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

2.1 Indépendance :

Le médiateur :

- Est seul maître de la conduite de sa mission pour parvenir à concilier les parties ;
- Sollicite du client consommateur et de la Banque Adhérente concernés tous documents et/ou observations qu'il estime utiles à l'accomplissement de sa mission ;
- Ne peut recevoir d'instruction des parties ou de leur conseil.

2.2 Impartialité

Le médiateur :

- Élabore ses propositions de solution au vu des documents et informations qui lui ont été communiqués par les parties ;
- Prend en compte les arguments développés par chacune des parties, et veille à apprécier les situations qui lui sont soumises, en dehors de tout préjugé et indépendamment de toute pression ;
- Informe les parties d'éventuelles circonstances susceptibles de conduire à une situation de conflit d'intérêts en leur indiquant que dans un tel cas elles peuvent refuser sa médiation.

2.3 Compétence

Le médiateur :

- Est compétent en droit de la consommation et en matière bancaire ;
- S'engage à s'informer régulièrement des évolutions affectant le droit de la consommation, les métiers et techniques bancaires et les modes de résolution alternatifs des litiges, et à se former en conséquence.

2.4 Ouverture et équité

Le médiateur :

- Est ouvert et à l'écoute des arguments formulés par les parties ;
- Cherche prioritairement à faire émerger un accord amiable entre les parties ;
- Peut, s'il le souhaite, entendre séparément les parties, même assistées d'un conseil ;
- Émet une proposition de solution argumentée en droit et/ou en équité, prenant en considération l'ensemble des aspects du litige et en particulier la situation spécifique du client consommateur.

ARTICLE 3 - GRATUITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Pour le client consommateur, l'intervention du médiateur est facultative. Elle est gratuite à l'exception des frais listés au paragraphe ci-après.

Le client consommateur peut, à ses frais :

- Se faire représenter par un avocat ou se faire assister par une association de consommateurs ou par un tiers de son choix à tous les stades du processus de médiation ;
- Se déplacer ou exposer d'autres frais qu'il jugerait opportuns dans le cadre de la médiation ;
- Solliciter l'avis d'un expert, étant précisé qu'en cas d'expertise demandée conjointement par la Banque Adhérente et le client consommateur, les frais seront partagés à parts égales entre les parties.

ARTICLE 4 - CHAMP DE COMPETENCE DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

4.1 Litiges concernés

Le médiateur peut être saisi pour examiner tous les litiges existants entre une Banque Adhérente et ses clients personnes physiques n'agissant pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale, agricole ou libérale, portant sur les produits bancaires et financiers et sur les services proposés à ces clients.

Précisément, le Médiateur est compétent pour examiner les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit...), de services de paiement, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de produits d'épargne bancaire ainsi que sur le devoir d'information, de transmission et de conseil lié aux produits d'assurance.

4.2 Litiges exclus

Litiges financiers

Les litiges financiers sont principalement : la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution des ordres de bourse, la tenue de compte-titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale, les transactions sur instruments financiers du FOREX.

Ces litiges relèvent du champ de compétence du Médiateur de l'Autorité des Marchés financiers, à défaut de Convention entre l'Entité de médiation et le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers : www.amf-france.org

Litiges sur contrat d'assurance

Tout litige portant sur un produit d'assurance relève exclusivement du Médiateur de l'Assurance, sauf le devoir d'information, de transmission et de conseil qui relève du Médiateur.

Si un client saisit le Médiateur à ce sujet, celui-ci s'engage à l'informer que seul le médiateur de l'assurance est compétent et lui transmettre ses coordonnées pour que la demande soit formulée auprès de lui.

Autres litiges exclus

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- Aux litiges entre professionnels ;
- Aux réclamations faites par le client consommateur à la Banque Adhérente, tant que ces réclamations n'ont pas été rejetées ou ne sont pas restées sans réponse dans un délai de deux (2) mois ;
- Aux négociations directes en cours entre le client consommateur et la Banque Adhérente ;
- Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige ;
- Aux procédures judiciaires introduites par l'établissement contre un client consommateur.

L'intervention du médiateur s'inscrit dans le cadre du respect de la liberté tarifaire dont disposent les Banques Adhérentes, de leur liberté contractuelle, et de leur pleine responsabilité en matière de politique de risque, notamment pour ouvrir un compte ou accorder un crédit.

ARTICLE 5 - SAISINE DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

5.1 Principe

Le client consommateur peut valablement saisir le médiateur dès lors :

- Qu'il peut justifier avoir effectué une réclamation écrite auprès de la Banque Adhérente, et
- Qu'il a reçu la réponse définitive de la Banque Adhérente ou que cette réclamation écrite est restée sans réponse définitive au terme d'un délai de deux mois à compter de la date d'envoi de sa réclamation écrite.

La réclamation écrite du client consommateur faite à la Banque Adhérente est valable quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été répondu ou non.

Cette réclamation écrite doit impérativement comporter la date d'envoi à la Banque Adhérente (permettant de faire courir le délai de deux (2) mois pour la saisine du médiateur en cas de non-réponse de la Banque Adhérente).

5.2 Modalités

Le dépôt d'une demande de médiation auprès du médiateur s'effectue français, par l'un des trois moyens suivants :

- Sur le site internet du médiateur (www.kergommeaux-mediateur-consommation.fr) en déposant sur le site la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs ;
ou
- Par mail, à l'adresse suivante : ker@kergommeaux-mediateur-consommation.fr ;
ou
- Par courrier postal, à l'adresse suivante :
Monsieur Xavier de Kergommeaux
Médiateur de la consommation
68 avenue d'Iéna 75116 PARIS

La saisine :

- Doit comporter une description suffisamment claire et compréhensible des faits permettant de s'assurer de la compétence du médiateur dans le domaine concerné et de l'existence du litige avec la Banque Adhérente,
- Doit être obligatoirement accompagnée :
 - D'une copie de sa première réclamation écrite faite à la Banque Adhérente, mentionnant son destinataire ainsi que la date de son envoi ;
 - Si la Banque Adhérente a répondu, d'une copie de la réponse écrite de la Banque Adhérente.

ARTICLE 6 - RECEVABILITE ET INSTRUCTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION

6.1 Examen de la recevabilité de la demande

A réception de la saisine visée à l'article 5 ci-dessus, le médiateur statue sur sa recevabilité. L'examen de la recevabilité d'une demande de médiation est du ressort exclusif du médiateur.

En application notamment de l'article 612-2 du code de la consommation, un litige n'est pas recevable à la médiation lorsque :

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite (selon les modalités prévues le cas échéant dans le contrat applicable) ;
- la Banque Adhérente n'a pas envoyé sa réponse définitive et le délai de réponse de deux mois à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite n'est pas échu ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

En cas d'irrecevabilité du dossier, le médiateur en informe le client consommateur dans un délai de trois (3) semaines à compter de la date de réception de sa demande, et lui précise en cas d'incompétence que, sauf avis contraire de sa part formulé dans un délai de dix (10) jours, il transmettra la demande auprès de l'instance compétente (autre médiateur, Service clientèle de la Banque Adhérente concernée, etc.)

6.2 Effets de la recevabilité de la demande sur les délais de prescription

Conformément à l'article L. 621-19 du Code monétaire et financier, l'admission d'un litige à la médiation suspend la prescription de l'action civile et administrative, à compter du jour où le médiateur est saisi, et jusqu'au terme de la procédure.

Le médiateur informe les parties que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours ultérieur devant une juridiction.

6.3 Instruction de la demande

En cas de recevabilité de la demande, le médiateur notifie aux parties, par voie électronique ou par courrier simple, sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus, le professionnel étant pour sa part libre d'accepter ou de refuser d'entrer en médiation.

Le médiateur invite le cas échéant les parties à fournir les pièces et informations complémentaires nécessaires à la compréhension du litige. Chaque partie doit coopérer de bonne foi et communiquer les informations demandées. Le médiateur transmet, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier, dans le respect des règles de confidentialité.

Si la Banque Adhérente fait une proposition de règlement amiable au médiateur, celui-ci la transmettra au client. En cas d'acceptation de cette proposition par le client, le médiateur constatera l'accord intervenu entre les parties. En cas de refus du client ou de défaut de réponse du client dans un délai de trente (30) jours à compter de la transmission de la proposition de la Banque Adhérente, le médiateur émettra une proposition de solution comme indiqué au paragraphe suivant.

Le médiateur émet sa proposition de solution dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la notification de la recevabilité du dossier. Il peut prolonger ce délai en cas de litige complexe et, dans ce cas, en avise immédiatement les parties.

ARTICLE 7 - TERME DE LA PROCEDURE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

7.1 Suite donnée à la médiation

A l'issue de la procédure de médiation et à défaut d'accord amiable intervenu entre les parties, le médiateur formule une proposition de solution écrite et motivée, communiquée aux parties par courrier simple ou par voie électronique.

En faisant connaître au client consommateur la solution qu'il propose, le médiateur lui rappelle :

- Que le client est libre d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- Que la proposition de solution du médiateur puisse être différente de la décision qui aurait pu être rendue par un tribunal ;
- Que la participation du client à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours ultérieur devant la juridiction compétente.

Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, fixe un délai de trente (30) jours pour l'accepter ou la refuser et précise que, passé ce délai, l'absence de réponse du client consommateur équivaudra à une acceptation de cette proposition. Le médiateur informe les parties de cette règle dans le courrier de notification de sa proposition et met à leur disposition un formulaire permettant une acceptation expresse de la solution proposée.

La Banque Adhérente, qu'elle accepte ou refuse d'adhérer à la proposition de solution, en informe par écrit le médiateur, à charge pour celui-ci d'en aviser le client consommateur. L'absence de réponse dans un délai de trente (30) jours équivaudra à une acceptation.

En cas de silence d'une des parties ou des deux, le médiateur s'efforcera de relancer la ou les parties n'ayant pas répondu à sa proposition de solution.

Si la proposition de solution est acceptée par les deux parties, le médiateur est informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de cette solution.

7.2 Fin de la médiation

La procédure de médiation prend fin, selon le cas :

- Par l'acceptation de la proposition de solution du médiateur par les deux parties ;
- Par la notification par une partie au médiateur de sa décision de se retirer du processus de médiation ;
- Par la décision du client consommateur d'intenter une action judiciaire sans attendre l'issue de la médiation ;
- Par le refus de la proposition de solution du médiateur par au moins une des parties ;

- Par un défaut de réponse de l'une des parties dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification de la proposition de solution du médiateur.

Le médiateur prend acte des acceptations ou refus susvisés dans un constat de clôture de la médiation adressé aux parties.

Si les parties souhaitent rédiger un protocole d'accord, celui-ci relève de leur seule initiative et engage leur seule responsabilité. La rédaction d'un tel document intervient après l'achèvement de la mission du médiateur, qui n'y participe pas.

ARTICLE 8 - OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue à l'article L612-3 du Code de la Consommation. A ce titre et sauf convention contraire des parties, le médiateur et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale :

- Les données à caractère personnel ;
- Toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties dans le cadre de la médiation quant à un éventuel règlement du litige ;
- Tout aveu fait par l'une des parties dans le cadre de la médiation ;
- Toute proposition ou opinion du médiateur ;
- Le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du médiateur ou de l'autre partie ;
- Plus généralement, toutes les constatations du médiateur et les déclarations recueillies dans le cadre de la médiation.

ARTICLE 9 - SECRET BANCAIRE ET PROFESSIONNEL

Le médiateur est tenu au secret professionnel.

La saisine du médiateur par le client consommateur vaut autorisation expresse :

- Pour la Banque Adhérente, de communiquer au médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission ; à cet effet, le client consommateur délègue sa Banque Adhérente du secret bancaire le concernant pour les seuls besoins de la médiation ;
- Pour le médiateur et en cas d'incompétence de celui-ci, de transmettre la demande du client consommateur au médiateur ou à l'instance habilitée à en connaître.

ARTICLE 10 - PROTECTION ET CONSERVATION DES DONNEES PERSONNELLES (RGPD)

Les informations qui suivent sont fournies par le médiateur en sa qualité de responsable du traitement des données personnelles.

Le médiateur s'engage à préserver la confidentialité des données à caractère personnel des clients consommateurs demandeurs, et à ne les utiliser qu'aux seules fins de la médiation, à l'exclusion de tout autre usage. Dans ces strictes limites, tout client consommateur demandeur est réputé donner son consentement au traitement de ses données personnelles par le médiateur.

Conformément aux dispositions du règlement européen relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD), les demandeurs disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données les concernant. Le médiateur est joignable à cette fin dans les conditions fixées à l'article 5.2 de la présente Charte.

Les données personnelles des clients consommateurs demandeurs sont intégrées dans un logiciel de traitement des dossiers de médiation (Cébélian) et stockées sur un serveur dédié au seul médiateur et à ses services, mis à disposition par l'éditeur de ce logiciel et situé en France.

Ces données personnelles sont conservées trois (3) ans à compter de la date de clôture de la médiation.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), tout client consommateur demandeur peut, dans les conditions prévues par la loi :

- Accéder à tout moment à ses données personnelles, exercer son droit de rectification et d'opposition aux données le concernant, demander leur effacement dans le respect des dispositions légales, définir des directives générales ou particulières relatives au sort de ses données après son décès ou limiter leur traitement pour motif légitime ;
- Déposer une plainte auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), en la saisissant par courrier au 7, place de Fontenoy à Paris (75007) ou par le biais de son site Internet : <https://www.cnil.fr>.