

Conditions générales du service de médiation

CONSOMMATEURS

MAI 2022

LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE
(CI-APRÈS « FBF »)
MET À DISPOSITION DE SES ADHÉRENTS
UN SERVICE DE MÉDIATION.



CE SERVICE DE MÉDIATION S'INSCRIT DANS LE DISPOSITIF LÉGAL DE RÈGLEMENT EXTRA JUDICIAIRE DES LITIGES DE LA CONSOMMATION RÉGI PAR LES ARTICLES L.316-1 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER, L.611-1 À L.616-4 ET R.612-1 À R.616-2 DU CODE DE LA CONSOMMATION, LEQUEL PRÉVOIT LA MISE EN PLACE D'UNE PROCÉDURE DE MÉDIATION EN VUE DE LA RÉOLUTION AMIABLE DES LITIGES DE NATURE CONTRACTUELLE, NATIONAUX ET TRANSFRONTALIERS, ENTRE UN CONSOMMATEUR ET UN PROFESSIONNEL. LE SERVICE DE MÉDIATION PERMET AINSI AUX ÉTABLISSEMENTS QUI NE SOUHAITENT PAS METTRE EN PLACE LEUR PROPRE DISPOSITIF D'EN PROPOSER L'ACCÈS AUX CONSOMMATEURS. L'ACCÈS À CE SERVICE EST ENCADRÉ PAR LA SIGNATURE D'UNE CONVENTION D'ADHÉSION AVEC LES ÉTABLISSEMENTS QUI SOUHAITENT EN BÉNÉFICIER.

CES CONDITIONS GÉNÉRALES S'INSCRIVENT DANS LE CADRE ET LE PROLONGEMENT DE LA CHARTE D'ETHIQUE DES MÉDIATEURS DU SECTEUR BANCAIRE ET FINANCIER.

ARTICLE **01**

L'indépendance du médiateur

Le Médiateur est une personne physique qui intervient pour aider au règlement des différends entre un établissement qui a choisi d'adhérer à ce service de médiation, et ses clients consommateurs.

Il ne peut recevoir aucune instruction des parties et conduit sa médiation en toute indépendance. Sauf faute lourde, le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

Article 1-1

La nomination du Médiateur **auprès de la FBF**

Le choix ou le renouvellement du Médiateur se fait dans le cadre d'une procédure transparente et objective : le Médiateur est choisi par le comité exécutif de la FBF parmi des personnalités extérieures reconnues puis sa désignation est soumise à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) qui décide de son référencement sur la liste des médiateurs de la consommation.

Il exerce sa mission pour une durée de trois ans, renouvelable au maximum quatre fois.

Le Médiateur respecte un délai de viduité de deux ans à partir de la fin de l'exercice d'une responsabilité de direction en banque de détail exercée dans un établissement adhérent ou à la FBF avant d'accepter cette charge.

Le Médiateur est une personnalité indépendante et impartiale. Il n'entretient aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec la FBF.

Article 1-2

Les garanties d'indépendance du Médiateur

Les relations entre les établissements et le Médiateur sont encadrées par des conventions qui garantissent l'indépendance du Médiateur et le bon fonctionnement de la médiation, en prévoyant notamment :

- ▶ une rémunération sans considération du résultat de la médiation (article L.613-1 3° du Code de la consommation),
- ▶ un budget distinct, adapté, suffisant et révisable pour l'accomplissement de sa mission (article L.613-2 3° et L.613-3 du Code de la consommation),
- ▶ des moyens humains compétents, exclusivement affectés au Médiateur.

Le Médiateur exerce sa mission de manière qu'aucune pression ne soit susceptible d'influencer le traitement des litiges qui lui sont soumis.

Le Médiateur ne participe à aucun comité, instance ou groupe de travail de la FBF.

Il communique à la Fédération ainsi qu'aux établissements adhérents les résultats de ses interventions et les constats qu'il a pu en tirer, en émettant des recommandations.

ARTICLE 02

L'impartialité, la compétence et le fondement des décisions

Article 2-1

L'impartialité et le fondement des décisions

Le Médiateur s'engage à apprécier les arguments de chacune des parties sur la base des éléments fournis par celles-ci. Il statue en droit et/ou en équité.

Le Médiateur et son équipe sont régulièrement formés tant en droit de la consommation qu'en droit bancaire, financier ou assurantiel.

L'examen de la recevabilité ainsi que la proposition de solution sont sous la responsabilité exclusive du Médiateur qui ne les soumet pas à l'établissement avant sa décision.

Article 2-2

La compétence

Le Médiateur est compétent pour tous les litiges pouvant émerger au cours de la relation contractuelle entre le consommateur et l'établissement, relevant du code civil, du code de la consommation, du code des assurances, ainsi que du code monétaire et financier. Plus précisément, il s'agit des litiges entre un client consommateur et un établissement, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement par exemple),

de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance (assurance vie, assurance emprunteur, assurance moyens de paiement, assurance IARD, ...), en application de la réglementation applicable.

Les litiges portant sur un contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis au Médiateur de l'Assurance. Chaque demandeur en sera informé par courrier.

Les différends portant sur les services d'investissements et les instruments financiers relèvent du Médiateur public de l'AMF sauf si l'établissement a décidé de donner le choix au consommateur de saisir le Médiateur auprès de la FBF ou le Médiateur de l'AMF. En effet, une convention a été signée entre le Médiateur auprès de la FBF et le Médiateur de l'AMF le 7 septembre 2017. Le choix du consommateur est définitif.

Le Médiateur n'est pas compétent pour proposer des solutions en cas de litiges relevant du code pénal; il n'examine dans ces dossiers que la responsabilité de l'établissement au regard de l'application des règles des codes précités, dans les domaines concernés.

ARTICLE 03

Exigences relatives à l'introduction d'une demande de médiation

Le recours au Médiateur est gratuit pour le consommateur (sous réserve des frais restant à sa charge s'il décide de se faire représenter et/ ou assister par un tiers ou sollicite un expert) et se fait uniquement par écrit en langue française ou anglaise :

Sur le site internet du Médiateur : **www.lemediateur.fbf.fr**

Par courrier à l'adresse suivante : **Le médiateur
CS 151 - 75422 Paris cedex 09**

Pour saisir le Médiateur, il faut être un consommateur, client d'un établissement qui a adhéré au service de médiation et avoir manifesté au préalable un mécontentement écrit auprès du professionnel.

À réception de la demande de médiation, le Médiateur s'assure de l'éligibilité de la demande puis de sa recevabilité.

L'éligibilité est prévue à l'article L.611-3 du Code de la consommation :
« La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- ▶ aux litiges entre professionnels;
- ▶ aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel;
- ▶ aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel;
- ▶ aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation;
- ▶ aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur. »

La recevabilité, définie à l'article L.612-2 du Code de la consommation précise les critères qui autorisent le Médiateur à examiner une demande de médiation.

La demande ne pourra être examinée par le médiateur que :

- ▶ si le consommateur justifie avoir manifesté son mécontentement par écrit au professionnel et qu'il a reçu une réponse définitive qui ne le satisfait pas ou qu'il n'a pas reçu de réponse. En tout état de cause, il peut saisir le médiateur au bout de 2 mois à compter de sa réclamation écrite.
- ▶ si elle n'a pas été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- ▶ si elle n'est pas manifestement infondée ou abusive ;
- ▶ si elle est introduite auprès du médiateur dans un délai inférieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès de l'établissement ;
- ▶ si le litige entre dans le champ de compétence du médiateur.

L'examen de la recevabilité est sous la responsabilité exclusive du Médiateur, qui ne le soumet pas au professionnel avant sa décision.

Le dossier de médiation doit contenir :

- 1 – la copie de la première réclamation écrite datant de plus de deux mois,
- 2 – ou la réponse définitive de l'établissement qui ne satisfait pas le consommateur,
- 3 – l'objet du litige, la description des faits ainsi que la demande du consommateur accompagnés, le cas échéant, des pièces justificatives.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation en vertu de l'article R.612-1 3° du Code de la consommation. En cas d'introduction de la demande de médiation par un tiers (membre de la famille ou cercle amical, professionnels (notaire, ...) ou d'une association de consommateur, un mandat sera exigé. Ce mandat ne sera pas nécessaire si consommateur se fait représenter par un avocat.

Le consommateur est informé dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier de son éligibilité et de sa recevabilité.

L'établissement dispose d'un délai de réponse de 15 jours pour adresser ses éléments au Médiateur. Le délai peut être prolongé en cas de dossier complexe.

Le cas échéant, le dossier est transmis au Médiateur compétent (Médiateur des assurances, Médiateur de l'AMF ou Médiateur de l'ASF).

L'issue de la médiation doit intervenir dans un délai maximum de 90 jours à compter de la date à laquelle le Médiateur aura reçu tous les documents sur lesquels est fondée la demande. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé.

Conformément à l'article 2238 du Code Civil, la saisine du Médiateur entraîne la suspension de la prescription, jusqu'à la clôture de la médiation. Tout recours judiciaire initié pendant le processus de médiation met automatiquement fin à la médiation, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

ARTICLE 04

Exigences relatives au déroulé de la médiation

Chaque partie coopère de bonne foi et communique au Médiateur les informations demandées. Au surplus, chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas, elles en avertissent le Médiateur et en supportent les frais.

Les parties sont libres d'exprimer leur point de vue et de fournir des pièces complémentaires au cours du processus de médiation ainsi que cela est indiqué dans la lettre de recevabilité envoyée au consommateur.

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Le Médiateur formule une position motivée qu'il soumet à l'approbation des deux parties.

Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du Médiateur dans un délai de 30 jours.

En cas de refus de l'établissement, celui-ci en informe le Médiateur en lui indiquant les motifs de ce refus. Ainsi, chacune des parties se retrouve libre d'agir en justice. Il est précisé que le Médiateur recherchant une solution amiable du litige, la solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

En cas d'accord, la solution met fin au différend sur les points en litige entre les parties et lorsque le résultat de la médiation implique un abandon de droits, les parties pourront signer une transaction dans le cadre de l'article 2044 du Code civil. Le Médiateur n'est pas partie à cette convention.

La médiation prend fin quand :

- ▶ le consommateur et l'établissement acceptent la proposition faite par le Médiateur, ou que l'un ou les deux la refusent ;
- ▶ le consommateur et l'établissement mettent fin au litige en concluant un règlement amiable ;
- ▶ le consommateur ou l'établissement demandent au Médiateur à se retirer du processus de médiation ;
- ▶ le délai de 30 jours pour accepter ou refuser la position du Médiateur est écoulé et que cette position est défavorable au consommateur.

ARTICLE 05

Confidentialité de la procédure de médiation

Le Médiateur et les membres de son équipe sont soumis à un strict devoir de confidentialité.

Article 5-1

Obligation légale de confidentialité

La procédure de médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995, relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative. À ce titre, 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 :

- ▶ toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une ou l'autre des parties quant à un éventuel règlement du litige ;
- ▶ tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de médiation ;
- ▶ toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le 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.

Article 5-2

Confidentialité des constatations et de la position du Médiateur

Et plus généralement toutes les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers.

Les parties s'interdisent de divulguer la position du Médiateur à un tiers quel qu'il soit, ou sur un média sans l'accord de l'autre partie et du Médiateur.

Article 5-3

Secret professionnel

Le Médiateur et son équipe sont tenus au secret professionnel. La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse :

- ▶ de levée du secret bancaire par le consommateur à l'égard de l'établissement en ce qui concerne les informations transmises par celui-ci au Médiateur ;
- ▶ de transmission éventuelle de la demande de médiation du consommateur au Médiateur compétent (autre Médiateur bancaire, Médiateur de l'assurance ...).

Article 5-4

Protection des données personnelles

Le service de médiation s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment celles issues du Règlement européen n°2016/679/ UE du 27 avril 2016 (dit « RGPD ») et de la Loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, modifiée (ci-après la « Réglementation portant sur la vie privée »).

L'application de cette réglementation est précisée page 14.

ARTICLE 06

Mécanismes de résolution des conflits d'intérêts

Si le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêts, il en informe les parties qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission.

En cas de conflit d'intérêts, le Médiateur ou un membre de son équipe se déportent et proposent de soumettre le litige à un autre médiateur afin que celui-ci soit résolu, conformément à l'article R.613-1 du Code de la consommation.

Si le différend ne peut être transféré à un autre médiateur, le Médiateur informe les parties des circonstances susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêts.

Il rappelle aux parties le droit dont elles disposent de refuser la médiation.

Le Médiateur s'engage à ne pas solliciter ultérieurement les parties dans le cadre d'une médiation conventionnelle : le Médiateur prend des dispositions afin de garantir la stricte étanchéité entre son activité de médiation de la consommation et ses autres activités le cas échéant.

ARTICLE 07

Communication de la charte d'éthique et des conditions générales

Ces Conditions Générales, ainsi que la Charte d'éthique du Cercle des médiateurs bancaires sont disponibles sur le site internet :

<https://lemediateur.fbf.fr/>

et auprès de chaque établissement ayant adhéré au service de médiation.

Un exemplaire est remis à chaque personne qui en fait la demande.

Le Médiateur établit chaque année un rapport de son activité qu'il met à disposition sur son site internet.



Protection des données personnelles

Le service de médiation auprès de la FBF s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment celles issues du Règlement européen n°2016/679/ UE du 27 avril 2016 (dit «RGPD») et de la Loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978, modifiée (ci-après la «Réglementation portant sur la vie privée»).

Données personnelles collectées et traitées

Afin d'assurer le bon fonctionnement du service de médiation auprès de la FBF, vous devez communiquer lors de la saisine de notre service (par voie postale ou via un formulaire en ligne) puis ultérieurement sur demande du Médiateur auprès de la FBF, certaines informations dont notre service assurera le traitement (ci-après les «Données Personnelles»). Votre établissement bancaire pourra également transmettre, sur demande du Médiateur auprès de la FBF, certaines informations vous concernant. Nous procédons donc à de la collecte directe et indirecte de vos Données Personnelles.

Selon la nature de votre dossier, les Données Personnelles recueillies peuvent être des informations d'identification (ex. nom, prénom et adresse), financières (ex. revenus et patrimoine), familiales (ex. situation matrimoniale), de santé (ex. certificats médicaux), ainsi que des données de jugement, de plainte et règlementaires (ex. procédure de divorce ou lutte contre le blanchiment d'argent).

Vous reconnaissez que parmi les informations transmises par vos soins ou par les établissements bancaires certaines peuvent être, selon la nature de votre dossier :

- des données dites sensibles au sens de la Réglementation portant sur la vie privée (ex. informations sur la santé ou sur des infractions commises);
- des informations portant sur des personnes de votre entourage familial ou environnement professionnel.

Sachez que le service de médiation de la FBF a pris des précautions spécifiques dans le cadre du traitement de ces informations.

Base légale et finalités des traitements

Le traitement de Données Personnelles est notamment justifié par le dispositif légal de la médiation tel que prévu dans le Code de la consommation et le Code monétaire et financier; ainsi que pour servir nos intérêts légitimes (ex. pour mettre en place nos services et défendre nos intérêts en justice).

Les Données Personnelles seront utilisées uniquement pour les finalités suivantes : le traitement des demandes de médiation faites en ligne et par voie postale, la gestion et le suivi de la procédure de médiation une fois les dossiers ouverts ainsi que tout autre traitement ayant pour finalité d'assurer la bonne exécution du service de médiation auprès de la FBF, conformément à la présente Charte. Le service de médiation auprès de la FBF s'interdit tout traitement à des fins étrangères à l'exécution de sa mission.

Destinataires des données

Les Données Personnelles seront uniquement accessibles au personnel du service de médiation auprès de la FBF ainsi qu'à des prestataires de confiance intervenant dans la fourniture de nos services. Nos employés sont soumis à une obligation de confidentialité. Nous nous assurons que les sous-traitants autorisés à traiter les Données Personnelles présentent des garanties répondant aux exigences de la Règlementation portant sur la vie privée. Par ailleurs, vos Données Personnelles pourront être communiquées à des tiers si nous y sommes contraints par la loi, une disposition réglementaire, une ordonnance judiciaire, ou encore si cette divulgation est rendue nécessaire pour les besoins d'une enquête, injonction ou d'une procédure judiciaire, sur le territoire national ou à l'étranger.

Durée de conservation

Vos Données Personnelles ne seront conservées que pour la durée nécessaire à la réalisation des traitements précités, conformément à la Règlementation portant sur la vie privée, et en toute hypothèse dans les limites imposées par les législations applicables. À ce titre, en cas de dossiers classés sans suite ou clôturés, vos Données Personnelles et les documents transmis lors de la procédure de médiation seront supprimés de nos bases actives dans des délais variant entre 6 mois et 18 mois selon les cas.

Toutefois, le service de médiation auprès de la FBF pourra conserver certaines Données Personnelles pour des périodes postérieures, dans des bases d'archives sécurisées à accès limité, afin de satisfaire à diverses obligations (ex. comptables et fiscales), aux délais de prescription légale et de répondre aux demandes éventuelles de communication adressées par des tiers habilités (ex. administrations autorisées).

Sécurité

Le service de médiation auprès de la FBF s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour assurer la sécurité des Données Personnelles et notamment à mettre en place des mesures physiques, techniques et organisationnelles pour empêcher leur endommagement, perte, effacement ou l'accès par des tiers non autorisés. Si nous avons connaissance d'un incident affectant les Données Personnelles, nous nous engageons à en informer la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (dite « CNIL ») au plus tard dans les 72h suivant sa découverte. En cas de violation de Données Personnelles susceptible d'engendrer un risque élevé pour vos droits et libertés, nous vous en informerons dans les conditions et selon les modalités prévues par la Règlementation portant sur la vie privée. Enfin, sachez que nous ne procédons pas au transfert hors Union européenne de vos Données Personnelles.

Respect de vos droits

Toute personne concernée, justifiant de son identité et dont les Données Personnelles sont traitées par le service de médiation auprès de la FBF, dispose a minima des droits suivants :

- a – **le droit d'accès** (ex : vérifier les données vous concernant que nous conservons et en obtenir copie);
- b – **le droit à la rectification** (ex. mettre à jour ou corriger vos données si elles sont incomplètes ou incorrectes);
- c – **le droit à la limitation** (ex. dans certains cas prévus par la loi, et si vous remettez en cause le traitement de certaines de vos données, vous pouvez réclamer qu'on en limite l'utilisation durant la gestion de notre différend);
- d – **le droit à la portabilité** (ex. récupérer vos données ou d'exiger leur transmission à des prestataires tiers, à l'exclusion des informations transmises sous format papier);
- e – **le droit à l'effacement** (ex. réclamer la suppression définitive de vos données au sein de nos bases de données).

Vous pouvez exercer ces droits à tout moment en nous adressant vos demandes par email : **dpo@sdtb.fr**

ou par courrier postal au **18, rue La Fayette, 75009 Paris,**

*à l'attention du Délégué à la Protection des Données
du Service de la médiation auprès de la FBF.*

Si vous exercez ces droits, nous nous efforcerons de répondre dans les meilleurs délais, et en toute hypothèse dans le respect des délais légaux (de 1 à 2 mois selon les cas).

Enfin, pour en savoir plus sur vos droits ou si vous souhaitez déposer une réclamation, nous vous invitons à vous rapprocher de la CNIL (notamment via son site internet : **<https://www.cnil.fr/>**).



