

CHARTRE DU SERVICE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AUPRES DE LA FEDERATION NATIONALE DES BANQUES POPULAIRES

I. OBJET DE LA CHARTRE

La FNBP met à disposition du réseau des Banques Populaires un service de médiation de la consommation qui lui est adossé en vue de la résolution amiable des litiges nationaux ou transfrontaliers de nature contractuelle subsistant entre les Banques Populaires adhérentes du service de médiation (ci-après désignées « la Banque ») et leur clientèle non professionnelle en application notamment de l'article L. 316-1 du Code monétaire et financier et des articles L. 611-1 à 616-3 du Code de la consommation.

II. LE MEDIATEUR

Le Médiateur, choisi parmi les personnalités extérieures à la FNBP reconnues pour leur compétence, impartialité et indépendance, est désigné, pour une durée minimale de trois ans, selon une procédure transparente par le Conseil d'administration de la FNBP.

Il est inscrit sur la liste des Médiateurs de la consommation établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre la FNBP et le Médiateur, qui est clairement séparé des organes opérationnels de la FNBP et dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission.

III. CHAMP DE COMPETENCE

3.1 Champ de compétence du Médiateur

Le Médiateur est compétent pour les litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus par la Banque, en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit de services de paiement), de services d'investissement et de produits d'épargne.

Il est également compétent pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou service bancaire distribué par la Banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne...). Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis au Médiateur de l'Assurance. En ce dernier cas, chaque client consommateur en sera informé par courrier.

Sont exclus du champ de la médiation les différends mettant en jeu la politique générale de la Banque, notamment en matière de tarification, d'ouverture ou de clôture de compte, d'octroi ou de rupture de crédit.

3.2 Cas de non-recevabilité

Outre les dispositions de l'article 3.1, une demande de médiation n'est pas recevable si :

- elle a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal ;
- elle est manifestement infondée ou abusive ;
- elle est introduite auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite faite auprès de la Banque ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur défini à l'article 3.1.

Si le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt, il en informe les Parties qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission. Il informe également la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation du problème soulevé et des suites qui lui ont été réservées.

3.3 Procédure de surendettement

Le Médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception toutefois des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

IV. DEROULEMENT DU PROCESSUS DE MEDIATION

4.1 Saisine du Médiateur

Un client consommateur peut saisir le Médiateur s'il justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de la Banque par une réclamation écrite à l'agence, puis au Service Qualité et/ou Relation Client. La saisine du Médiateur n'est ainsi possible que dans deux circonstances :

- la réclamation est restée sans réponse pendant deux mois à compter de la date de sa réception ;
- ou a fait l'objet de réponse(s) qui n'a/ont pas satisfait le client consommateur.

4.2 Modalités de saisine

La médiation est une procédure gratuite pour le client consommateur. Les Parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas, elles en avertissent le Médiateur et en supportent les frais. Les frais relatifs à la transmission des documents au Médiateur (affranchissements, photocopies...) restent également à la charge de la partie concernée.

Le Médiateur peut être saisi, en langue française, par écrit ou par voie électronique :

- par voie postale à l'adresse suivante :
M. le Médiateur de la consommation auprès de la FNBP
76 / 78, Avenue de France - 75204 PARIS CEDEX 13
- par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur :
<https://www.mediateur-fnbp.fr/>

4.3 Instruction de la médiation et délais

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client consommateur, le Médiateur statue sur la recevabilité de celle-ci.

En cas d'irrecevabilité du dossier, dans les cas énoncés à l'article 3.2 de la présente charte, il en informe le client consommateur, dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de sa demande et, le cas échéant, l'oriente vers l'instance compétente (autre Médiateur, Service Qualité et Relation Client...).

En cas de recevabilité, le Médiateur informe les Parties, par courrier simple ou voie électronique qu'il est saisi. Il précise que chaque partie peut à tout moment se retirer du processus de médiation et invite, le cas échéant, les Parties à fournir les pièces et informations complémentaires nécessaires. Chaque partie coopère de bonne foi et communique les informations demandées.

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des Parties, tout ou partie des pièces du dossier, dans le respect des règles de confidentialité.

Le Médiateur s'engage à communiquer sa proposition motivée dans un délai de 90 jours à compter de la notification de la recevabilité du dossier. Il peut prolonger ce délai en cas de litige complexe et en avise immédiatement les Parties.

4.4 Suite donnée à la médiation

Les Parties sont libres d'accepter la proposition du Médiateur dans un délai d'un mois, ou de la refuser.

Le Médiateur, en faisant connaître aux Parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- 1) qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- 2) que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- 3) que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le Médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe le délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

Le Médiateur est informé de toute difficulté dans l'application de la proposition.

4.5 Fin de la médiation

La médiation prend fin :

- si l'une des Parties fait connaître par écrit sa décision de se retirer du processus de médiation ou si le client consommateur engage une action en justice ;
- par l'accord ou le refus de l'une ou des Parties de la proposition du Médiateur ;
- à défaut de réponse de l'une des Parties dans un délai d'un mois.

V. PRINCIPES APPLICABLES

5.1 Obligation de confidentialité

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995. A 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 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 ;
- et plus généralement toutes les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des deux Parties.

Le Médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

5.2 Secret bancaire / professionnel

Le Médiateur est tenu au secret professionnel. Sa saisine vaut autorisation expresse :

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

5.3 Engagements du Médiateur et responsabilité

Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction des Parties. Il conduit sa médiation en toute indépendance en se faisant communiquer par l'une et l'autre des Parties l'ensemble des documents nécessaires. Il s'engage à étudier le dossier au vu des positions respectives du client consommateur et de la Banque et à apprécier de manière impartiale les arguments des Parties.

Il émet une proposition motivée en droit et/ou en équité, qu'il transmet au client consommateur et à la Banque.

Sauf faute lourde, le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des Parties.

5.4 Suspension des recours et des délais de prescription

La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de la proposition, de tout recours judiciaire initié par la Banque, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire. La procédure interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.