



## **Charte du médiateur de la consommation du service GESCCO de la Banque de France**

*Mise à jour le 14 juin 2022*

*La Banque de France a mis en place une procédure gratuite de médiation bancaire de la consommation dont l'objet est de faciliter le règlement amiable des litiges entre la Banque et sa clientèle de particuliers (celle-ci se limitant aux agents de la Banque -en activité ou retraités- et à leurs conjoints), dont les comptes étaient gérés par le service GESCCO. Cette procédure a été mise en place en application des dispositions du code monétaire et financier et du Livre VI, titre 1er, du code de la consommation issues de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 transposant en droit national la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.*

### ***I. Le médiateur est indépendant, impartial et désintéressé***

Le médiateur de la consommation est une personnalité désignée pour son indépendance, son impartialité, sa compétence et son désintéressement. Sur proposition du Conseil général de la Banque de France, le médiateur est désigné par l'Organe collégial du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), instance paritaire au sein de laquelle siègent des représentants d'associations de consommateurs (cf. article L 613-2 1° du code de la consommation). Le médiateur est référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) et inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation établie et notifiée à la Commission européenne par la CECMC. La CECMC a notamment pour mission d'évaluer l'activité des médiateurs et d'en contrôler la régularité (cf. article L 615.1 du code de la consommation).

## **Indépendant**

Le médiateur est indépendant vis-à-vis de la Banque de France. Il veille scrupuleusement à un parfait équilibre entre les parties durant toute la procédure de médiation.

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 au sein de la Banque de France avant d'assumer la charge de médiateur de celle-ci.

Le nombre de mandats successifs du médiateur auprès de la Banque de France est limité à quatre, soit une période totale de 12 ans.

À l'issue de son mandat, le médiateur ne peut rejoindre la Banque de France qu'à l'issue d'un délai de viduité de trois ans (cf. article L613-2 2° du Code de la consommation).

Le médiateur ne doit pas entreprendre une médiation, ou la poursuivre, sans avoir fait connaître aux parties à la médiation les circonstances qui pourraient affecter son indépendance, son impartialité, ou conduire à un conflit d'intérêts. Cette obligation subsiste tout au long de la procédure. Si toutefois le litige ne peut être soumis à un autre médiateur, il convient de faire une déclaration de conflit d'intérêt, en rappelant aux parties qu'elles ont le droit de refuser la médiation.

### ***La relation du médiateur avec la Banque de France***

Le médiateur veille à une stricte séparation de son activité de médiation avec la Banque de France (et, le cas échéant, avec ses autres activités rémunérées du médiateur).

Il veille en particulier à une stricte séparation avec l'équipe du service « réclamation » de la Banque de France.

Le médiateur ne peut être membre d'un comité ou d'une instance relevant de l'organisation de la Banque de France.

Les relations entre la Banque de France et le médiateur sont encadrées par une convention qui garantit l'indépendance du médiateur, en prévoyant notamment :

- ✓ Une rémunération sans considération du résultat de la médiation (cf. article L613-1 3° du Code de la consommation),
- ✓ Un budget distinct et suffisant pour l'accomplissement de sa mission (cf. articles L 613-2 3° et L613-3 du Code de la consommation),
- ✓ Des moyens humains compétents, exclusivement affectés au médiateur.

## **Impartial et désintéressé**

Le médiateur agit en toutes circonstances de manière impartiale et se comporte de manière équitable vis-à-vis des parties. Il veille à conserver sa capacité d'écoute tout au long de la médiation.

Le médiateur n'a aucun intérêt financier au résultat de la médiation. Il concourt à la recherche d'un accord dans le seul intérêt des parties.

## ***II - La compétence du médiateur***

Le médiateur dispose d'une expertise dans le domaine bancaire. Cette expertise peut provenir de l'exercice de responsabilités dans des établissements de crédit, compagnies d'assurance ou établissements financiers, ou bien dans un métier du droit (avocat, magistrat...) ou dans des fonctions l'ayant conduit à intervenir en ces domaines en matière de protection du consommateur. Le médiateur possède également une qualification dans les techniques de médiation. Il justifie d'une formation en médiation ou d'une expérience significative dans ce domaine.

Le médiateur s'engage à actualiser et perfectionner ses connaissances théoriques et pratiques :

- ✓ En s'informant régulièrement sur l'actualité juridique de son domaine de compétence ainsi que sur l'actualité des méthodes de négociation et les évolutions en matière de règlement alternatif des litiges ;
- ✓ En participant à des événements autour des modes de règlement alternatif des litiges (colloques, ateliers, débats, ...) ou à des formations liées à la médiation ou au secteur financier, par exemple dans le cadre du Club des médiateurs de services au public ou dans celui du Cercle des médiateurs bancaires.

### ***III – La saisine du Médiateur et l’instruction des demandes***

Le médiateur s’engage à examiner la recevabilité de toute demande relevant de sa compétence. En application de l’article L611-3 du code de la consommation, il rappelle que la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- 1° Aux litiges entre professionnels ;
- 2° Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle de la Banque de France ;
- 3° Aux négociations directes entre le consommateur et la banque de France ;
- 4° Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- 5° Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

#### **L’examen de la recevabilité**

La décision de recevabilité est du ressort exclusif du médiateur, qui s’engage à ne pas la soumettre à la Banque de France. En application de l’article L612-2 du Code de la consommation, il rappelle qu’un litige ne peut être examiné par le médiateur lorsque :

- 1° 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 ;
- 2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- 3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- 4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- 5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Hormis ces cas prévus par la loi, le médiateur s’engage à examiner la recevabilité de toute demande d’un consommateur qui a un litige avec un la Banque de France, lorsque deux mois se sont écoulés après sa première réclamation écrite auprès de la Banque de France, et ce qu’il ait ou non reçu une réponse de la part de celle-ci. Une réclamation écrite désigne tout écrit d’un consommateur actant un mécontentement envers un professionnel, quel que soit le service du professionnel auquel il est adressé. Cet écrit peut être fait sur papier ou sur tout autre support durable et doit impérativement comporter une date (correspondant à la date d’envoi au professionnel, qui fait courir le délai de la possible saisine du médiateur),

ainsi que la signature du consommateur ou de son mandataire (avocat, association de défense des consommateurs...) dans le cas d'un courrier postal.

Sauf dispositions prévoyant des délais plus courts, si le médiateur est saisi d'une demande de médiation à la suite d'une réclamation effectuée par écrit auprès de la Banque de France, à l'issue d'un délai maximal de deux mois à compter de son envoi, il ne pourra pas déclarer sa demande irrecevable pour cause de saisine prématurée au regard des dispositions de l'article L. 612-2 alinéa 1 du Code de la consommation et ce, quel que soit le parcours de la réclamation au sein de la Banque de France et qu'il y ait ou non une réponse de celle-ci. Cette nouvelle mesure est progressivement mise en œuvre tout au long de l'année 2022.

Pour examiner la recevabilité d'une demande, seuls les documents nécessaires à l'étude de la recevabilité seront demandés par le médiateur. Ces éléments nécessaires sont *a minima* :

- ✓ Une description des faits permettant de s'assurer de la compétence du médiateur dans le domaine concerné et de l'existence d'éléments pouvant donner lieu à réclamation ;
- ✓ Une copie de la réclamation adressée à la Banque de France, mentionnant notamment le destinataire de la réclamation et la date d'envoi.

Le champ de compétence du médiateur couvre l'ensemble des litiges relatifs aux services fournis et à l'exécution d'un contrat bancaire, à l'exception des litiges financiers, c'est-à-dire les litiges portant sur la gestion de portefeuilles, la transmission d'ordres de bourse, la tenue de plans d'épargne en actions (PEA), les organismes de placement collectif et la gestion de l'épargne salariale. Ces litiges sont de la compétence du Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Les propositions de solution du médiateur s'inscrivent dans le cadre du respect de la liberté tarifaire dont disposent les banques, de leur liberté contractuelle et de leur pleine responsabilité en matière de politique de risque.

L'entrée en médiation ayant pour effet de suspendre la prescription, le médiateur doit signifier sa décision de recevabilité dans un délai de 21 jours maximum après la date de réception de la saisine du consommateur.

## **Le médiateur est diligent**

Le médiateur prend rapidement contact avec les parties et veille à tenir les délais impartis dans le cadre de son action. Dans la convention qui le lie au professionnel, le médiateur, prévoit un délai qui engage le professionnel dans ses réponses au médiateur. Ce délai ne peut dépasser 4 semaines.

Le médiateur émet une proposition de solution en veillant à protéger les droits des consommateurs. Il peut également se prononcer en équité, au regard de la situation du consommateur.

Dans le cas où la proposition de solution s'avère totalement défavorable au consommateur, la médiation sera considérée comme close après l'expiration du délai figurant dans la notification adressée au consommateur, sous réserve que celui-ci soit clairement informé de la possibilité de saisir la juridiction compétente.

Le médiateur émet sa proposition de solution dans un délai de 90 jours à compter de la notification de la recevabilité. Si le litige est complexe, le médiateur peut prolonger ce délai. Dans ce cas il en avise immédiatement les parties.

Les parties disposent d'un délai de 30 jours pour accepter ou refuser la proposition de solution émise par le médiateur. Les parties peuvent saisir le juge compétent si elles refusent la proposition.

## ***IV – Confidentialité - Protection des données à caractère personnel***

Le médiateur est tenu à une obligation de confidentialité (cf. article L 612-3 du code de la consommation).

Le médiateur est responsable du traitement des données à caractère personnel des demandeurs. Il s'engage à en préserver la confidentialité et à ne les utiliser que dans le cadre du traitement des demandes de médiation. Conformément aux dispositions du règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD), le demandeur dispose d'un droit d'accès aux données à caractère personnel le concernant. Il peut, le cas échéant, exiger leur rectification ou leur effacement.