

# CHARTRE DU SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF

SEPTEMBRE 2018

LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE (CI-APRÈS « FBF ») MET À DISPOSITION DE SES ADHÉRENTS ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT, UN SERVICE DE MÉDIATION : LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF. CE SERVICE S'INSCRIT DANS LE DISPOSITIF LÉGAL DE LA MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION RÉGI PAR LES ARTICLES L.316-1 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER, L.611-1 À L.616-3 ET R.612-1 À R.616-2 DU CODE DE LA CONSOMMATION QUI PRÉVOIT LA MISE EN PLACE D'UNE PROCÉDURE DE MÉDIATION EN VUE DE LA RÉOLUTION AMIABLE DES LITIGES NATIONAUX ET TRANSFRONTALIERS DE NATURE CONTRACTUELLE ENTRE UN CONSOMMATEUR ET UN PROFESSIONNEL. LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF PERMET AINSI AUX ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT QUI NE SOUHAITENT PAS METTRE EN PLACE LEUR PROPRE DISPOSITIF DE MÉDIATION DE PROPOSER AUX CONSOMMATEURS LE RECOURS AU MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA FBF. LA MISE EN PLACE DU SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF SUPPOSE LA SIGNATURE D'UNE CONVENTION ENTRE LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF ET LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT QUI SOUHAITENT BÉNÉFICIER DE CE SERVICE.

## ARTICLE 1

Le médiateur auprès de la FBF est une personne physique qui intervient pour aider au règlement des difficultés et litiges entre un établissement de crédit qui a choisi d'adhérer à ce service de médiation, et ses clients consommateurs.

Il s'engage à apprécier les arguments de chacune des parties et émet des recommandations en droit et/ou en équité.

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.

Le médiateur est nommé par le comité exécutif de la FBF parmi des personnalités extérieures reconnues. Il exerce sa mission pour une durée de trois ans, renouvelable. La nomination ou le renouvellement du médiateur auprès de la FBF se fait dans le cadre d'une procédure écrite, transparente et objective.

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

Le médiateur auprès de la FBF est inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation.

Il exerce sa mission de manière à ce qu'aucune pression ne soit susceptible d'influencer le traitement des litiges qui lui sont soumis. Il dispose d'une équipe dédiée pour traiter les dossiers et d'un budget distinct, adapté, suffisant et révisable pour lui permettre d'accomplir sa mission.

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. 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 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 ;
- ▶ Et plus généralement toutes les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées au tiers ni invoquées

## ARTICLE 2

Le médiateur auprès de la FBF est compétent pour les litiges entre un client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et un établissement de crédit, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement), de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par l'établissement de crédit (assurance emprunteur, assurance moyens de paiement, instrument financier et produit d'épargne).

Les litiges sur 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.

Lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut être soumis au médiateur auprès de la FBF qu'à la condition qu'il existe une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée, qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.

## ARTICLE 3

Pour saisir le médiateur auprès de la FBF, il faut être une personne physique, n'agissant pas pour des besoins professionnels, être client d'un établissement de crédit qui a adhéré au service de médiation auprès de la FBF et avoir fait au préalable une réclamation écrite auprès de l'établissement de crédit selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat. Si ces conditions sont remplies, la saisine du médiateur auprès de la FBF est possible.

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.

ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des deux parties. Le médiateur auprès de la FBF 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.

Le médiateur est tenu au secret professionnel. La saisine du médiateur vaut autorisation expresse :

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

Pour les bénéficiaires d'une procédure de surendettement, le médiateur reste compétent pour examiner les demandes présentées à l'exception de demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

Un litige ne peut être examiné par le médiateur auprès de la FBF :

- ▶ S'il a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- ▶ Si la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- ▶ Si la demande est introduite auprès du médiateur auprès de la FBF dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite dont il a fait l'objet auprès de l'établissement de crédit ;
- ▶ Si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur ;
- ▶ 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.

Les frais relatifs à la transmission des documents au médiateur (affranchissements, photocopies...) restent également à la charge de la partie concernée.

La saisine préalable du médiateur entraîne la suspension jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par l'établissement, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

La procédure interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.

## ARTICLE 4

Le recours au médiateur auprès de la FBF est gratuit pour le client (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](http://www.lemediateur.fbf.fr)**

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

A réception de la demande, le médiateur auprès de la FBF adresse un accusé-réception. En cas de rejet de la demande, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier du client, et, le cas échéant, transmet le dossier à l'instance compétente (autre médiateur, Service Relations Clientèle ...).

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. Son point de départ est notifié aux parties. En cas de litige complexe, il peut être prolongé.

## ARTICLE 5

La médiation prend fin quand :

► Le client et l'établissement de crédit acceptent la proposition faite par le médiateur ou l'un ou les deux la refusent ;

► Le client ou l'établissement de crédit demandent au médiateur de mettre un terme à la médiation ;

► Au plus tard, dans le délai de 90 jours mentionné à l'article 4, sauf en cas de litige complexe, auquel cas les parties en sont informées.

## ARTICLE 6

### PROTECTION DES DONNEES 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

Chaque partie coopère de bonne foi et communique au médiateur auprès de la FBF les informations demandées.

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

Le médiateur auprès de la FBF formule un avis motivé 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 fixé par le médiateur. En cas de refus de l'établissement de crédit, 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.

La charte est disponible auprès de chaque établissement de crédit ayant adhéré au service de médiation auprès de la FBF et un exemplaire est remis à chaque personne qui en fait la demande. Le médiateur auprès de la FBF établit chaque année un rapport de son activité qu'il met à disposition sur son site internet.

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 Règlementation 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 ; et 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, et 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, ou 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. A 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 supprimées 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. administration 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 leurs 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](mailto: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/>).