

CHARTRE DE LA MÉDIATION AUPRÈS DE L'ASF

La présente charte de la médiation auprès de l'Association française des Sociétés Financières définit le dispositif et la procédure de médiation de la consommation en conformité avec, pour la partie législative les articles L.611-1 à L.616-3 et pour la partie réglementaire les articles R.612-1 à R.616-2 figurant au Titre 1^{er} du Livre VI du Code de la consommation, ainsi que l'article 316-1 du Code monétaire et financier.

ARTICLE 1. INSTITUTION D'UN MEDIATEUR

Les adhérents de l'ASF ont mis en place des structures internes de dialogue afin de rechercher des solutions amiables aux litiges survenant avec leur clientèle de particuliers.

Depuis mai 1995, l'ASF met à la disposition de ses membres et de leurs clients un Médiateur qui, depuis le 8 avril 2016, exerce ses fonctions de Médiateur de la consommation en stricte conformité avec les articles L 611-2 et suivants du code de la consommation.

ARTICLE 2. DÉSIGNATION DU MÉDIATEUR

Après consultation préalable des organisations de consommateurs participant aux travaux de concertation à l'ASF, le Médiateur est désigné pour un mandat renouvelable de 3 ans par le Conseil de l'ASF.

Le Médiateur auprès de l'ASF est inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation notifiée à la Commission européenne. Il exerce sa fonction conformément aux conditions exigées par le titre Ier du Livre VI du code de la consommation, conditions reprises dans la présente Charte.

ARTICLE 3. MISSION ET MOYENS DU MEDIATEUR

La médiation est un mode conventionnel de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux ou transfrontaliers. La mission du Médiateur est de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable du différend qui oppose un particulier à un établissement membre de l'ASF et ayant adhéré à son dispositif de médiation.

Le Médiateur de la consommation auprès de l'ASF accomplit sa mission « avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité ».

Indépendant, en droit et en fait, le médiateur n'a donc aucun lien hiérarchique avec l'ASF. Son mandat est irrévocable, sauf cas de force majeure. Il ne peut être en situation de conflit d'intérêt et s'engage à signaler toute pression qui serait susceptible d'influencer le traitement des litiges qui lui sont soumis.

Le Médiateur dispose d'une équipe dédiée au traitement des dossiers et d'un budget distinct, et bien adapté, à l'accomplissement de sa mission.

Par ailleurs, le Médiateur auprès de l'ASF a des connaissances juridiques suffisantes notamment dans le domaine du droit de la consommation et du droit bancaire régulièrement actualisées.

ARTICLE 4.

CHAMP DE COMPETENCE DU MEDIATEUR

Le Médiateur est compétent pour tout litige relatif aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus en matière d'opérations de banque, de crédit, de services de paiement, de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers, de produits d'épargne, et d'opérations connexes conformément aux titres I et II du livre III du code monétaire et financier et aux titres I et II du livre II du même code, dans le cadre de la liberté contractuelle et l'absence d'un droit au crédit.

Il est également compétent :

- pour des litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par un établissement de crédit, notamment en matière d'assurance emprunteur, d'assurance de moyens de paiement ;
- pour des litiges rencontrés dans les relations avec les entreprises à propos des ventes à primes et des ventes groupées telles que mentionnées à l'article L.312-1-2 du code monétaire et financier ;
- pour des litiges concernant uniquement la mise en œuvre et l'application des mesures d'un plan de surendettement, à l'exclusion de la phase d'adoption dudit plan ;
- pour des litiges portant sur l'application de l'accord sur le recouvrement amiable en crédit à la consommation signé le 15 décembre 2006 entre l'ASF et les organisations de consommateurs.

ARTICLE 5.

LA PROCEDURE DE MEDIATION

5.1. LA RECEVABILITE

La médiation est gratuite pour le consommateur.

Lorsque le Médiateur auprès de l'ASF reçoit une demande de médiation, il s'assure de sa recevabilité au regard de l'article L. 612-2 du Code de la consommation. Un dossier pourra donc être admis en médiation lorsque :

- le consommateur justifie 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 et n'est pas satisfait de la solution proposée ou n'a pas reçu de réponse à sa demande écrite à l'expiration d'un délai de deux mois, sauf dispositions législatives ou réglementaires plus contraignantes ;
- la demande n'est pas manifestement infondée ou abusive ;

- le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige entre dans son champ de compétence défini à l'article 4 de la présente charte.

Le consommateur et le professionnel sont informés par le Médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier, de la recevabilité de la saisine, soit par voie électronique soit par courrier simple.

Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent refuser d'entrer en médiation, ou se retirer à tout moment du processus.

Les parties ont la possibilité de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute autre personne de leur choix, et également de recourir à un expert à leur frais et ce à toutes les étapes de la procédure.

La médiation suspend la prescription dans les conditions prévues par les articles 2238 du Code civil et L.316-1 du Code monétaire et financier à compter de la notification de la recevabilité et ce jusqu'à la clôture de la médiation.

5.2 L'INSTRUCTION DU DOSSIER

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le consommateur afin de permettre la communication des informations nécessaires à l'instruction de la demande de médiation

Le Médiateur remplit sa mission de rapprochement des parties et recherche en priorité un accord amiable dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Celle-ci peut être interrompue à tout moment à la demande de l'une des parties, notamment pour saisir la justice.

Les adhérents doivent répondre au Médiateur sur le fond du dossier dans un délai d'un mois à compter de la notification de la recevabilité du dossier.

Le Médiateur dispose d'un délai de 90 jours à compter de la notification de recevabilité pour instruire le dossier. Ce délai peut, très exceptionnellement, être prolongé en cas de dossier complexe. Il en avise immédiatement les parties.

Le Médiateur instruit le dossier au vu des documents fournis par les parties avec lesquelles il communique directement en tant que de besoin, par mail, par courrier ou par téléphone.

Il transmet, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Comme le Médiateur, l'établissement et le consommateur sont tenus de respecter la confidentialité des informations et documents échangés dans le cadre de la procédure de médiation. Des lors, les échanges et documents communiqués ne pourront être divulgués aux tiers ou produits dans le cadre d'une instance judiciaire, sans l'accord des parties.

5.3 LA FIN DE LA PROCEDURE

A l'issue de l'instruction du dossier, et à défaut d'accord amiable, le Médiateur émet une proposition de solution fondée en droit et en équité qu'il porte à la connaissance des parties en termes simples et motivés par voie postale ou par courrier électronique.

La proposition précise que les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution du Médiateur et qu'elles disposent d'un délai de 30 jours pour notifier leur position au Médiateur.

Pour faciliter les échanges, la proposition de solution adressée par courrier contiendra un bordereau de réponse, et la proposition de solution adressée par courrier électronique contiendra un lien qui permettra aux parties de se positionner.

A défaut de réponse, la proposition de solution sera présumée acceptée.

La médiation prend fin :

- ✓ en cas d'accord des parties à la proposition de solution : la médiation est close et les parties s'engagent à exécuter la proposition du Médiateur de la Consommation. Un courrier de fin de médiation est adressé par courrier électronique ou par voie postale aux parties ;
- ✓ en cas de désaccord de l'une des parties, un courrier de fin de médiation est adressé par courrier électronique ou par voie postale aux parties, et celles-ci ont la possibilité de saisir les instances judiciaires susceptibles de rendre une décision différente. Il est également précisé que le délai de prescription recommence à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois à compter de la lettre de clôture.

ARTICLE 6 RAPPORT ANNUEL

Chaque année, le Médiateur présente et publie un rapport écrit de ses activités. Ce rapport est transmis au Président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, au Président du Comité Consultatif du Secteur Financier et aux organisations de consommateurs signataires.

Ce rapport est mis à la disposition du public sur son site internet, ou sur demande, sur support durable.

Outre les mentions prévues par l'article R.614-2 du Code de la consommation relatives à l'activité du Médiateur, le rapport annuel met en évidence les problèmes récurrents ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges. Ces informations peuvent être assorties de recommandations relatives à la manière de les prévenir, de les éviter et de les résoudre.

Dans le cadre de la médiation de la consommation, le Médiateur communique tous les deux ans au moins à la CECMC les informations dont la liste est fixée à l'article R. 614-4 du même code.

ARTICLE 7 – PUBLICITÉ DU DISPOSITIF

Outre les actions de notoriété qui pourront être menées par l'ASF, le dispositif de médiation est porté à la connaissance des particuliers avant la survenance d'un litige par une mention sur son site internet, dans le contrat de crédit ou dans la convention de compte et de services lorsqu'il s'agit d'instruments financiers ou de produits d'épargne.

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Le Médiateur dispose d'un site internet fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation.