



Association Professionnelle
des intermédiaires en crédits

www.mediateur-apic.com

CHARTRE

du MÉDIATEUR de la CONSOMMATION

de l'APIC

Version n° : 0007/03-2017

Mise à jour : 1^{er} mars 2017

Avec la Médiation de la consommation de l'Association Professionnelle des Intermédiaires en Crédits (APIC), l'IOBSP (*le Professionnel*) et les membres de son réseau, offrent la possibilité à chaque Client/Consommateur de soumettre un différend insatisfait à un recours amiable indépendant. Ce dernier n'est possible qu'après activation des deux premiers niveaux de réclamations (l'interlocuteur commercial, puis le service « Relations clientèle » ou « Réclamations »). Car la Médiation ne remplace pas le dispositif de traitement des réclamations ; elle offre un ultime recours après réponse à une réclamation. Elle est un mode de résolution amiable des différends mis gratuitement à la disposition du Client (articles L. 611-1 et suivants, du Code de la consommation), aux frais du Professionnel.

La Médiation est un processus « *par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en dehors de toute procédure judiciaire en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers choisi par elles qui accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence* » (art. L. 611-1 5° du Code de la consommation et article 21 de la Loi 95-125 du 8 février 1995).

Souhaitant une relation client de grande qualité, postulant qu'il est de l'intérêt collectif de privilégier la résolution amiable des litiges, cultivant la confiance avec les consommateurs, l'APIC propose à l'ensemble des Clients de ses Membres un dispositif de Médiation.

Tout Client peut ainsi recourir au Médiateur de l'APIC (« *saisine* »), en déposant un dossier. Ce dispositif est accessible au moyen d'une procédure de Médiation, décrite par la présente Charte.

Article 1 : missions du Médiateur.

1.1. Tout Consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

1.2. À cette fin, le Médiateur de la consommation reçoit pour missions l'examen des litiges opposant un professionnel Intermédiaire en Opérations de Banque et en Services de Paiement (IOBSP) à tout Client. Le Médiateur considère les règles de droit, tout en favorisant la recherche d'une solution amiable, en équité.

1.3. Le Client est un particulier, personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Cette personne est désignée comme Consommateur.

Article 2 : nature des litiges.

2.1. Les missions de Médiation peuvent porter sur tout litige né des activités commerciales ou de distribution du Professionnel, que cette dernier est autorisée à exercer, relativement à l'exécution des contrats de vente conclus, aux produits ou aux prestations de services délivrés à ce titre.

Article 3 : désignation du Médiateur.

3.1. L'APIC désigne le Médiateur de la consommation. Son mandat est de trois années, renouvelables.

3.2. Le Médiateur désigné par l'APIC est Endroit Avocat SELAS, représentée par Maître Laurent Denis, Avocat, pour la période allant du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2018.

Article 4 : profil et mode d'exercice des missions du Médiateur.

4.1. Le Médiateur présente des conditions d'honorabilité et doit « *posséder, par l'exercice présent ou passé d'une activité, la qualification requise eu égard à la nature du différend ou justifier, selon le cas, d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation* ».

4.2. Le Médiateur exerce ses missions en toute indépendance. Il agit avec impartialité, compétence et diligence. Il n'a pas, ni n'a eu, de lien de subordination avec le Professionnel. Il peut recevoir ou contacter le Client consommateur et le représentant du Professionnel ensemble, ou séparément. Le principe du contradictoire n'est pas applicable à la Médiation. Le Médiateur est tenu à la plus complète confidentialité, au sens de l'article 226-13 du Code pénal et au sens de 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.

Cette obligation de confidentialité revêt un caractère absolu.

4.3. Le Médiateur ne peut représenter ou conseiller ni le Client ni le Professionnel dans une procédure en Justice touchant au litige objet de la Médiation.

Article 5 : moyens du Médiateur.

5.1. Le Médiateur instruit le dossier avec les concours conjoints et coopératifs du Client consommateur et du Professionnel.

Le Client est tenu de communiquer un dossier complet. Le Médiateur dispose des moyens administratifs et d'analyse mis à sa disposition par le Professionnel. Ce dernier lui accorde les moyens et budget nécessaires à ses missions.

5.2. Le Médiateur instruit la demande de médiation, par tout moyen de contact, oral comme par écrit, rend ses propres analyses et propositions de solutions par ses propres moyens. Il ne reçoit aucune instruction.

5.3. Le coût de la Médiation revient intégralement au professionnel, selon les dispositions législatives en vigueur.

Article 6 : saisine du Médiateur.

6.1. Toute saisine du Médiateur suppose préalablement la formulation d'une réclamation par le Client et sa réponse, par le Professionnel.

6.2. Le Médiateur est saisi d'une demande d'examen d'un litige sur la base d'une requête volontaire, émise par écrit et en langue française, soit par un Client, soit par le Professionnel, soit par un tiers. La saisine du Médiateur interrompt la prescription.

6.3. Cette saisine a donc nécessairement lieu après épuisement de toutes les procédures internes de règlement des litiges proposées par le Professionnel, avec un rejet, total ou partiel, de la demande du Client, au moins deux mois après le dernier échange écrit.

6.4. La validité de cette saisine suppose nécessairement l'absence de tout événement précisé par le Code de la consommation (article L. 612-2), notamment, de toute procédure judiciaire en cours.

6.5. La saisine emporte la levée du secret professionnel, pour le Professionnel, autorisée à communiquer au Médiateur les informations dont elle dispose.

6.6. Dans une optique de rapidité et d'efficacité, la saisine est proposée au moyen d'un site internet dédié à la Médiation de consommation, accessible à www.mediateur-apic.com

La saisine est toujours possible par voie postale à :

Monsieur Laurent Denis
Médiateur de la consommation de l'APIC
4 Quater rue de l'Ermitage
78 000 VERSAILLES

6.6. Le recours à la Médiation est gratuit pour le Client : les coûts de saisine du Médiateur, pris en charge par le Professionnel, ne sont pas réclamés par ce dernier au Client particulier. En conséquence, la Médiation est gratuite pour le Consommateur.

Article 7 : processus de médiation.

7.1. Pour toute médiation de la consommation, le Médiateur adopte un processus de déroulement de la saisine, jusqu'à l'émission d'une proposition de solution.

7.2. Les principales étapes du processus de Médiation sont décrites comme suit :

- Saisine du Médiateur, soit par voie postale soit par voie électronique,
- Analyse de la recevabilité de la demande,
- Analyse de la présence d'un éventuel conflit d'intérêt,
- Notifications de la saisine, au consommateur et au professionnel, par courrier électronique, avec informations légales et informations pratiques quant au processus de médiation et demande de pièces complémentaires nécessaires,
- Analyse du dossier, selon une grille développée à cet effet, qui sert de support écrit à la proposition de solution,
- Echanges soit directs soit téléphoniques avec le consommateur,
- Echanges soit directs soit téléphoniques avec le professionnel,
- Formulation d'une proposition de solution, par écrit,
- Signification de la proposition de solution aux parties, séparément,
- Renseignement d'un document interne de suivi,
- Paiement de la mission de médiation, par le professionnel,
- Suivi de la médiation réalisée.

Article 8 : délais de traitement.

8.1. Après saisine du Médiateur par le Client, le Médiateur accuse, par message électronique, réception de la saisine, effectuée soit par courrier électronique, soit par courrier postal, soit au moyen d'un formulaire sur site internet.

8.2. Le Professionnel dispose de six (6) semaines pour remettre au Médiateur un dossier complet, analyses, motivations de la décision prise à l'issue de la réclamation et pièces. Une remise rapide est source de médiation plus efficace.

8.3. Le Médiateur dispose d'un délai de deux (2) mois (soixante jours) pour rendre un avis motivé, communiqué simultanément au Client et au Professionnel. Si ce délai devait être dépassé, en raison de la complexité du dossier, le Médiateur en avise le Client au plus tôt. Le délai ne peut dépasser

quatre-vingt dix jours, à compter de la notification de réception des documents. Le Client est informé que la décision du Médiateur ne lie pas le Professionnel et qu'il conserve le droit de saisir un Tribunal.

Le Client, comme le Professionnel, coopèrent de bonne foi à la procédure de Médiation.

Article 9 : proposition du Médiateur.

9.1. Le Médiateur propose une solution amiable au litige. Cette proposition est formulée par écrit.

La proposition de solution du Médiateur peut être soit favorable au Client, soit défavorable au Client. Elle est communiquée simultanément au Client et au Professionnel. Ni l'un ni l'autre ne sont liés par cette recommandation.

9.2. Le Médiateur apprécie en toute indépendance les points de vue, arguments et éléments de fait soumis par le Client et par le Professionnel ; il compose la proposition d'après l'examen des éléments communiqués par le Client et d'après ceux communiqués par le Professionnel. Cette proposition est rendue en Droit et en équité, dans un esprit de règlement amiable du litige. Elle n'a pas de valeur juridictionnelle. Elle est rédigée en langue française.

9.3. Si le Professionnel décide de ne pas suivre la proposition motivée du Médiateur, il en informe alors le Client sans délai, ainsi que le Médiateur. Si le Client décide de ne pas suivre la recommandation motivée du Médiateur, il en informe alors le Professionnel sans délai, ainsi que le Médiateur.

9.4. La procédure de Médiation prend fin, soit par l'accord amiable mettant fin au différent, soit par le constat d'un désaccord persistant, soit par la saisine d'un Tribunal, soit par désistement du Client ou du Professionnel. Le Médiateur informe le Client et le Professionnel, par message électronique, du terme de sa mission.

L'accord amiable peut prendre la forme d'une transaction, au sens de l'article 2044 du Code civil.

9.5. La responsabilité du Médiateur ne peut être engagée, ni l'égard du Client ni à l'égard du Professionnel. Il est libre de ses analyses, de ses propositions, de ses déclarations, comme de la conduite de la procédure de Médiation.

9.6. En cas de saisine d'un Tribunal, les échanges réalisés durant la Médiation, que celle-ci soit complète ou qu'elle ait été interrompue, ne peuvent être produits devant le Tribunal qu'en cas d'accord du Client et du Professionnel. Ces échanges concernent notamment les opinions, aveux, propositions ou intentions de propositions, informations, documents, ou constatations, qui peuvent ressortir de la Médiation.

9.7. Les parties sont libres d'entrer, ou non, en médiation, de quitter le processus, puis d'accepter ou de refuser la proposition de solution du Médiateur. Le Médiateur ne reçoit aucune instruction

des parties. La solution proposée par le Médiateur peut être différente de celle qui serait rendue par un juge. La Médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction.

Article 10 : rapport annuel du Médiateur.

10.1. Le Médiateur fait, chaque année, rapport des activités de Médiation. Ce rapport est produit pour l'ensemble des médiations réalisées pour les membres de l'IOBSP ; il prend la forme d'un compte rendu écrit d'activité. Il est rendu public. Il comprend des recommandations particulières, adressées seulement au Professionnel, en vue d'améliorer la qualité des relations avec ses clients.

10.2. Le Rapport annuel de la Médiation du Professionnel comprend notamment : la description et les chiffres-clés du Professionnel, l'analyse statistique des saisines et des recommandations rendues par le Médiateur, l'organisation de la Médiation, les évolutions de la Médiation et toute annexe utile.

10.3. Tout comme les médiations, le Rapport annuel du Médiateur n'est soumis à aucune directive de la part du Professionnel.

Article 11 : diffusion du dispositif de Médiation.

11.1. L'existence du dispositif de Médiation, ainsi que ses modalités d'accès et les conditions de saisine, sont clairement communiqués à tous les Clients, signalés dans le contrat de prestation de service passé avec le Professionnel, ou encore, via le site internet du Professionnel.

La présente Charte de Médiation du Professionnel est accessible et diffusée. Elle peut être reproduite par extraits.

11.2. Le Professionnel s'engage, avec son Réseau, à diffuser largement le présent dispositif de Médiation de la consommation, tant auprès de ses Clients et prospects, qu'auprès de ses équipes, notamment commerciales.