

CONVENTION de MISSION du MÉDIATEUR de l'APIC

*article 1780 du Code civil,
articles L. 611-1 et suivants R. 612-1 et suivants du Code de la consommation.*

Les soussignés :

L'Association Professionnelle des Intermédiaires en Crédit (APIC),
Association placée sous le régime de la Loi du 1^{er} juillet 1901 et le Décret du 16 août 1901
99 Rue Pierre Brossolette
91 700 SAINTE-GENEVIÈVE-des-BOIS
Déclarée et enregistrée sous le numéro W751206285,
Représentée par Monsieur Philippe TABORET, son Président, ayant tous pouvoirs à l'effet des
présentes,

Ci-après dénommée « l'ASSOCIATION »,


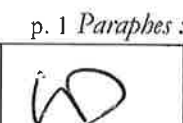
ET :

La société Endroit Avocat SELAS
Au capital de 5.000 euros, RCS de Versailles, n°810 314 815
4 Quater rue de l'Ermitage
78 000 VERSAILLES
Case Palais 452
Représentée par Monsieur Laurent DENIS, son Président, ayant tous pouvoirs à l'effet des
présentes,

Ci-après dénommé « le MÉDIATEUR ».

Ci-après indifféremment dénommés ensemble « les PARTIES » ou « une PARTIE ».

p. 1 Paraphes :

	
--	---

Préambule :

Le Conseil d'administration de l'APIC s'est réuni le 9 décembre 2015, notamment dans le cadre du processus de nomination de son Médiateur de la consommation.

Dans le cadre de ces dispositions, l'APIC a instauré un dispositif de médiation de la consommation, effectif au plus tard à compter du 31 décembre 2015, date de son entrée en vigueur.

Ce dispositif est défini par une Charte de la médiation, qui en décrit le champ d'application, les missions ainsi que la procédure.

Le Médiateur de l'APIC doit respecter les dispositions du Code de la consommation, celles du Code monétaire, ainsi que celles de cette Charte.



À l'issue d'un processus de sélection, le Conseil d'administration de l'APIC a désigné :

- Monsieur Laurent Denis
- Exerçant par la société Endroit Avocat SELAS
4 Quater rue de l'Ermitage
78 000 VERSAILLES

comme Médiateur de la consommation de l'Association professionnelle, ainsi que de ses membres, selon les modalités conventionnelles ci-après présentées.

Monsieur Laurent Denis a déclaré accepter les missions de Médiateur de la consommation de l'APIC, ainsi que les dispositions suivantes.

p. 2 *Paraphes :*

	
---	---

Ceci étant exposé, les PARTIES sont convenues :

Article 1 : objet de la mission.

La mission principale du Médiateur de l'APIC consiste à rechercher un accord amiable à tout litige pouvant survenir entre un professionnel membre de l'APIC et l'un des clients de ce professionnel.

Le Médiateur intervient sur la base des dossiers individuels qui lui sont soumis.

Les missions du Médiateur s'exercent conformément et strictement selon les dispositions mentionnées du Code de la consommation, du Code monétaire et financier, de la Charte de la médiation de l'APIC, ainsi que selon toute autre disposition relative à la médiation de la consommation.

À la demande de l'APIC, ou du professionnel membre de l'APIC concerné, le Médiateur peut être amené à formuler tout conseil ou toute recommandation susceptible d'améliorer la relation avec les consommateurs.

Article 2 : obligations du Médiateur.


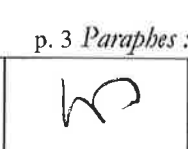
Le Médiateur exerce ses missions avec soin et avec diligence, selon les modalités pratiques définies par le Code de la consommation.

Le Médiateur s'engage à respecter la procédure et la Charte de la médiation de l'APIC, de manière transparente, efficace et équitable.

À cette fin, le Médiateur adopte un processus de déroulement de la Médiation, décrit 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,
- 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.

p. 3 Paraphes :

	
--	---

Le Médiateur s'engage à n'effectuer aucune autre mission ni aucun autre travail de quelque nature que ce soit, ni pour le compte du consommateur sollicitant une médiation, ni pour le compte du professionnel dans le cadre de cette médiation. Le Médiateur ne peut être embauché par l'Association APIC durant les trois années qui suivent la cessation de sa fonction. Le Médiateur renonce à exercer toute fonction de défense ou de représentation en justice du consommateur ou du professionnel parties à une médiation. Cet engagement est pris pour la période 2016-2020, soit pour la durée du mandat ainsi que pendant deux années après l'expiration de ce mandat.

Le Médiateur exerce personnellement sa mission en toute impartialité et indépendance dans le cadre d'une procédure transparente.

Le Médiateur s'interdit d'exercer toute fonction de médiation de la consommation pour une autre association professionnelle ayant le même objet que l'APIC, à savoir, la réunion de professionnels IOBSP, jusqu'au terme de son mandat, soit le 31 décembre 2018.

Le Médiateur s'interdit de demander aucune forme de rémunération aux consommateurs, pour lesquels la médiation demeure, par voie de conséquence, gratuite.

Le Médiateur conseille l'APIC quant aux évolutions de la médiation de la consommation. Il ne dispose d'aucun pouvoir d'injonction vis-à-vis de l'APIC ou de ses membres.

En toutes circonstances, le Médiateur de l'APIC se comporte avec dignité et délicatesse.

Le Médiateur n'a aucune autre obligation envers l'APIC ou ses membres que celles décrites par le présent document.



Article 3 : obligations de l'APIC et de ses membres.

L'APIC respecte et fait respecter auprès de ses membres l'indépendance et l'impartialité du Médiateur de l'APIC. L'APIC n'interfère pas dans le traitement des dossiers de médiation, informe ses Membres de l'existence du Médiateur, demande à ses Membres d'informer leurs clients de l'existence du Médiateur, met à la disposition, le cas échéant, du Médiateur des moyens pour l'accomplissement de sa mission.

Le professionnel Membre de l'APIC veille à la transmission rapide et complète des dossiers, synthèses et pièces nécessaires à l'examen des demandes de médiation sollicitées par les consommateurs. En particulier, le dossier complet de la réclamation du consommateur est produit au Médiateur. Tous ces éléments sont numérisés.

L'APIC diffuse et actualise le site internet www.mediateur-apic.com, le cas échéant, selon les demandes du Médiateur.

p. 4 Paraphes :

	
---	---

Le professionnel Membre de l'APIC assume le coût de la médiation conformément aux dispositions prévues par la présente convention,

Ni l'APIC ni le professionnel membre de l'APIC n'est tenu de suivre les recommandations, propositions ou avis du Médiateur.

L'APIC n'a aucune autre obligation à l'égard du Médiateur que celles décrites par le présent document, hors celles qui découleraient directement de la Loi ou de la Réglementation en matière de médiation de la consommation.

Article 4 : champ de compétence.

Le Médiateur est compétent pour tout litige de consommation qui viendrait à naître de l'activité des membres de l'APIC, dans le domaine des opérations de banque et des services de paiement, des opérations d'assurance et des opérations d'investissement, ainsi que des activités connexes à ces opérations.

Le droit du consommateur à la Médiation de la consommation suppose, préalablement, le traitement d'une réclamation. En l'absence de réclamation auprès du professionnel membre de l'APIC, la saisine du Médiateur ne peut valablement s'effectuer.

Par voie de conséquence, le Médiateur de la consommation n'est pas compétent pour traiter les réclamations adressées aux professionnels, Membres de l'APIC.

Article 5 : budget et moyens.

L'APIC s'engage à définir chaque année le budget nécessaire au déploiement effectif du droit à la médiation, pour les consommateurs. Un budget spécifique est ainsi dédié à la Médiation de la consommation. Le coût de la rémunération et la rémunération du Médiateur sont décrits ci-après.



L'APIC s'engage à diffuser auprès de ses membres et auprès des consommateurs le dispositif de médiation de la consommation.

L'APIC déploie son propre site internet dédié à la médiation de la consommation, sous sa responsabilité directe (www.mediateur-apic.com).

Le professionnel Membre de l'APIC s'engage à mettre à la disposition du Médiateur les informations et documents nécessaires à l'instruction des dossiers aussi rapidement que possible et, au plus tard, avant l'entretien fixé pour la médiation.

Le Médiateur s'engage à mettre les moyens nécessaires à l'instruction des dossiers.

p. 5 *Paraphes :*

	
---	---

Le Médiateur exerce dans des locaux et avec des moyens indépendants des moyens de l'APIC.

Article 6 : rémunération.

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement au Médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

En contrepartie des missions effectuées, le Médiateur percevra des honoraires de :

- 200 euros HT par dossier de médiation, forfaitairement ;
- 260 euros HT/heure pour tout travail de conseil relatif au dispositif de médiation ou à l'amélioration de la relation avec les consommateurs, sur demande expresse de l'APIC ou du Membre de l'APIC.

Le résultat de la médiation est sans effet sur la rémunération du Médiateur de l'APIC.

Le Médiateur est tenu de produire son propre rapport annuel. Le Médiateur produira le rapport annuel de la médiation de l'APIC.

Le forfait de médiation en ligne est dû dès l'entrée en médiation à la demande du consommateur, à condition que le dossier soit qualifié de recevable.

La rémunération du Médiateur demandée au Membre de l'APIC est versée à l'APIC qui rétrocède par la suite ce montant au Médiateur. Le Médiateur adresse une facture détaillée à chaque professionnel, en fin de mois suivant l'entrée en médiation. Les factures sont acquittées par le professionnel dans les quinze jours de la réception de la facture.

Le Médiateur fait son affaire de la qualification et du traitement juridique et fiscal de ces rémunérations, qui ne constituent ni un traitement ni un salaire. Il se tient à jour de ses propres obligations, notamment sociales et fiscales.


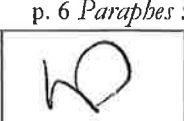
Article 7 : durée.

Le Médiateur de la consommation de l'APIC est nommé *intuitu personae* pour une durée de trois années. Cette convention est incessible. Seule l'APIC est habilitée, dans le respect de ses statuts et de sa gouvernance, à désigner le Médiateur de l'APIC.

Les missions du Médiateur prennent effet le 1^{er} janvier 2016 et s'achèvent le 31 décembre 2018.

Six mois avant le terme du 31 décembre 2018, soit avant le 30 juin 2018, l'APIC et le Médiateur se réunissent aux fins de dresser le bilan de la médiation, et de déterminer les modalités de poursuite éventuelle de leurs relations et des missions du Médiateur pour le compte de l'APIC.

p. 6 Paraphes :

	
--	---

Article 8 : cessation anticipée des missions de médiation.

Le Médiateur est nommé irrévocablement pour une durée de trois (3) années.

En cas de force majeure, les missions du Médiateur de l'APIC peuvent cesser par anticipation.

La force majeure se caractérise par un événement échappant au contrôle des PARTIES, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution de son obligation par la PARTIE qui en débitrice.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions que fixe le code civil en matière contractuelle.

Clause suspensive : la présente convention entre en vigueur le 1^{er} janvier 2016. L'APIC, avec l'aide du Médiateur, déposera, dès le mois de janvier 2016, un dossier de requête en demande d'inscription sur la liste des Médiateurs de la consommation établie conformément à l'article L. 615-1 du Code de la consommation. Ce dossier de requête sera adressé à la Commission d'Évaluation et de Contrôle de Médiation de la consommation (CECM). Au cas où la requête d'inscription sur la liste des Médiateurs de la consommation ferait l'objet d'une décision définitive de rejet, une fois cette décision régulièrement communiquée aux PARTIES, la présente convention serait alors résiliée de plein droit.

Article 9 : indépendance.



L'APIC et le Médiateur de l'APIC constituent des personnes juridiquement indépendantes.

Les missions du Médiateur ne peuvent en aucune façon porter atteinte ni à l'indépendance du Médiateur, ni à l'indépendance de l'APIC ou des professionnels membres de l'APIC.

Les actes du Médiateur n'engagent aucunement l'APIC. Le Médiateur n'est pas le représentant de l'APIC et ne peut aucunement se comporter comme tel.

Le Médiateur ne reçoit ni ordre ni consigne de l'APIC, quant à la conduite des médiations. Hors ses missions de médiation, l'APIC n'a aucun droit de regard sur les activités du Médiateur.

p. 7 Paraphes :

	
---	---

Article 10 : confidentialité.

La médiation des litiges de consommation 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.

Cette obligation de confidentialité revêt un caractère absolu.

Le Médiateur de l'APIC est tenu à la plus stricte confidentialité dans l'exercice de ses missions de médiation pour l'APIC. Il s'engage à ne divulguer aucune information relative aux informations, contenus et déroulement des médiations.

Le professionnel Membre de l'APIC est également tenu à la confidentialité de la médiation. S'il est membre d'un réseau, il informe sa tête de réseau de l'existence de la médiation.

Le champ de la confidentialité est délimité par les constatations du Médiateur et par les déclarations recueillies au cours de la médiation ; celles-ci ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties, sauf exceptions. Deux exceptions sont envisagées : (i) en présence de raisons impérieuses d'ordre public ou de motifs liés à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne ; (ii) lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour sa mise en œuvre ou son exécution.

L'obligation de confidentialité peut être dénouée par obligation légale. En cas de demande d'un tiers, le Médiateur en informe préalablement le professionnel et le consommateur concernés, ainsi que l'APIC.



Article 11 : litiges entre les PARTIES.

Les activités et les missions de médiation s'exercent conformément au droit et à la réglementation française.

Tous les litiges pouvant survenir entre l'APIC et le Médiateur de l'APIC concernant tant la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des dispositions relatives au dispositif de médiation et aux missions du Médiateur relèveront du Tribunal compétent du ressort de la Cour d'appel de Paris.

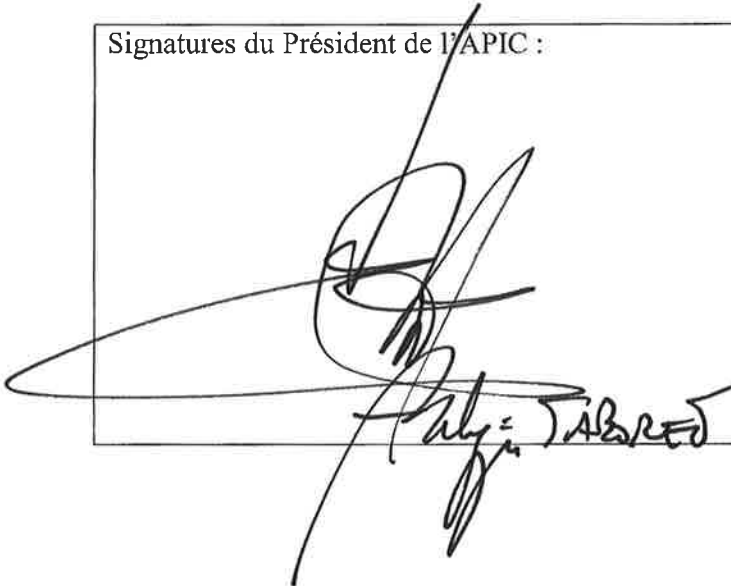
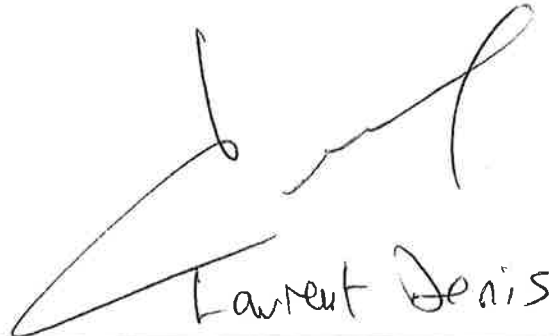
L'APIC et le Médiateur de l'APIC déclarent faire élection de domicile soit aux adresses indiquées en début de ce document, soit à toute adresse qui aurait été préalablement notifiée.

p. 8 *Paraphes :*



	
---	---

Fait à Paris, le 9 décembre 2015,

en deux exemplaires originaux, autant que de signataires,

Signatures du Président de l'APIC :  Fabrice Tabard	Signature du Médiateur :  Laurent Denis
---	---

p. 9 Paraphes :

	
---	---