

Charte d'éthique des médiateurs bancaires et de l'assurance

Dans son rapport de juillet 2021 sur la médiation bancaire et de l'assurance, le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) a noté que « La plupart des médiateurs ont mis en place des règles d'éthique afin d'assurer une totale impartialité et intégrité dans la réalisation de leur mission et ont formalisé ces engagements sous forme de chartes, en général accessibles sur leurs sites internet ». Le CCSF a proposé que ces règles qui constituent une « Charte d'éthique » soient portées à la connaissance du public dans leur intégralité et accessibles sur les sites internet des médiateurs, étant précisé que pour les médiateurs qui ont déjà une Charte, celle-ci sera le cas échéant complétée des dispositions manquantes.

Dans son rapport 2019-2021 d'octobre 2021, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) a formulé un ensemble de propositions d'évolution visant notamment à faciliter l'accès des consommateurs à la médiation, renforcer l'indépendance des médiateurs et favoriser des processus de médiation efficaces et transparents.

La présente Charte, élaborée par le Cercle des médiateurs bancaires en concertation avec les médiateurs de l'assurance, et soumise pour examen à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), formalise les principes fondamentaux qui guident l'action des médiateurs vis-à-vis des consommateurs qui les saisissent comme vis-à-vis de l'entreprise pour laquelle ils remplissent la fonction de médiateur.

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. Lorsqu'il est médiateur d'un professionnel, il est proposé par celui-ci. Cette proposition est validée, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par le professionnel ou par une instance nationale consultative (cf. 1° de l'article L 613-2 du code de la consommation). Le médiateur ainsi désigné est ensuite référencé par la CECMC et inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation établie et notifiée à la Commission européenne par cette commission. Outre ce référencement, la CECMC a également pour mission d'évaluer l'activité des médiateurs et d'en contrôler la régularité (cf. article L 615.1 du même code).

Indépendant

Le médiateur est indépendant vis-à-vis du professionnel dont il relève. 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 dans un établissement de crédit, dans un établissement d'assurance ou dans une fédération professionnelle avant d'assumer la fonction de médiateur de cet établissement ou de cette fédération.

Le nombre de mandats successifs de trois ans d'un médiateur auprès d'un même professionnel est limité à quatre, soit une période totale de 12 ans (à partir de l'entrée en vigueur des textes régissant la médiation de la consommation).

À l'issue de son mandat, un médiateur d'entreprise ou d'un groupe bancaire ou d'assurance ne peut rejoindre le professionnel dont il a été le médiateur qu'à l'issue d'un délai de viduité de trois ans (cf. 2° de l'article L613-2 2° du même code).

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 (cf. article R.613-1 du même code). 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. Dans une telle hypothèse, il est mis fin à la médiation.

La relation du médiateur avec le professionnel

Qu'il soit rémunéré directement ou non directement par le professionnel, le médiateur veille à une stricte séparation de son activité de médiation avec celle du professionnel, en particulier entre l'équipe du médiateur et celle du service « réclamation » du professionnel.

Lorsque le médiateur dispose d'une équipe salariée par le professionnel, celle-ci est placée sous sa seule responsabilité fonctionnelle. C'est le médiateur qui définit les règles de fonctionnement de l'équipe, valide les recrutements, définit les programmes de formation, anime ou supervise les entretiens annuels d'évaluation et décide des révisions de situation.

Le médiateur ne peut être membre d'un comité ou d'une instance relevant de l'organisation du professionnel.

Les relations entre le professionnel et le médiateur doivent être encadrées par une convention qui garantit l'indépendance du médiateur, en prévoyant notamment :

- ✓ Une rémunération sans considération du résultat de la médiation (cf. 13° de l'article L613-1 3 du code de la consommation),
- ✓ Un budget distinct et suffisant pour l'accomplissement de sa mission (cf. 3° de l'article L 613-2 et article L613-3 du même code),
- ✓ 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, assurantiel ou financier selon le cas, ainsi que de bonnes connaissances juridiques (cf. article L.613-1 du code de la consommation). 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 pour lui et ses équipes :

- ✓ 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 susceptible de relever 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 du professionnel ;
- 3° Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- 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 relève de la responsabilité exclusive du médiateur, qui s'engage à ne pas y associer le professionnel. En application de l'article L612-2 du Code de la consommation, il rappelle qu'un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation 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 professionnel, lorsque deux mois se sont écoulés après sa première réclamation écrite auprès du professionnel, et ce qu'il ait ou non reçu une réponse de la part du professionnel. 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 (cf. § 3.1.1 de la Recommandation ACPR 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations). Cette réclamation peut être formulée 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 du professionnel, 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 du premier alinéa de l'article L. 612-2 du code de la consommation et ce, quel que soit le parcours de la réclamation au sein de l'établissement et qu'il y ait ou non une réponse de ce dernier. Cette nouvelle mesure devra être effective au plus tard à la fin de l'année 2022.

Pour examiner la recevabilité d'une demande, seuls les documents strictement nécessaires à l'étude de la recevabilité peuvent être demandés par le médiateur, ce dernier se réservant la possibilité de solliciter à un stade ultérieur de la procédure des éléments complémentaires. Ces éléments nécessaires sont :

- ✓ 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 au professionnel, mentionnant notamment le destinataire de la réclamation et la date d'envoi.

Aucune prestation ou produit n'est exclu et les clauses d'exclusion générale de compétence de nature à limiter le droit au recours des consommateurs doivent être proscrites. Si dans son appréciation globale du litige qui lui est soumis et dans sa proposition de solution, le médiateur tient compte, comme pour tout professionnel, de la liberté tarifaire dont disposent les banques et les assureurs, de leur liberté contractuelle et de leur appréciation du risque, l'invocation de ces principes ne saurait conduire à évincer toute possibilité de médiation liée aux conditions particulières de leur mise en œuvre telles qu'exposées par le consommateur.

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 agit avec diligence

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 5 semaines.

À défaut d'accord entre les parties, 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. Elles en sont informées dans le courrier contenant la proposition de solution, qui leur précise qu'elles peuvent saisir le juge compétent si elles refusent la proposition.

IV – Confidentialité - Protection des données à caractère personnel

Le médiateur et les membres de son équipe sont tenus 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.