



lemediateur

LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

CHARTRE DU SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF POUR LES PROFESSIONNELS

JUILLET 2018

LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE (CI-APRÈS « FBF ») MET À DISPOSITION DE SES ADHÉRENTS UN SERVICE DE MÉDIATION POUR LES PROFESSIONNELS : LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF POUR LES PROFESSIONNELS. CE SERVICE S'INSCRIT DANS LE CADRE DES ARTICLES L133-45 ET L312-1-6 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER QUI OFFRENT LA POSSIBILITÉ DE METTRE EN PLACE UNE PROCÉDURE DE MÉDIATION POUR LES UTILISATEURS DE SERVICES DE PAIEMENT ET POUR LES PARTICULIERS AGISSANT POUR DES BESOINS PROFESSIONNELS, EN VUE DE LA RÉOLUTION AMIABLE DES LITIGES NATIONAUX ET TRANSFRONTALIERS DE NATURE CONTRACTUELLE ENTRE CEUX-CI ET UN ÉTABLISSEMENT. LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF POUR LES PROFESSIONNELS PERMET AINSI AUX ÉTABLISSEMENTS QUI LE SOUHAITENT DE PROPOSER À LEURS CLIENTS PROFESSIONNELS UTILISATEURS DE SERVICE DE PAIEMENT ET/OU PARTICULIERS AGISSANT POUR DES BESOINS PROFESSIONNELS, LE RECOURS AU MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA FBF. LA MISE EN PLACE DU SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF POUR LES PROFESSIONNELS SUPPOSE LA SIGNATURE D'UNE CONVENTION ENTRE LA FBF ET LES ÉTABLISSEMENTS 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 qui a choisi d'adhérer à ce service de médiation pour les professionnels, et ses clients professionnels utilisateurs de service de paiement et/ou particuliers agissant pour des besoins professionnels.

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.

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.



FÉDÉRATION
BANCAIRE
FRANÇAISE

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 prêt à accepter une proposition de règlement émanant du médiateur ou de l'autre partie ;

ARTICLE 2

Le médiateur auprès de la FBF est compétent pour les litiges entre un client professionnel utilisateur de services de paiement et/ou particulier agissant pour des besoins professionnels et un établissement, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus dans la limite des champs prévus aux articles L133-45 et L312-1-6 du Code monétaire et financier.

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.

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 :

ARTICLE 3

Pour saisir le médiateur auprès de la FBF, il faut être :

- ▶ une personne physique agissant pour des besoins professionnels ou un utilisateur de services de paiement professionnel,
- ▶ client d'un établissement qui a adhéré au service de médiation auprès de la FBF pour les professionnels,
- ▶ avoir fait au préalable une réclamation écrite auprès de l'établissement selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

- ▶ 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 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 en ce qui concerne les informations transmises par celui-ci au médiateur.
- ▶ de transmission de la demande de médiation du client au médiateur compétent (autre médiateur bancaire, médiateur de l'assurance ...).

- ▶ 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 ;
- ▶ si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur tel que défini dans cette Charte ;

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.

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.

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 :

- ▶ sur le site internet du médiateur :
www.lemediateur.fbf.fr
- ▶ par courrier à l'adresse suivante :
Monsieur le médiateur
CS 151 75422 Paris cedex 09

A réception de la demande, le médiateur auprès de la FBF adresse un accusé-réception au client professionnel et informe l'établissement. En cas de rejet de la demande, il en informe le client professionnel dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier 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.

ARTICLE 5

La médiation prend fin quand :

- ▶ Le client et l'établissement acceptent la proposition faite par le médiateur ou l'un ou les deux la refusent ;
- ▶ Le client ou l'établissement demandent au médiateur de mettre un terme à la médiation ;
- ▶ Au plus tard, dans le délai de 90 jours mentionné à l'article 4.

Son point de départ est notifié aux parties. En cas de litige complexe, il peut être prolongé. Chaque partie coopère de bonne foi et communique au médiateur auprès de la FBF les informations demandées.

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, 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 ayant adhéré au service de médiation auprès de la FBF pour les professionnels 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.

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 « Règlementation 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 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 réglementaires (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** 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/>).