



La médiation bancaire est un dispositif légal régi par le Code monétaire et financier (notamment ses articles L. 316-1 et L. 615.2). La FBF met à disposition de ses adhérents un service de médiation.

Article 1

Le médiateur auprès de la FBF est une personne qui intervient pour aider au règlement des difficultés et litiges entre un établissement qui a choisi d'adhérer à ce service de médiation et ses clients.

Il s'engage à apprécier les arguments de chacune des parties et émet des recommandations en droit et/ou en équité.

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 se fait dans le cadre d'une procédure écrite, transparente et objective.

Le médiateur auprès de la FBF est une personne indépendante et impartiale. Il n'entretient aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec la FBF.

Il exerce sa mission de manière à ce qu'aucune pression ne soit susceptible d'influencer le traitement des litiges qui lui sont soumis. Il dispose d'une équipe dédiée pour traiter les dossiers et d'un budget adapté, suffisant et révisable.

Article 2

Le médiateur est compétent pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et des opérations de crédit, services de paiement, services d'investissement, placements financiers et produits d'épargne), ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par la banque (assurance emprunteur, ...).

Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine seront transmis au médiateur de la FFSA (Fédération Française des Sociétés d'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.

Le médiateur est libre d'accepter ou de refuser toute extension de son champ de compétence qui pourrait lui être soumise sur la base d'un accord préalable entre une banque et son client.

Article 3

Pour saisir le médiateur, il faut être un particulier, n'agissant pas pour des besoins professionnels, être client d'une des banques qui adhère à ce service et avoir fait part de sa réclamation à l'agence puis au service clientèle de la banque. Une fois ces recours exercés successivement ou sans réponse de la banque dans les 60 jours, la saisie du médiateur est possible. Cependant, dans certains cas, le médiateur reste libre de se saisir d'un dossier même si toutes les voies de recours n'ont pas été épuisées.

Il ne peut être saisi dès lors qu'une procédure judiciaire sur le même litige est déjà en cours. La saisine préalable du médiateur entraîne, en revanche, la suspension jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par l'établissement, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

Article 4

Le recours à la médiation est gratuit pour le client et se fait uniquement par écrit :

- sur son site internet www.lemediateur.fbf.fr
- par mail : mediateur@fbf.fr
- courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le médiateur
CS 151
75422 Paris cedex 09

Le médiateur répond dans un délai maximum de deux mois à compter de la date à laquelle il aura reçu tous les documents nécessaires de la part du client et de sa banque.

Le médiateur formule une proposition de solution motivée qu'il soumet à l'approbation des parties (client et banque).

En cas de solution défavorable au client, le médiateur motive son avis. Si un établissement choisit de ne pas suivre la proposition du médiateur, il doit l'en informer par courrier et motiver son refus. Le médiateur informera le client du refus de la banque.

Article 5

La médiation prend fin quand :

- le client et la banque acceptent la proposition faite par le médiateur ou l'un ou les deux la refusent,
- le client demande au médiateur de mettre un terme à la médiation.

La charte est disponible auprès de chaque banque et un exemplaire est remis à chaque personne qui en fait la demande. Le médiateur établit chaque année un rapport de son activité qu'il met à disposition sur le site internet.